

 **HÔTEL-RESTAURANT LE GARDON — PONT DU GARD**

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Hébergement, restauration, packages, groupes et prestations associées

Version publique définitive site internet - mise à jour : juin 2026

Document destiné aux réservations conclues directement auprès de l'établissement, sur le site internet de l'hôtel, par téléphone, par email, au comptoir, ou via tout moteur de réservation utilisé par l'établissement.

Mentions d'identification de l'établissement

NOM COMMERCIAL

HÔTEL-RESTAURANT LE GARDON – PONT
DU GARD

ADRESSE

9 rue de Campchesteve, 30210 Collias, France

TÉLÉPHONE

+33 (0)4 66 22 80 54

EMAIL RÉSERVATIONS ET RÉCEPTION

contact@hotel-le-gardon.com

SITE INTERNET

<https://www.hotel-le-gardon.com>

RESTAURANT

L'Oliveraie

EXPLOITANT / RAISON SOCIALE

MEILISSO

FORME JURIDIQUE

SAS, société par actions simplifiée

CAPITAL SOCIAL

10 000,00 euros

SIREN

934 945 866 – SIRET du siège social : 934 945
866 00028

RCS

934 945 866 R.C.S. Nîmes

N° TVA INTRACOMMUNAUTAIRE

FR63 934 945 866

ACTIVITÉ PRINCIPALE

hôtellerie, restauration, organisation de banquets
et séminaires, spa et prestations connexes

CODE NAF/APE

55.10Z – Hôtels et hébergement similaire

ACTIVITÉ PRINCIPALE NAF 2025

Hôtels et hébergement similaire (55.10Y)

DATE D'IMMATRICULATION AU RCS DE NÎMES

06/03/2025

DATE DE COMMENCEMENT D'ACTIVITÉ

DATE DE CLÔTURE DE L'EXERCICE SOCIAL

29/10/2024

31 décembre

ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE
PROFESSIONNELLE / MULTIRISQUE HÔTELIER
ALBINGIA – contrat n° MR2400397-33

MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION
Médiation Tourisme et Voyage (MTV) – CS
30958, 75383 Paris Cedex 08 – www.mtv.travel

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

01 Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente définissent les droits et obligations de l'Hôtel-Restaurant Le Gardon – Pont du Gard et de ses clients dans le cadre de la réservation et de la fourniture de prestations d'hébergement hôtelier, de restauration, de petit-déjeuner, de demi-pension, de packages, de groupes, de séminaires, de privatisations, de bons cadeaux et de prestations associées.

Elles s'appliquent aux réservations conclues directement avec l'établissement, notamment sur place, par téléphone, par email, via le site internet de l'établissement ou via son moteur de réservation.

Pour les réservations effectuées par l'intermédiaire d'une plateforme de réservation, d'une agence de voyage, d'un coffret cadeau, d'un opérateur de tourisme ou de tout autre partenaire, les conditions particulières indiquées par ce partenaire s'appliquent en priorité pour les modalités de réservation, de paiement, de modification et d'annulation. Les présentes CGV restent applicables pour les conditions de séjour, le règlement intérieur, les prestations consommées sur place et les frais annexes, sauf contradiction avec les conditions du partenaire.

Toute réservation implique l'acceptation des présentes CGV ainsi que des conditions particulières du tarif, de l'offre, du package, du bon cadeau, du devis ou du bon de commande choisi par le client. En cas de contradiction, les conditions particulières du tarif réservé, de l'offre ou du devis accepté prévalent sur les présentes CGV pour l'obligation concernée.

02 Information préalable du client

Avant toute réservation, le client est invité à prendre connaissance des caractéristiques essentielles des prestations proposées : catégorie de chambre, capacité maximale, dates de séjour, prestations incluses ou non, prix, taxe de séjour, conditions de paiement, conditions d'annulation et de modification, horaires d'arrivée et de départ, règlement intérieur et éventuelles conditions particulières.

Le client reconnaît avoir obtenu toutes les informations nécessaires pour effectuer sa réservation en connaissance de cause. Il est responsable du choix des prestations réservées et de leur adéquation à ses besoins.

Les photographies, illustrations et textes présentés sur le site internet, les plateformes ou les supports commerciaux ont pour objet de donner un aperçu des prestations. Ils ne sont pas contractuels et peuvent présenter des variations de configuration, de décoration ou d'environnement selon la chambre ou la période.

03 Prix, taxes et prestations incluses

Les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises, sauf mention contraire. Ils peuvent varier selon la période, le taux d'occupation, la durée du séjour, le nombre de personnes, le type de chambre, le plan tarifaire, les offres spéciales, les packages ou le canal de distribution.

La taxe de séjour, lorsqu'elle est applicable, est facturée en supplément selon le tarif en vigueur fixé par la collectivité compétente. Son montant est communiqué au client avant la validation de la réservation ou au plus tard lors de l'arrivée.

Les prestations incluses sont uniquement celles expressément mentionnées dans la réservation, la confirmation, l'offre ou le devis. Toute prestation non expressément incluse peut être facturée en supplément : petit-déjeuner, repas, boissons, lit supplémentaire, animal, arrivée anticipée, départ tardif, frais de nettoyage exceptionnel, prestations de restauration, package, privatisation ou tout autre extra.

L'établissement se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Le prix confirmé lors de la réservation reste applicable, sauf erreur manifeste d'affichage ou de saisie.

04 Affichage et information sur les tarifs

Les prix des prestations hôtelières et de restauration sont communiqués au client conformément à la réglementation applicable. L'établissement affiche notamment les informations obligatoires relatives au prix de la nuitée, aux prestations incluses ou non, au petit-déjeuner, à l'accès internet, aux autres prestations commercialisées et aux boissons et denrées proposées à la vente.

Le client est invité à vérifier, avant validation de sa réservation ou de sa commande, le prix total, les prestations incluses, les suppléments éventuels et les conditions particulières applicables.

✦ RÉSERVATION, ANNULATION ET PAIEMENT

05 Réservation

La réservation devient ferme après confirmation par l'établissement ou par le système de réservation utilisé, et selon les cas après communication d'une carte bancaire valide, versement d'arrhes, versement d'un acompte, prépaiement total ou partiel, acceptation d'un devis ou validation d'un bon de commande.

Le client garantit l'exactitude des informations communiquées lors de la réservation : identité, coordonnées, dates de séjour, nombre de personnes, âge des enfants le cas échéant, choix du tarif, options et moyen de paiement.

La réservation est prévue pour le nombre de personnes indiqué lors de la confirmation. Aucune personne supplémentaire ne pourra être accueillie au-delà de la capacité maximale autorisée de la chambre. Toute personne supplémentaire non déclarée peut entraîner un supplément et, le cas échéant, un refus d'hébergement si la capacité maximale est dépassée.

L'établissement peut refuser ou annuler une réservation en cas d'informations incomplètes, frauduleuses, moyen de paiement invalide, impossibilité de garantir la réservation, comportement antérieur litigieux, ou demande contraire au règlement intérieur ou à la capacité d'accueil.

06 Conditions d'annulation, de modification et de paiement selon le tarif réservé

Les conditions d'annulation, de modification et de paiement varient selon le tarif sélectionné par le client au moment de la réservation : tarif flexible, semi-flexible, non annulable/non remboursable, offre spéciale, package, coffret cadeau, groupe, séminaire, privatisation ou événement.

Les conditions particulières applicables sont indiquées avant la validation de la réservation et rappelées dans la confirmation de réservation, le devis ou le bon de commande. Le client reconnaît en avoir pris connaissance avant de confirmer sa réservation.

Sauf mention contraire dans les conditions particulières, toute annulation doit être adressée par écrit à l'établissement ou effectuée via le canal de réservation utilisé. La date et l'heure retenues sont celles de réception par l'établissement ou par le système de réservation.

En cas de contradiction entre les présentes CGV et les conditions particulières du tarif réservé, les conditions particulières du tarif réservé prévalent.

07 Arrhes, acompte, prépaiement et empreinte bancaire

Lorsque la réservation prévoit le versement d'arrhes, le client peut annuler sa réservation dans les conditions prévues ; les arrhes peuvent rester acquises à l'établissement en cas d'annulation par le client hors délai ou selon les conditions acceptées. Si l'établissement annule une réservation ayant donné lieu à arrhes, les règles applicables aux arrhes s'appliquent, sauf accord amiable ou cas de force majeure.

Lorsque la réservation prévoit le versement d'un acompte, la réservation engage fermement le client et l'établissement. En cas d'annulation par le client, les sommes dues sont celles prévues par les conditions particulières de réservation ou par le devis accepté.

Lorsque la réservation prévoit un prépaiement non remboursable, le montant payé reste acquis à l'établissement en cas d'annulation, de modification, de non-présentation ou de départ anticipé, sauf disposition contraire indiquée au moment de la réservation ou disposition légale impérative.

Une empreinte bancaire ou préautorisation peut être demandée afin de garantir la réservation, les frais d'annulation, les extras, les dégradations ou les frais annexes. La préautorisation n'est pas un paiement immédiat ; elle peut être libérée ou débitée selon les sommes effectivement dues et les conditions acceptées par le client.

En cas d'annulation gratuite dans les délais prévus, les sommes remboursables sont restituées dans un délai raisonnable et, sauf impossibilité, par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la réservation.

08 Non-présentation et départ anticipé

En cas de non-présentation du client à la date prévue d'arrivée, et en l'absence d'annulation conforme aux conditions du tarif réservé, l'établissement pourra facturer les frais prévus par les conditions particulières de réservation, à l'exclusion de la taxe de séjour pour les nuitées non consommées lorsqu'elle n'est pas due.

En cas de départ anticipé du fait du client, les nuitées et prestations réservées restent dues selon les conditions du tarif, du devis ou de l'offre sélectionnée. Les repas, forfaits ou prestations non consommés du fait du client ne donnent pas lieu à remboursement, sauf conditions particulières plus favorables.

09 Droit de rétractation

Conformément à l'article L.221-28, 12° du Code de la consommation, le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournies à une date ou à une période déterminée.

En conséquence, le client ne bénéficie pas d'un droit de rétractation pour les réservations de chambres, repas, packages, groupes, séminaires, privatisations ou événements prévus à une date ou période déterminée. Les conditions d'annulation applicables sont celles du tarif, de l'offre, du devis ou du bon de commande accepté.

10 Modification de réservation

Toute demande de modification doit être adressée par écrit à l'établissement ou effectuée via le canal de réservation utilisé. Les modifications sont acceptées sous réserve de disponibilité et selon les conditions du tarif réservé.

Une modification de date, durée de séjour, nombre de personnes, type de chambre ou prestation peut entraîner une modification du prix. Les tarifs non modifiables ne peuvent faire l'objet d'aucune modification, sauf accord écrit de l'établissement.

11 Paiement du séjour et des prestations

Le paiement peut être effectué par les moyens acceptés par l'établissement : carte bancaire, espèces dans les limites légales, virement bancaire, chèques-vacances si acceptés, ou tout autre moyen indiqué par l'établissement.

Le solde du séjour et des prestations consommées est payable selon les conditions de la réservation et au plus tard au moment du départ, sauf conditions particulières prévoyant un paiement anticipé ou un règlement à l'arrivée.

En cas de paiement par virement, le client doit mentionner son nom et son numéro de réservation ou de dossier. La réservation peut ne pas être garantie tant que le paiement attendu n'a pas été effectivement reçu.

Les frais de change, frais de virements internationaux ou frais appliqués par la banque du client restent à la charge du client. L'établissement n'applique pas de frais supplémentaires interdits par la réglementation applicable aux moyens de paiement.

12 Réservations via plateformes, agences, coffrets cadeaux et opérateurs de tourisme

Pour les réservations effectuées via Booking.com, Expedia, Hotels.com, Smartbox, une agence de voyage, un office de tourisme ou tout autre opérateur, le client doit se référer aux conditions indiquées sur la plateforme, le voucher, le coffret cadeau ou la confirmation émise par le partenaire.

Lorsque le paiement est collecté par un partenaire agissant pour son propre compte ou comme intermédiaire de paiement, toute réclamation relative au paiement déjà encaissé par ce partenaire doit être adressée à celui-ci, sauf faute imputable à l'établissement.

Lorsque la réservation est prévue en paiement sur place ou lorsque le partenaire n'a pas reversé ou garanti le paiement à l'établissement selon les conditions contractuelles applicables, l'établissement peut demander au client une garantie ou un règlement des prestations effectivement dues, sous réserve des droits dont dispose le client à l'égard du partenaire.

LE SÉJOUR À L'HÔTEL

13 Arrivée, départ et horaires

Sauf mention contraire, les chambres sont disponibles à partir de 15h00 le jour de l'arrivée et doivent être libérées au plus tard à 11h00 le jour du départ.

Toute arrivée anticipée ou départ tardif est soumis à l'accord préalable de l'établissement et peut donner lieu à un supplément. Un supplément de 25 € par heure pleine entamée peut être appliqué pour les arrivées anticipées ou départs tardifs non prévus, sous réserve d'affichage ou d'information préalable du client.

En cas d'arrivée tardive, le client doit prévenir l'établissement à l'avance afin d'organiser son accueil. À défaut, et selon les conditions du tarif réservé, la réservation pourra être considérée comme une non-présentation.

14 Occupation des chambres et mineurs

La chambre est réservée pour le nombre de personnes indiqué dans la confirmation. Toute personne supplémentaire doit être signalée avant l'arrivée et acceptée par l'établissement.

Toute personne supplémentaire non déclarée, quel que soit son âge, peut entraîner la facturation d'un forfait d'occupation supplémentaire de 15 € par nuit, en plus de la taxe de séjour éventuellement applicable, sans que cela permette de dépasser la capacité maximale autorisée de la chambre.

Les mineurs doivent être accompagnés d'un représentant légal ou d'un adulte responsable, sauf accord préalable écrit de l'établissement. Les enfants restent sous la surveillance et la responsabilité de leurs parents ou accompagnants.

15 Fiche de police et documents demandés

Conformément à la réglementation applicable, il peut être demandé aux clients de nationalité étrangère de remplir une fiche individuelle de police à leur arrivée. Une pièce d'identité valide peut être demandée afin de permettre cette formalité.

Le client doit également présenter tout document nécessaire à l'exécution de la prestation lorsque la réglementation l'exige. Le refus de fournir un document obligatoire peut entraîner un refus d'accueil sans indemnité, dans les limites prévues par la réglementation applicable.

16 Règlement intérieur, comportement et sécurité

Le client s'engage à utiliser les chambres, équipements, espaces communs, piscine, parking, restaurant et espaces extérieurs de manière raisonnable, conformément à leur destination et au règlement intérieur de l'établissement.

Tout comportement contraire aux bonnes mœurs, à l'ordre public, à la sécurité, à l'hygiène, à la tranquillité de l'établissement, du personnel, des autres clients ou du voisinage peut entraîner l'expulsion du client sans remboursement des prestations consommées ou rendues impossibles par son comportement.

Le client s'engage à respecter les consignes de sécurité, les horaires, les interdictions de fumer, les règles relatives aux animaux, aux enfants, à la piscine, aux nuisances sonores et aux équipements mis à disposition.

17 Tabac, dégradations, pertes et frais annexes

Il est interdit de fumer dans les chambres et dans les espaces intérieurs non autorisés. En cas de non-respect, des frais de nettoyage, de désodorisation ou d'immobilisation de la chambre peuvent être facturés au client. Un forfait de 50 € peut être appliqué, sans préjudice de frais supplémentaires justifiés en cas de dégradation importante.

Le client est responsable des dommages, dégradations, pertes, vols ou frais de nettoyage exceptionnel causés par lui-même, les occupants de sa chambre, ses invités ou ses animaux. Les éléments manquants ou détériorés peuvent être facturés au coût de remplacement ou de remise en état.

Toute clé, carte ou moyen d'accès perdu, cassé, fortement endommagé ou non restitué peut donner lieu à la facturation d'un forfait de 40 €. En cas de restitution tardive après le départ, l'établissement peut appliquer un abattement commercial selon les conditions affichées ou communiquées.

Les déchets ou objets laissés en quantité anormale, non issus des prestations de l'hôtel ou nécessitant un nettoyage exceptionnel peuvent donner lieu à une facturation complémentaire, sous réserve que le montant soit proportionné au coût réel ou au barème affiché.

18 Objets personnels et objets oubliés

Le client est responsable de ses effets personnels. L'établissement ne peut être tenu responsable de la perte, du vol ou de la détérioration d'objets laissés sans surveillance dans les chambres, véhicules, espaces communs ou espaces extérieurs, sauf faute prouvée de l'établissement.

Les objets oubliés sont conservés pendant une durée de 3 mois à compter du départ, sauf denrées périssables, objets présentant un risque d'hygiène ou de sécurité, ou objets sans valeur apparente. Les frais d'expédition sont à la charge du client.

19 Animaux

Les animaux sont acceptés sur demande préalable et selon les conditions affichées ou communiquées par l'établissement. Ils doivent être signalés au moment de la réservation et peuvent donner lieu à un supplément.

Le client demeure responsable de son animal pendant toute la durée du séjour. Toute nuisance sonore, dégradation, salissure excessive, comportement agressif ou trouble causé par l'animal peut entraîner la facturation des frais correspondants et, si nécessaire, la fin du séjour aux torts du client.

20 Piscine, aire de jeux, parking et espaces extérieurs

La piscine, l'aire de jeux, le parking et les espaces extérieurs sont accessibles selon les horaires, périodes d'ouverture, conditions météo, règles d'hygiène, sécurité et maintenance de l'établissement.

Sauf mention contraire, ces espaces ne sont pas surveillés. Les enfants et mineurs restent sous la surveillance permanente et la responsabilité exclusive de leurs parents ou accompagnants.

L'établissement peut fermer temporairement tout équipement ou espace extérieur pour des raisons de sécurité, d'hygiène, de météo, de maintenance ou de réglementation, sans que cela donne lieu à indemnisation si la prestation principale d'hébergement reste assurée.

Lorsque le parking est mis à disposition, sauf mention contraire, il n'est pas gardé. Le client reste responsable de son véhicule et des objets laissés à l'intérieur.

RESTAURATION ET FORMULES

21 Restaurant L'Oliveraie

Le restaurant L'Oliveraie est ouvert selon les jours, horaires et périodes affichés ou communiqués par l'établissement. Les jours et horaires peuvent varier selon la saison, l'activité, les contraintes d'exploitation, les événements, les arrivages, la disponibilité du personnel ou tout motif légitime.

Les prix du restaurant sont affichés toutes taxes comprises et service compris, sauf mention contraire. Les cartes, menus, suggestions, boissons et formules sont proposés sous réserve de disponibilité.

L'établissement peut modifier sa carte, ses menus ou ses suggestions en fonction de la saisonnalité, des arrivages ou des contraintes d'approvisionnement. Les photos et exemples de plats ne sont pas contractuels.

22 Réservation au restaurant et annulation

Les réservations de table sont recommandées et peuvent être obligatoires en haute saison, pour les groupes, jours fériés, menus spéciaux ou événements particuliers.

Pour certaines réservations, l'établissement peut demander une confirmation, une empreinte bancaire, des arrhes, un acompte, le choix préalable d'un menu ou la confirmation d'un nombre définitif de convives.

En cas de retard, la table peut être conservée pendant 15 minutes après l'heure prévue, sauf information préalable du client et accord de l'établissement.

Pour les groupes ou réservations importantes, les conditions d'annulation, de modification, de diminution du nombre de convives, d'acompte ou de facturation sont précisées dans le devis, l'email de confirmation ou le contrat accepté. En cas de non-présentation ou d'annulation tardive, les frais prévus peuvent être facturés.

23 Allergies, intolérances et régimes alimentaires

Le client doit informer l'établissement, au moment de la réservation et avant toute commande, de toute allergie, intolérance ou contrainte alimentaire particulière.

L'établissement fait ses meilleurs efforts pour informer le client et adapter les prestations lorsque cela est possible. Toutefois, compte tenu d'une préparation dans une cuisine commune, il ne peut garantir l'absence totale de traces d'allergènes.

24 Demi-pension, packages, bons cadeaux et prestations combinées

Lorsque le client réserve une formule incluant l'hébergement et la restauration, seules les prestations expressément mentionnées dans l'offre sont incluses. Les boissons, suppléments, extras, menus spéciaux ou prestations non mentionnées sont facturés en supplément.

Les repas ou prestations non consommés du fait du client ne donnent lieu à aucun remboursement, sauf mention contraire dans les conditions particulières de l'offre ou accord commercial de l'établissement.

Les bons cadeaux, lorsqu'ils sont proposés, sont valables pendant la durée indiquée sur le bon et utilisables selon les conditions précisées lors de l'achat. Sauf mention contraire, ils ne sont ni remboursables ni échangeables contre espèces. La réservation des prestations liées au bon cadeau est soumise à disponibilité.

GROUPES ET ÉVÉNEMENTS

25 Groupes, séminaires, privatisations et événements

Les groupes, séminaires, réunions, repas de groupe, privatisations et événements font l'objet de conditions particulières précisées dans un devis, une proposition commerciale, une pré-réservation ou un contrat.

Le devis précise notamment les prestations incluses, dates, horaires, nombre de participants, conditions tarifaires, modalités de paiement, acompte éventuel, échéancier, conditions d'annulation et délai de confirmation du nombre définitif de participants.

La réservation devient ferme après acceptation écrite du devis et versement de l'acompte prévu. Les conditions d'annulation des groupes ne sont pas nécessairement celles des réservations individuelles. Le client doit se référer au devis ou au bon de commande accepté.

DISPOSITIONS JURIDIQUES ET GÉNÉRALES

26 Force majeure et événements exceptionnels

La force majeure s'entend d'un événement extérieur, imprévisible et irrésistible empêchant l'une des parties d'exécuter tout ou partie de ses obligations contractuelles, conformément au droit français.

En cas de force majeure affectant l'exécution du séjour ou de la prestation, les parties rechercheront de bonne foi une solution adaptée : report, modification, avoir, remboursement total ou partiel selon les prestations concernées, les sommes effectivement dues, les dispositions légales applicables et les conditions particulières acceptées.

Les restrictions administratives, fermetures obligatoires, interdictions de déplacement, catastrophes naturelles, crises sanitaires, coupures majeures ou événements extérieurs rendant impossible l'exécution de la prestation seront traités selon les règles légales applicables au moment de l'événement et, le cas échéant, selon les conditions particulières de l'offre.

27 Responsabilité

L'établissement s'engage à fournir les prestations réservées conformément aux conditions convenues avec le client. Sa responsabilité ne saurait être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution imputable au client, à un tiers étranger à la prestation ou à un événement de force majeure.

Le client est responsable de l'usage raisonnable des chambres, installations, équipements et espaces mis à sa disposition. Il s'engage à indemniser l'établissement de tout dommage direct résultant de son fait, du fait des occupants de sa chambre, de ses invités ou de ses animaux.

28 Données personnelles

Dans le cadre des réservations et prestations, l'établissement collecte et traite des données personnelles concernant le client, notamment identité, coordonnées, informations de réservation, préférences de séjour, données nécessaires à la facturation et, lorsque cela est nécessaire, données de paiement traitées par des prestataires sécurisés.

Ces données sont utilisées pour gérer les réservations, accueillir le client, fournir les prestations, établir les factures, gérer les paiements, répondre aux demandes et réclamations, respecter les obligations légales et adresser des communications commerciales lorsque la réglementation l'autorise ou lorsque le client y a consenti.

Le client dispose, dans les conditions prévues par la réglementation applicable, de droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation et de portabilité. Il peut exercer ses droits en contactant : contact@hotel-le-gardon.com.

Une politique de confidentialité détaillée est mise à disposition du client sur le site internet de l'établissement ou sur demande.

29 Convention de preuve et signature électronique

La saisie des informations nécessaires à la réservation, la communication d'une carte bancaire, l'acceptation des présentes CGV, la validation du tarif réservé, l'acceptation d'un devis ou le paiement d'arrhes, d'un acompte ou d'un prépaiement constituent une preuve de l'accord du client.

Les registres informatisés conservés dans les systèmes de l'établissement ou de ses prestataires techniques peuvent être utilisés comme preuve des communications, commandes, réservations et paiements intervenus entre les parties, sous réserve des règles de preuve applicables.

30 Réclamation

Toute réclamation doit être adressée à l'établissement dans les meilleurs délais afin de permettre un traitement efficace. Elle peut être adressée par email à contact@hotel-le-gardon.com ou par courrier à l'adresse de l'établissement.

Le client est invité à joindre tout justificatif utile : confirmation de réservation, facture, photos, échanges écrits ou tout autre élément permettant l'examen de sa demande. L'établissement s'efforcera de répondre dans un délai raisonnable.

31 Médiation de la consommation

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, le client consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à l'établissement, après avoir préalablement adressé une réclamation écrite à l'établissement et en l'absence de réponse satisfaisante.

Médiateur désigné : Médiation Tourisme et Voyage (MTV)

Adresse : MTV – Médiation Tourisme et Voyage, CS 30958, 75383 Paris Cedex 08

Site internet du médiateur : www.mtv.travel

Le client doit impérativement tenter de résoudre le litige directement avec l'établissement avant de saisir le médiateur.

32 Loi applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français, sans faire obstacle aux dispositions impératives protectrices éventuellement applicables au consommateur dans son pays de résidence.

En cas de litige, le client est invité à contacter en priorité l'établissement afin de rechercher une solution amiable. À défaut, le client consommateur peut recourir au médiateur de la consommation désigné ci-dessus. Les litiges seront ensuite soumis aux juridictions compétentes selon les règles de droit commun applicables.

33 Modification des CGV

L'établissement peut modifier les présentes CGV à tout moment. La version applicable est celle communiquée au client ou acceptée au moment de la réservation, sauf dispositions légales impératives contraires.

La mise en ligne d'une nouvelle version des CGV ne modifie pas les conditions déjà acceptées pour une réservation confirmée, sauf accord des parties ou disposition légale applicable.

34 Acceptation des CGV

Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV et des conditions particulières applicables au tarif, à l'offre, au package, au bon cadeau, au devis ou au bon de commande choisi avant de confirmer sa réservation.

La validation d'une réservation, l'acceptation d'un devis, le versement d'arrhes, d'un acompte, d'un prépaiement ou la communication d'une carte bancaire vaut acceptation des présentes CGV et des conditions particulières applicables.

Hôtel-Restaurant Le Gardon - Conditions Générales de Vente - Version publique définitive 2026