Conditions générales de vente

CONDITIONS DE RÉSERVATION

Toute réservation pour être ferme et définitive, devra être garantie par un numéro de carte bancaire accompagné de sa date d'expiration.

ANNULATION OU MODIFICATION DE RÉSERVATION

Votre réservation en tarif annulable peut-être annulée sans frais jusqu'à 72h avant le jour d'arrivée. Dans le cas contraire ou en cas de non présentation, le montant total du séjour sera débité et non remboursable.

Si vous avez choisi un tarif non annulable et non remboursable, votre réservation est non annulable et non remboursable.

En cas d'interruption du séjour, de départ anticipé ou de non présentation cela vaudra l'annulation totale de votre réservation.

CONDITIONS DE RÉSERVATION – GROUPES

Toute confirmation de réservation devra faire l'objet d'un acompte équivalent à 30% du montant total du devis pro forma, le montant total de la commande devra être soldé le jour du départ pour un paiement différé faire une demande par email.

ANNULATION OU MODIFICATION DE RÉSERVATION – GROUPES

*Jusqu'à 60 jours avant la date d'arrivée, 30 % du montant des services réservés et annulés seront facturés par l'hôtel.

*De 59 à 45 jours avant la date d'arrivée, 40% du montant des services réservés et annulés seront facturés par l'hôtel.

*De 44 à 30 jours avant la date d'arrivée, 60% du montant des services réservés et annulés seront facturés par l'hôtel.

*De 29 à 15 jours avant la date d'arrivée, 80% du montant des services réservés et annulés seront facturés par l'hôtel.

*A partir du 14ème jour avant la date d'arrivée, 100% du montant des services réservés et annulée seront facturés par l'hôtel.

MEDIATEUR TOURISME ET VOYAGE

"Après avoir saisi le service commercial et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 6 mois, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées figurent ci-après :

Adresse postale :
Médiation Tourisme et Voyage
BP 80 303 75 823
Paris Cedex 17

Site internet : www.mtv.travel »

L'UMIH (Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie) Médiation est un service mis en place pour la résolution amiable des litiges entre les professionnels du secteur de l'hôtellerie, de la restauration, des cafés et des discothèques, et leurs clients. Voici les principales obligations légales en matière de médiation pour un établissement comme L'Ostella

Conformément à l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, tout professionnel doit proposer un médiateur de la consommation à ses clients. L'UMIH Médiation peut jouer ce rôle

- Pour toute question relative à la facturation : **comptabilite@mtv.travel**
- Pour toute question concernant les adhésions : **administratif4@mtv.travel**