

ALBERGO TIFFANY DI MALTESE VINCENZO

POLITIQUES D'ANNULATION

Dans cette section, le processus de réservation pour un séjour dans notre établissement est expliqué en détail, ainsi que la Politique d'annulation correspondante, qui varie légèrement selon la saison (haute, moyenne ou basse).

La Direction tient à souligner dans tous les cas que, en fonction des particularités de chaque cas individuel, elle se réserve le droit de décider d'appliquer la politique la plus stricte prévue et autorisée par la Loi (art. 1385 C.C.).

Au moment où un client manifeste son intention de séjourner dans notre Hôtel, par téléphone ou par mail, une adresse mail de référence est demandée pour envoyer un devis détaillé avec les dates et les prix. Le client peut choisir parmi différents types de traitement:

1. Hébergement seul;
2. Hébergement et petit-déjeuner
3. Hébergement, Petit-déjeuner et Dîner (pour les séjours de moins de 3 nuits);
4. Hébergement, Petit-déjeuner et Déjeuner (pour les séjours de moins de 3 nuits);
5. Hébergement, Petit-déjeuner, Déjeuner et Dîner (pour les séjours de moins de 3 nuits);
6. Demi-Pension (pour les séjours égaux ou supérieurs à 3 nuits);
7. Pension Complète (pour les séjours de 3 nuits ou plus);

Une fois que le client a confirmé son souhait de bénéficier d'un traitement spécifique, les dates de celui-ci et l'acceptation des tarifs, un e-mail contenant le montant total et l'**acompte confirmatoire** à verser, ainsi que les coordonnées bancaires pour le versement, est envoyé au client. Il est donc demandé au client de fournir une copie du reçu une fois le versement effectué. Au moment où le montant est effectivement reçu sur le compte courant de l'Hôtel, la somme est comptabilisée avec un reçu fiscal ou une facture.

La Direction souligne que **toute réservation est considérée comme EFFECTIVE uniquement lorsque l'acompte confirmatoire est reçu** sur le compte courant. Si cela ne se produisait pas, l'Hôtel ne s'engage pas à garantir la disponibilité de la chambre au client qui manifeste simplement l'intention de passer la nuit. En cas de réservations de dernière minute, sera considérée comme effective toute réservation pour laquelle le client aura envoyé par courrier électronique à l'adresse hoteltiffanyceriale@gmail.com le reçu du virement de l'**acompte confirmatoire**.

L'**acompte confirmatoire** est prévu par la loi selon le Code Civil (art. 1385 C.C.), c'est une somme versée à titre de garantie, où le client verse à l'hôtelier un montant qui ne dépasse généralement pas 30%, afin de confirmer la réservation. Dans l'éventualité où le client devrait annuler, non seulement il perdra l'acompte confirmatoire, mais il pourrait être contraint de dédommager entièrement l'hôtelier pour le manque à gagner. L'acompte confirmatoire a en effet une triple fonction de prévention du dommage, d'autoprotection et de garantie de l'obligation. Dans le cas où l'hôtelier se révélerait défaillant à fournir les services d'hébergement convenus, le client pourra demander le double de ce qu'il a versé, sauf que le client accepte d'être relogé dans un établissement voisin de catégorie égale ou supérieure. En cas de relogement, les frais de transfert vers une autre structure et la différence de prix éventuelle de celle-ci sont à la charge de l'hôtel qui n'est pas en mesure de fournir les services confirmés.

La Direction tient à souligner que la politique générale qui sera appliquée est celle mentionnée dans le paragraphe précédent, et que toute exception ou dérogation dépend exclusivement des concessions, évidemment appliquées de manière égalitaire, que l'Hôtel se réserve de faire pour répondre aux besoins et nécessités de ses clients.

La réservation d'une chambre à l'Hôtel par un **canal direct** (email, téléphone ou Whatsapp) implique l'acceptation de la présente Politique d'Annulation. Dans le cas où le client ne serait pas conforme à la présente Politique d'Annulation, il est libre de ne pas réserver, ou de réserver sur nos plateformes (Booking.com et Airbnb), avec des coûts et des politiques d'annulation légèrement différents.

La Politique d'Annulation, comme mentionné précédemment, est divisée par période (Haute, Demi et Basse Saison), et les dates spécifiques de chaque période sont mises à jour annuellement en fonction des ponts et des jours fériés.

I. DÉFINITION DES PÉRIODES DE HAUTE, DEMI ET BASSE SAISON

Pour l'année 2025-2026, les trois types de saisons sont répartis comme suit:

- A. HAUTE Saison : 18/04/25 - 04/05/25 ; 01/06/25 - 14/09/25 ; 19/12/25 - 06/01/26.
- B. DEMI Saison: 01/04/25 - 17/04/25 ; 05/05/25 - 31/05/25 ; 15/09/25 - 30/09/25 ; 01/12/25 - 18/12/25.
- C. BASSE Saison: 07/01/25 - 31/03/25; 01/10/25 - 30/11/25.

II. DÉFINITION DE LA PÉRIODE DE PRÉAVIS

La période de préavis d'une annulation est ainsi classée:

- A. Préavis long: annulation notifiée **30 jours ou plus de 30 jours avant** le début du séjour;
- B. Préavis moyen: annulation notifiée **plus de 7 jours mais moins de 30 jours avant** le début du séjour;
- C. Préavis court: annulation notifiée **7 jours ou moins de 7 jours avant** le début du séjour;
- D. Aucun préavis: annulation **pendant** le séjour de certaines des nuits convenues;

Exemple: séjour prévu pour 10 nuits pour 2 personnes en pension complète, au 5ème jour les invités communiquent que les nuits totales seront 8 et non 10, annulant ainsi de fait leur réservation pour deux nuits des 10 convenues

- E. No-show : Le client ne se présente pas.

III. DÉFINITION DES POLITIQUES D'ANNULATION EN FONCTION DU TYPE DE SÉJOUR - HAUTE SAISON

A. Hébergement seul

- 1. Préavis long: En cas d'annulation, le client perd la totalité de l'acompte, mais n'est pas tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé convenu pour le séjour uniquement inclus à l'Hôtel.
- 2. Préavis moyen: En cas d'annulation, le client est tenu de rembourser la totalité du montant convenu: il perd la totalité de l'acompte et est tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé convenu pour le Séjour uniquement à l'Hôtel, pour chacune des nuits du séjour.
- 3. Préavis court: En cas d'annulation, le client est tenu de rembourser la totalité du montant convenu: il perd la totalité de l'acompte confirmatoire et est tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé convenu pour le Simple Hébergement à l'Hôtel, pour chacune des nuits du séjour.

4. Aucun préavis: En cas d'annulation, le client est tenu de payer intégralement le coût du séjour initialement convenu : les nuits annulées ne sont donc pas remboursées.
5. No-show: Le client est tenu de rembourser la totalité du montant convenu : il perd la totalité de l'acompte confirmatoire et doit verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé convenu pour le Simple Hébergement à l'Hôtel, pour chacune des nuits du séjour.

B. Hébergement et Petit-déjeuner

1. Préavis long: En cas d'annulation, le client perd la totalité de l'acompte, mais n'est pas tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé convenu pour le séjour et le petit-déjeuner à l'hôtel.
2. Préavis moyen: En cas d'annulation, le client est tenu de rembourser la totalité du montant convenu, à l'exception du coût du petit-déjeuner: il perd la totalité de l'acompte et est tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé, recalculé pour l'Hébergement seul à l'Hôtel, pour chacune des nuits du séjour.
3. Préavis court: En cas d'annulation, le client est tenu de rembourser la totalité du montant convenu, à l'exception du coût du petit-déjeuner: il perd la totalité de l'acompte confirmatoire et est tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé, recalculé pour l'Hébergement seul à l'Hôtel, pour chacune des nuits du séjour.
4. Aucun préavis: En cas d'annulation, le client est tenu de payer le prix du séjour initialement convenu pour les nuits passées, et le prix du Séjour seul pour les nuits annulées.
5. No-show: Le client est tenu de rembourser la totalité du montant convenu: il perd la totalité de l'acompte confirmatoire et doit verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé, recalculé pour l'hébergement seul à l'Hôtel, pour chacune des nuits du séjour.

C. Hébergement, Petit-déjeuner et Dîner (pour les séjours de moins de 3 nuits)

1. Préavis long: En cas d'annulation, le client perd la totalité de l'acompte confirmatoire, mais n'est pas tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé convenu pour l'hébergement, le Petit-déjeuner et le Dîner à l'Hôtel.
2. Préavis moyen: En cas d'annulation, le client est tenu de rembourser la totalité du montant convenu, à l'exception du coût du petit-déjeuner et des repas: il perd la totalité de l'acompte confirmatoire et est tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé, recalculé pour l'Hébergement seul à l'Hôtel, pour chacune des nuits du séjour.
3. Préavis court: En cas d'annulation, le client est tenu de rembourser la totalité du montant convenu, à l'exception du coût du petit-déjeuner et des repas: il perd la totalité de l'acompte, et est tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé, recalculé pour l'Hébergement seul à l'hôtel, pour chacune des nuits du séjour.
4. Aucun Préavis: En cas d'annulation, le client est tenu de payer le prix du séjour initialement convenu pour les nuits consommées, et le prix du Séjour avec Petit-Déjeuner pour les nuits annulées.
5. No-show: Le client est tenu de rembourser la totalité du montant convenu : il perd la totalité de l'acompte confirmatoire, et est tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé, recalculé pour l'Hébergement seul à l'Hôtel, pour chacune des nuits du séjour.

D. Hébergement, Petit-déjeuner et Déjeuner (pour les séjours de moins de 3 nuits)

1. Préavis long: En cas d'annulation, le client perd la totalité de l'acompte, mais n'est pas tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé convenu pour l'hébergement, le Petit-déjeuner et le Déjeuner à l'Hôtel.
2. Préavis moyen: En cas d'annulation, le client est tenu de rembourser la totalité du montant convenu, à l'exception du coût

du petit-déjeuner et des repas: il perd la totalité de l'acompte, et est tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé, recalculé pour l'Hébergement seul à l'Hôtel, pour chacune des nuits du séjour.

3. Préavis court: En cas d'annulation, le client est tenu de rembourser la totalité du montant convenu, à l'exception du coût du petit-déjeuner et des repas: il perd la totalité de l'acompte, et est tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé, recalculé pour l'Hébergement seul à l'Hôtel, pour chacune des nuits du séjour.
4. Aucun Préavis: En cas d'annulation, le client est tenu de payer le prix du séjour initialement convenu pour les nuits consommées, et le prix de l'Hébergement seul pour les nuits annulées.
5. No-show: Le client est tenu de rembourser la totalité du montant convenu: il perd la totalité de l'acompte confirmatoire et est tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé, recalculé pour l'Hébergement seul à l'Hôtel, pour chacune des nuits du séjour.

E. Hébergement, Petit-déjeuner, Déjeuner et Dîner (pour les séjours de moins de 3 nuits)

1. Préavis long: En cas d'annulation, le client perd la totalité de l'acompte, mais n'est pas tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé convenu pour l'hébergement, le Petit-déjeuner, le Déjeuner et le Dîner à l'Hôtel.
2. Préavis moyen: En cas d'annulation, le client est tenu de rembourser la totalité du montant convenu, à l'exception du coût du petit-déjeuner et des repas: il perd la totalité de l'acompte et est tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé, recalculé pour l'Hébergement seul à l'Hôtel, pour chacune des nuits du séjour.
3. Préavis court: En cas d'annulation, le client est tenu de rembourser la totalité du montant convenu, à l'exception du coût du petit-déjeuner et des repas: il perd la totalité de l'acompte, et est tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non

encore payé, recalculé pour l'Hébergement seul à l'Hôtel, pour chacune des nuits du séjour.

4. **Aucun Préavis:** En cas d'annulation, le client est tenu de payer le prix du séjour initialement convenu pour les nuits passées, et le prix de l'Hébergement seul pour les nuits annulées.
5. **No-show:** Le client est tenu de rembourser la totalité du montant convenu : il perd la totalité de l'acompte confirmatoire et est tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé, recalculé pour l'Hébergement seul à l'Hôtel, pour chacune des nuits du séjour.

F. Demi-pension (pour les séjours de 3 nuits ou plus)

1. **Préavis long:** En cas d'annulation, le client perd la totalité de l'acompte, mais n'est pas tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé convenu pour la demi-pension à l'hôtel.
2. **Préavis moyen:** En cas d'annulation, le client est tenu de rembourser la totalité du montant convenu, à l'exception du coût du petit-déjeuner et des repas: il perd la totalité de l'acompte et est tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé, recalculé pour l'Hébergement seul à l'Hôtel, pour chacune des nuits du séjour.
3. **Préavis court:** En cas d'annulation, le client est tenu de rembourser la totalité du montant convenu, à l'exception du coût du petit-déjeuner et des repas: il perd la totalité de l'acompte, et est tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé, recalculé pour l'Hébergement seul à l'Hôtel, pour chacune des nuits du séjour.
4. **Aucun préavis:** En cas d'annulation, le client est tenu de payer le prix du séjour initialement convenu pour les nuits passées, et le prix du Séjour seul pour les nuits annulées.
5. **No-show:** Le client est tenu de rembourser la totalité du montant convenu : il perd la totalité de l'acompte confirmatoire et est tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé, recalculé pour l'Hébergement seul à l'Hôtel, pour chacune des nuits du séjour.

G. Pension Complète (pour les séjours de 3 nuits ou plus)

1. Préavis long: En cas d'annulation, le client perd la totalité de l'acompte, mais n'est pas tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé convenu pour la Pension Complète à l'Hôtel.
2. Préavis moyen: En cas d'annulation, le client est tenu de rembourser la totalité du montant convenu, à l'exception du coût du petit-déjeuner et des repas: il perd la totalité de l'acompte et est tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé, recalculé pour l'Hébergement seul à l'Hôtel, pour chacune des nuits du séjour.
3. Préavis court: En cas d'annulation, le client est tenu de rembourser la totalité du montant convenu, à l'exception du coût du petit-déjeuner et des repas: il perd la totalité de l'acompte confirmatoire et est tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé, recalculé pour l'Hébergement seul à l'Hôtel, pour chacune des nuits du séjour.
4. Aucun préavis: En cas d'annulation, le client est tenu de payer le prix du séjour initialement convenu pour les nuits consommées, et le prix du Séjour avec Petit-Déjeuner pour les nuits annulées.
5. No-show: Le client est tenu de rembourser la totalité du montant convenu : il perd la totalité de l'acompte confirmatoire et doit verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé, recalculé pour l'Hébergement seul à l'Hôtel, pour chacune des nuits du séjour.

Note. Les politiques suivantes s'appliquent **sauf EXCEPTIONS** (paragraphe VI.).

IV. DÉFINITION DES POLITIQUES D'ANNULATION - DEMI SAISON

A. Hébergement seul

1. Préavis long: En cas d'annulation, le client perd la totalité de l'acompte, mais n'est pas tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé convenu pour l'Hébergement seul à l'Hôtel.

2. Préavis moyen: En cas d'annulation, le client est tenu de rembourser 50% du montant convenu: il perd la totalité de l'acompte et doit verser la différence entre la moitié du montant total convenu pour l'Hébergement seul à l'Hôtel et l'acompte versé.

Exemple (avec des chiffres aléatoires, qui peuvent ne pas correspondre aux coûts réels pour la période indiquée): Hébergement de deux nuits pour deux personnes au prix de 100€ par nuit. Le coût total du séjour s'élève à 200€. Acompte confirmatoire de 60€. En cas d'annulation, le client perdra les 60€ et devra verser 40€ supplémentaires à l'Hôtel, atteignant ainsi un total de 100€ versés, soit 50% de 200€.

3. Préavis court: En cas d'annulation, le client est tenu de rembourser la totalité du montant convenu: il perd la totalité de l'acompte confirmatoire et est tenu de verser la différence, soit le montant non encore payé convenu pour le l'Hébergement seul à l'Hôtel, pour chacune des nuits du séjour.
4. Aucun Préavis: En cas d'annulation, le client est tenu de payer intégralement le coût du séjour initialement convenu: les nuits annulées ne sont donc pas remboursées.
5. No-show: Le client est tenu de rembourser la totalité du montant convenu: il perd la totalité de l'acompte confirmatoire et est tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé convenu pour le l'Hébergement seul à l'Hôtel, pour chacune des nuits du séjour.

B. Hébergement et Petit-déjeuner

1. Préavis long: En cas d'annulation, le client perd la totalité de l'acompte, mais n'est pas tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé convenu pour le séjour et le petit-déjeuner à l'Hôtel.
2. Préavis moyen: En cas d'annulation, le client est tenu de rembourser 50% du montant convenu: il perd la totalité de l'acompte confirmatoire et doit verser la différence entre la moitié du montant total convenu pour l'Hébergement et le Petit-Déjeuner à l'Hôtel et l'acompte confirmatoire versé. En cas

de doute, il est conseillé de consulter l'exemple mentionné au point A.2. de la présente section.

3. Préavis court: En cas d'annulation, le client est tenu de rembourser la totalité du montant convenu, à l'exception du coût du petit-déjeuner: il perd la totalité de l'acompte confirmatoire et doit verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé, recalculé pour l'Hébergement seul à l'Hôtel, pour chacune des nuits du séjour.
4. Aucun Préavis: En cas d'annulation, le client est tenu de payer le prix du séjour initialement convenu pour les nuits passées, et le prix de l'Hébergement seul pour les nuits annulées.
5. No-show: Le client est tenu de rembourser la totalité du montant convenu : il perd la totalité de l'acompte confirmatoire et est tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé, recalculé pour l'Hébergement seul à l'Hôtel, pour chacune des nuits du séjour.

C. Hébergement, Petit-déjeuner et Dîner (pour les séjours de moins de 3 nuits)

1. Préavis long: En cas d'annulation, le client perd la totalité de l'acompte, mais n'est pas tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé convenu pour le séjour, le petit-déjeuner et le dîner à l'hôtel.
2. Préavis moyen: En cas d'annulation, le client est tenu de rembourser 50% du montant convenu: il perd la totalité de l'acompte confirmatoire et est tenu de verser la différence entre la moitié du montant total convenu pour Hébergement et Petit-déjeuner à l'Hôtel et l'acompte confirmatoire versé. Il n'est pas tenu de rembourser les coûts des dîners manqués. En cas de doute, il est conseillé de consulter l'exemple mentionné au point A.2. de la présente section.
3. Préavis court: En cas d'annulation, le client est tenu de rembourser la totalité du montant convenu, à l'exception du coût du petit-déjeuner et des repas: il perd la totalité de l'acompte, et est tenu de verser la différence ou le montant non encore payé, recalculé pour l'Hébergement seul à l'Hôtel, pour chacune des nuits du séjour.

4. Aucun préavis: En cas d'annulation, le client est tenu de payer le prix du séjour initialement convenu pour les nuits passées, et le prix de l'hébergement seul pour les nuits annulées.
5. No-show: Le client est tenu de rembourser la totalité du montant convenu: il perd la totalité de l'acompte confirmatoire et est tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé, recalculé pour l'Hébergement seul à l'Hôtel, pour chacune des nuits du séjour.

D. Hébergement, Petit-déjeuner et Déjeuner (pour les séjours de moins de 3 nuits)

1. Préavis long: En cas d'annulation, le client perd la totalité de l'acompte, mais n'est pas tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé convenu pour l'Hébergement, le Petit-déjeuner et le Déjeuner à l'Hôtel.
2. Préavis moyen: En cas d'annulation, le client est tenu de rembourser 50% du montant convenu: il perd la totalité de l'acompte confirmatoire et est tenu de verser la différence entre la moitié du montant total convenu pour Hébergement et Petit-déjeuner à l'Hôtel et l'acompte confirmatoire versé. Il n'est pas tenu de rembourser les coûts des déjeuners manqués. En cas de doute, il est conseillé de consulter l'exemple mentionné au point A.2. de la présente section.
3. Préavis court: En cas d'annulation, le client est tenu de rembourser la totalité du montant convenu, à l'exception du coût du petit-déjeuner et des repas: il perd la totalité de l'acompte confirmatoire et est tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé, recalculé pour l'Hébergement seul à l'Hôtel, pour chacune des nuits du séjour.
4. Aucun préavis: En cas d'annulation, le client est tenu de payer le prix du séjour initialement convenu pour les nuits passées, et le prix de l'Hébergement seul pour les nuits annulées.
5. No-show: Le client est tenu de rembourser la totalité du montant convenu: il perd la totalité de l'acompte confirmatoire et est tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé, recalculé pour l'Hébergement seul à l'Hôtel, pour chacune des nuits du séjour.

E. Hébergement, Petit-déjeuner, Déjeuner et Dîner (pour les séjours de moins de 3 nuits)

1. Préavis long: En cas d'annulation, le client perd la totalité de l'acompte, mais n'est pas tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé convenu pour l'Hébergement, le Petit-déjeuner, le Déjeuner et le Dîner à l'Hôtel.
2. Préavis moyen: En cas d'annulation, le client est tenu de rembourser 50% du montant convenu: il perd la totalité de l'acompte, et il est tenu de verser la différence entre la moitié du montant total convenu pour Hébergement et Petit-déjeuner à l'Hôtel et l'acompte versé. Il n'est pas tenu de rembourser les coûts des repas manqués. En cas de doute, il est conseillé de consulter l'exemple mentionné au point A.2. de la présente section.
3. Préavis court: En cas d'annulation, le client est tenu de rembourser la totalité du montant convenu, à l'exception du coût du petit-déjeuner et des repas: il perd la totalité de l'acompte, et est tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé, recalculé pour l'Hébergement seul à l'Hôtel, pour chacune des nuits du séjour.
4. Aucun Préavis: En cas d'annulation, le client est tenu de payer le prix du séjour initialement convenu pour les nuits passées, et le prix de l'Hébergement seul pour les nuits annulées.
5. No-show: Le client est tenu de rembourser la totalité du montant convenu: il perd la totalité de l'acompte confirmatoire et doit verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé, recalculé pour l'Hébergement seul à l'Hôtel, pour chacune des nuits du séjour.

F. Demi-pension (pour les séjours de 3 nuits ou plus)

1. Préavis long: En cas d'annulation, le client perd la totalité de l'acompte, mais n'est pas tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé convenu pour la Demi-Pension à l'Hôtel.

2. Préavis moyen: En cas d'annulation, le client est tenu de rembourser 50 % du montant convenu : il perd la totalité de l'acompte confirmatoire et doit verser la différence entre la moitié du montant total convenu pour la Demi-Pension à l'Hôtel et l'acompte confirmatoire versé. En cas de doute, il est conseillé de consulter l'exemple mentionné au point A.2. de la présente section.
3. Préavis court: En cas d'annulation, le client est tenu de rembourser la totalité du montant convenu, à l'exception du coût du petit-déjeuner et des repas: il perd la totalité de l'acompte, et est tenu de verser la différence ou le montant non encore payé, recalculé pour l'Hébergement seul Seule à l'Hôtel, pour chacune des nuits du séjour.
4. Aucun Préavis: En cas d'annulation, le client est tenu de payer le prix du séjour initialement convenu pour les nuits consommées, et le prix de l'Hébergement seul pour les nuits annulées.
5. No-show: Le client est tenu de rembourser la totalité du montant convenu : il perd la totalité de l'acompte confirmatoire et est tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé, recalculé pour l'Hébergement seul à l'Hôtel, pour chacune des nuits du séjour.

G. Pension Complète (pour les séjours de 3 nuits ou plus)

1. Préavis long: En cas d'annulation, le client perd la totalité de l'acompte, mais n'est pas tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé convenu pour la Pension Complète à l'Hôtel.
2. Préavis moyen: En cas d'annulation, le client est tenu de rembourser 50% du montant convenu: il perd la totalité de l'acompte confirmatoire et doit verser la différence entre la moitié du montant total convenu pour la Pension Complète à l'Hôtel et l'acompte confirmatoire versé. En cas de doute, il est conseillé de consulter l'exemple mentionné au point A.2. de la présente section.

3. Préavis court: En cas d'annulation, le client est tenu de rembourser la totalité du montant convenu, à l'exception du coût du petit-déjeuner et des repas : il perd la totalité de l'acompte, et est tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé, recalculé pour l'Hébergement seul à l'Hôtel, pour chacune des nuits du séjour.
4. Aucun Préavis: En cas d'annulation, le client est tenu de payer le prix du séjour initialement convenu pour les nuits consommées, et le prix de l'Hébergement seul pour les nuits annulées.
5. No-show: Le client est tenu de rembourser la totalité du montant convenu: il perd la totalité de l'acompte confirmatoire et est tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé, recalculé pour l'Hébergement seul à l'Hôtel, pour chacune des nuits du séjour.

Note. Les politiques suivantes s'appliquent **sauf EXCEPTIONS** (paragraphe VI.).

V. DÉFINITION DES POLITIQUES D'ANNULATION - BASSE SAISON

A. Hébergement seul

1. Préavis long: En cas d'annulation, le client perd la totalité de l'acompte, mais n'est pas tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé convenu pour l'hébergement seul à l'Hôtel.
2. Préavis moyen: En cas d'annulation, le client perd la totalité de l'acompte, mais n'est pas tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé convenu pour l'hébergement seul à l'Hôtel.
3. Préavis court: En cas d'annulation, le client est tenu de rembourser 50% du montant convenu: il perd la totalité de l'acompte et est tenu de verser la différence entre la moitié du montant total convenu pour l'hébergement seul à l'Hôtel et l'acompte versé.

Exemple (avec des chiffres aléatoires, qui peuvent ne pas correspondre aux coûts réels pour la période indiquée): Séjour

de deux nuits pour deux personnes au prix de 100€ par nuit. Le coût total du séjour s'élève à 200€. Acompte confirmatoire de 60€. En cas d'annulation, le client perdra les 60€ et devra verser 40€ supplémentaires à l'Hôtel, atteignant ainsi un total de 100€ versés, soit 50% de 200€.

4. **Aucun Préavis:** En cas d'annulation, le client est tenu de payer intégralement le coût du séjour initialement convenu: les nuits annulées ne sont donc pas remboursées.
5. **No-show:** Le client est tenu de rembourser la totalité du montant convenu: il perd la totalité de l'acompte confirmatoire et est tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé convenu pour l'hébergement seul à l'Hôtel, pour chacune des nuits du séjour.

B. Hébergement et Petit-déjeuner

1. **Préavis long:** En cas d'annulation, le client perd la totalité de l'acompte, mais n'est pas tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé convenu pour le Séjour et Petit-déjeuner à l'Hôtel.
2. **Préavis moyen:** En cas d'annulation, le client perd la totalité de l'acompte, mais n'est pas tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé convenu pour le Séjour et Petit-déjeuner à l'Hôtel.
3. **Préavis court:** En cas d'annulation, le client est tenu de rembourser 50% du montant convenu: il perd la totalité de l'acompte et est tenu de verser la différence entre la moitié du montant total convenu pour le Séjour et Petit-déjeuner à l'Hôtel et l'acompte versé. En cas de doute, il est conseillé de consulter l'exemple mentionné au point A.3. de la présente section.
4. **Aucun Préavis:** En cas d'annulation, le client est tenu de payer le prix du séjour initialement convenu pour les nuits consommées, et le prix de l'hébergement seul pour les nuits annulées.
5. **No-show:** Le client est tenu de rembourser la totalité du montant convenu: il perd la totalité de l'acompte confirmatoire et est tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé,

recalculé pour l'hébergement seul à l'Hôtel, pour chacune des nuits du séjour.

C. Hébergement, Petit-déjeuner et Dîner (pour les séjours de moins de 3 nuits)

1. Préavis long: En cas d'annulation, le client perd la totalité de l'acompte, mais n'est pas tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé convenu pour l'Hébergement, le Petit-déjeuner et le Dîner à l'Hôtel.
2. Préavis moyen : En cas d'annulation, le client perd la totalité de l'acompte, mais n'est pas tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé convenu pour l'Hébergement, le Petit-déjeuner et le Dîner à l'Hôtel.
3. Préavis court: En cas d'annulation, le client est tenu de rembourser 50% du montant convenu: il perd la totalité de l'acompte, et il est tenu de verser la différence entre la moitié du montant total convenu pour Hébergement et Petit-déjeuner à l'Hôtel et l'acompte versé. Il n'est pas tenu de rembourser les coûts des dîners manqués. En cas de doute, il est conseillé de consulter l'exemple mentionné au point A.3. de la présente section.
4. Aucun Préavis: En cas d'annulation, le client est tenu de payer le prix du séjour initialement convenu pour les nuits passées, et le prix de l'hébergement seul pour les nuits annulées.
5. No-show : Le client est tenu de rembourser la totalité du montant convenu : il perd la totalité de l'acompte confirmatoire et est tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé, recalculé pour l'hébergement seul à l'Hôtel, pour chacune des nuits du séjour.

D. Hébergement, Petit-déjeuner et Déjeuner (pour les séjours de moins de 3 nuits)

1. Préavis long: En cas d'annulation, le client perd la totalité de l'acompte, mais n'est pas tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé convenu pour l'Hébergement, le Petit-déjeuner et le Déjeuner à l'Hôtel.

2. Préavis moyen: En cas d'annulation, le client perd la totalité de l'acompte, mais n'est pas tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé convenu pour l'Hébergement, le Petit-déjeuner et le Déjeuner à l'Hôtel.
3. Préavis court: En cas d'annulation, le client est tenu de rembourser 50% du montant convenu: il perd la totalité de l'acompte confirmatoire et doit verser la différence entre la moitié du montant total convenu pour Hébergement et Petit-déjeuner à l'Hôtel et l'acompte confirmatoire versé. Il n'est pas tenu de rembourser les frais des déjeuners manqués. En cas de doute, il est conseillé de consulter l'exemple mentionné au point A.3. de la présente section.
4. Aucun Préavis: En cas d'annulation, le client est tenu de payer le prix du séjour initialement convenu pour les nuits consommées, et le prix de l'Hébergement seul pour les nuits annulées.
5. No-show: Le client est tenu de rembourser la totalité du montant convenu: il perd la totalité de l'acompte confirmatoire et doit verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé, recalculé pour l'Hébergement seul à l'Hôtel, pour chacune des nuits du séjour.

E. Hébergement, Petit-déjeuner, Déjeuner et Dîner (pour les séjours de moins de 3 nuits)

1. Préavis long: En cas d'annulation, le client perd la totalité de l'acompte, mais n'est pas tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé convenu pour l'Hébergement, le Petit-déjeuner, le Déjeuner et le Dîner à l'Hôtel.
2. Préavis moyen: En cas d'annulation, le client perd la totalité de l'acompte, mais n'est pas tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé convenu pour l'Hébergement, le Petit-déjeuner, le Déjeuner et le Dîner à l'Hôtel.
3. Préavis court: En cas d'annulation, le client est tenu de rembourser 50% du montant convenu: il perd la totalité de l'acompte versé, et il est tenu de verser la différence entre la

moitié du montant total convenu pour l'Hébergement et le Petit-déjeuner à l'Hôtel et l'acompte versé. Il n'est pas tenu de rembourser les coûts des repas non pris. En cas de doute, il est conseillé de consulter l'exemple mentionné au point A.3. de la présente section.

4. **Aucun Préavis:** En cas d'annulation, le client est tenu de payer le prix du séjour initialement convenu pour les nuits consommées, et le prix de l'Hébergement seul pour les nuits annulées.
5. **No-show:** Le client est tenu de rembourser la totalité du montant convenu: il perd la totalité de l'acompte confirmatoire et doit verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé, recalculé pour l'Hébergement seul à l'Hôtel, pour chacune des nuits du séjour.

F. Demi-pension (pour les séjours de 3 nuits ou plus)

1. **Préavis long:** En cas d'annulation, le client perd la totalité de l'acompte, mais n'est pas tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé convenu pour la Demi-Pension à l'Hôtel.
2. **Préavis moyen:** En cas d'annulation, le client perd la totalité de l'acompte, mais n'est pas tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé convenu pour la Demi-Pension à l'Hôtel.
3. **Préavis court:** En cas d'annulation, le client est tenu de rembourser 50% du montant convenu: il perd la totalité de l'acompte versé et doit verser la différence entre la moitié du montant total convenu pour la Demi-Pension à l'Hôtel et l'acompte versé. En cas de doute, il est conseillé de consulter l'exemple mentionné au point A.3. de la présente section.
4. **Aucun Préavis:** En cas d'annulation, le client est tenu de payer le prix du séjour initialement convenu pour les nuits consommées, et le prix de l'Hébergement seul pour les nuits annulées.
5. **No-show:** Le client est tenu de rembourser la totalité du montant convenu: il perd la totalité de l'acompte confirmatoire et doit

verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé, recalculé pour l'Hébergement seul à l'Hôtel, pour chacune des nuits du séjour.

G. Pension Complète (pour les séjours de 3 nuits ou plus)

1. Préavis long: En cas d'annulation, le client perd la totalité de l'acompte, mais n'est pas tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé convenu pour la Pension Complète à l'Hôtel.
2. Préavis moyen: En cas d'annulation, le client perd la totalité de l'acompte, mais n'est pas tenu de verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé convenu pour la Pension Complète à l'Hôtel.
3. Préavis court: En cas d'annulation, le client est tenu de rembourser 50% du montant convenu: il perd la totalité de l'acompte, et il est tenu de verser la différence entre la moitié du montant total convenu pour la Pension Complète à l'Hôtel et l'acompte versé. En cas de doute, il est conseillé de consulter l'exemple mentionné au point A.3. de la présente section.
4. Aucun Préavis: En cas d'annulation, le client est tenu de payer le prix du séjour initialement convenu pour les nuits consommées, et le prix de l'Hébergement seul pour les nuits annulées.
5. No-show: Le client est tenu de rembourser la totalité du montant convenu : il perd la totalité de l'acompte confirmatoire et doit verser la différence, c'est-à-dire le montant non encore payé, recalculé pour l'Hébergement seul à l'Hôtel, pour chacune des nuits du séjour.

Note. Les politiques suivantes s'appliquent **sauf EXCEPTIONS** (paragraphe VI.).

VI. EXCEPTIONS

Dans le présent paragraphe, toutes les exceptions possibles aux Politiques d'Annulation mentionnées ci-dessus sont énumérées. Les trois premières exceptions (points A-B-C) sont valables par la loi pour toute saison, tout traitement et tout type de préavis. La dernière exception (point D) a été décidée par la Direction.

A. ANNULATION POUR MALADIE OU ACCIDENT GRAVE

Le client a droit au remboursement total de l'acompte dans les cas suivants:

1. COVID-19;
2. Maladie, à l'exclusion de toute maladie préexistante et connue du client ou causée par l'usage de médicaments, d'alcool ou d'autres drogues;
3. Blessure grave empêchant le client d'être présent aux dates de la réservation.

La documentation que le client est tenu de présenter pour recevoir le remboursement de l'acompte est la suivante:

1. Certificat de positivité au COVID-19, effectué 48 heures ou moins avant la date du séjour réservé;
2. Certificat de maladie survenue ou de blessure grave signé par le Médecin Traitant, indiquant clairement que le pronostic coïncide partiellement ou totalement avec les dates du séjour réservé.

En cas de maladie préexistante et connue du client ou causée par l'usage de médicaments, d'alcool ou d'autres drogues, le client N'A PAS droit à aucun remboursement, et les Politiques d'Annulation mentionnées précédemment s'appliquent, selon le cas.

B. ANNULATION EN CAS DE DÉCÈS DU CLIENT, DE QUELQU'UN QUI VOYAGE AVEC LUI OU D'UN PROCHE

Le client a droit au remboursement total de l'acompte dans les cas suivants:

1. Décès du client;
2. Décès d'un ou plusieurs accompagnateurs du client;
3. Mort d'un parent proche.

La documentation que le client est tenu de présenter pour recevoir le remboursement de l'acompte est la suivante:

1. Certificat de décès du client (présenté par un membre de la famille, un ami, ou toute personne agissant en son nom);
2. Certificat de décès de la personne qui aurait voyagé avec le client;
3. Certificat de décès du proche parent et degré de parenté.

C. ANNULATION POUR FORCE MAJEURE

Le client a droit au remboursement total de l'acompte dans les cas suivants:

1. Événements indépendants de la volonté du client et non prévisibles au moment de la réservation du séjour (Exemple.Convocation en qualité de juré ou témoin);
2. Convoquer en tant que juré ou témoin); Cas de guerre, catastrophes, actes de sabotage ou de terrorisme;Cas de guerre, catastrophes, actes de sabotage ou de terrorisme;
3. Toute autre cause de force majeure.

La documentation que le client est tenu de présenter pour recevoir le remboursement de l'acompte varie en fonction des particularités de l'événement, tout en restant l'obligation qu'elle soit précise, exacte et pertinente, afin de justifier clairement l'objectivité des causes.

Sont exclues des cas de force majeure toute grève des moyens de transport, des entreprises ou de toute autre nature.

D. ANNULATION NOTIFIÉE MOINS DE 24 HEURES APRÈS LE VERSEMENT DE L'ARRHES CONFIRMATOIRE

Le client a droit au remboursement total de l'acompte si les conditions suivantes sont remplies:

1. La réservation en question concerne une période de SAISON MOYENNE OU FAIBLE;
2. La date de début du séjour de la réservation en question est prévue au moins 7 jours après la notification d'annulation.

Exemple. La caution confirmatoire est versée le 14/01/2025, pour une réservation de 5 nuits à partir du 27/01/2025.Le lendemain, le 15/01/2025, l'annulation est notifiée. Les jours restants avant le début du séjour sont 12 (donc plus de 7) et la période est en basse saison. L'annulation est confirmée et l'acompte est restitué intégralement.

Dans le cas où les deux conditions ne seraient pas remplies, les politiques décrites dans les paragraphes précédents s'appliquent.

VII. POSSIBILITÉ DE MODIFIER LES DATES DU SÉJOUR ET IMPLICATIONS ASSOCIÉES

Dans le présent paragraphe, les éventualités, conditions et modalités selon lesquelles la Direction pourrait accorder au client la possibilité de reprogrammer les dates du séjour sans perdre l'acompte confirmatoire sont illustrées. Il est précisé que la politique utilisée est en tout cas une politique égalitaire, et l'acceptation de certaines propositions de changement de date et non d'autres dépend uniquement des facteurs suivants:

- A. Délai de préavis du client;
- B. Cause de la demande de changement de date;
- C. Type de Saison pour laquelle le changement de date est demandé;
- D. Disponibilité effective de l'Hôtel dans la période alternative demandée par le client.

La Direction se réserve le droit d'évaluer chaque cas individuellement selon sa spécificité, tout en s'engageant à fournir au client une motivation adéquate pour toute acceptation ou refus de changement de date.

Pour tout changement de date, les exigences suivantes s'appliquent:

1. La demande doit être motivée par des causes objectives et ne pas dépendre simplement d'un changement aléatoire de volonté du client (par exemple, une prévision météo de pluie NE sera PAS acceptée comme cause objective);
2. Le client doit s'engager à fournir toute la documentation en sa possession pour justifier la demande de changement de date;
3. Dans le cas où les nouvelles dates du séjour se situent dans une saison différente de celle du séjour initialement convenu, les conditions sont les suivantes :
 - a. Changement d'une saison à coût supérieur à une saison à coût inférieur (par exemple, de haute à moyenne saison) : le prix par nuit du séjour aux nouvelles dates ne peut pas être inférieur au prix initialement convenu, le prix par nuit initialement convenu sera donc maintenu.
 - b. Changement d'une saison à coût inférieur à une saison à coût supérieur (par exemple, de basse à moyenne saison) : le prix par nuit du séjour sera recalculé en appliquant la majoration appropriée selon la saison;
4. En cas de préavis inférieur à 30 jours (préavis moyen ou court), le coût total du séjour alternatif demandé ne peut être inférieur au coût initialement convenu, indépendamment du fait que le client puisse demander un nombre de nuits ou de personnes inférieur à celui

initialement prévu. Peut en revanche être supérieur à celui convenu si le client souhaite augmenter le nombre de nuits ou de personnes initialement demandé ou demander un traitement différent;

5. En cas de préavis égal ou supérieur à 30 jours (large préavis), le coût total du séjour alternatif demandé sera entièrement recalculé selon la nouvelle saison, le traitement et le nombre de personnes demandés.
6. Dans le cas où le client souhaiterait augmenter le nombre de nuits initialement demandé, le prix par nuit des nuits supplémentaires est appliqué selon la saison des nouvelles dates;
7. Dans le cas où le client souhaiterait augmenter le nombre de personnes initialement demandé, le prix par nuit des nuits pour les personnes supplémentaires est appliqué selon la saison des nouvelles dates;
8. En cas de demande initiale de traitement de Demi-Pension ou de Pension Complète, le traitement demandé par le client aux nouvelles dates de séjour doit être le même que celui demandé lors du séjour initialement convenu. En cas de non-applicabilité (par exemple, en cas de changement d'un séjour de 5 nuits en Demi-Pension à un de 2 nuits, où légalement la Demi-Pension n'est pas fournie), le coût total sera recalculé en utilisant le prix par nuit du séjour initialement convenu et en excluant les services supplémentaires non fournis, et la politique décrite aux points 3 et 4 de la présente section sera appliquée;
9. La Direction se réserve le droit d'accorder au maximum un changement de date au client pour chaque séjour réservé. Il n'est pas possible, en d'autres termes, de demander un second changement de date pour un séjour déjà reporté, sauf exceptions (Paragraphe VI.). Dans le cas où le client ne pourrait pas être présent aux dates alternatives convenues, il perdra la totalité du montant initialement convenu, sauf pour les coûts des services supplémentaires non fournis;
10. Pour pouvoir accorder un changement de date au client, il doit y avoir au moment de la demande du client la réelle et effective disponibilité pour la nouvelle période d'intérêt. Dans le cas contraire, les politiques d'annulation précédemment décrites seront appliquées. La Direction NE s'engage PAS à communiquer au client des changements de dernière minute (par exemple, en cas d'annulations soudaines) à des moments ultérieurs à la déclaration d'indisponibilité objective pour la période alternative d'intérêt.

VIII. RÉFÉRENCES LÉGALES

Les références légales sur lesquelles repose la présente Politique d'Annulation sont citées ici.

A. Art. 1341 C.C. (Conditions générales de contrat).

Les conditions générales de contrat préparées par l'une des parties sont efficaces à l'égard de l'autre, si au moment de la conclusion du contrat, celle-ci les a connues ou aurait dû les connaître en faisant preuve de diligence ordinaire.

En tout cas, n'ont pas d'effet, si elles ne sont pas spécifiquement approuvées par écrit, les conditions qui établissent, au profit de celui qui les a rédigées, des limitations de responsabilité, la faculté de résilier le contrat ou de suspendre son exécution, ou qui sanctionnent à la charge de l'autre partie des déchéances, des limitations à la faculté d'opposer des exceptions, des restrictions à la liberté contractuelle dans les relations avec les tiers, une prorogation tacite ou un renouvellement du contrat, des clauses compromissaires ou des dérogations à la compétence de l'autorité judiciaire.

B. Art. 1175 C.C. (Comportement selon la correction).

Le débiteur et le créancier doivent se comporter selon les règles de la correction, en relation avec les principes de la solidarité corporative.

C. Art. 1382 C.C. (Effets de la clause pénale).

La clause, par laquelle il est convenu qu' en cas d'inexécution ou de retard dans l'exécution, l'une des parties est tenue à une prestation déterminée, a pour effet de limiter la réparation à la prestation promise, si la réparabilité du dommage supplémentaire n'a pas été convenue.

La pénalité est due indépendamment de la preuve du dommage.

D. Art. 1218 C.C. (Responsabilité du débiteur).

Le débiteur qui n'exécute pas exactement la prestation due est tenu à la réparation du dommage, s'il ne prouve pas que le manquement ou le retard a été déterminé par une impossibilité de la prestation résultant d'une cause non imputable à lui.

Art. 1223 C.C. (Indemnisation du dommage).

La réparation du dommage pour l'inexécution ou le retard doit comprendre à la fois la perte subie par le créancier et le manque à gagner, à condition qu'ils en soient la conséquence immédiate et directe.

E. Art. 55 Code de la consommation (Effets du droit de rétractation).

1. L'exercice du droit de rétractation met fin aux obligations des parties:

a) d'exécuter le contrat à distance ou négocié hors des locaux commerciaux; ou

b) de conclure un contrat à distance ou négocié hors des locaux commerciaux dans les cas où une offre a été faite par le consommateur.