

A la réservation, nous vous demandons un versement de 30% d'arrhes. Le restant du règlement doit être versé à la fin du séjour au Grand Couvent le jour du départ ou à réception de la facture. Tout retard de paiement se verra faire l'objet de 40€ de frais de pénalité.

ARTICLE 13 : DONNÉES PERSONNELLES

La collecte des données nominatives du représentant du groupe est nécessaire à la prise en compte de vos réservations ou de vos diverses demandes via nos formulaires. Nous avons besoin à la fois des données personnelles du représentant du groupe et à la fois de la raison sociale et des coordonnées de l'entité réservataire. Retrouvez la politique de gestion des données personnelles du Grand Couvent de Gramat en cliquant sur le lien précédent.

ARTICLE 14 : PRESTATION PACKAGÉE

Le Grand Couvent de Gramat travaille avec l'agence de voyages avec des agences et se trouve en mesure de proposer des séjours clés en main (hébergement, restauration, activité et transport) grâce à l'utilisation de l'immatriculation 46100002. Les assurances, contrats de vente, et facturations sont donc gérés par l'agence de voyages directement.

ARTICLE 15 : REPAS

Le nombre de repas définitifs doit nous être communiqué 15 jours avant votre arrivée ; au-delà, l'intégralité des repas commandés seront facturés. A votre demande, il est possible de prévoir certains aménagements concernant les repas (végétarien, sans gluten...). Cette demande particulière entraînera un surcoût de facturation sur le prix initial du repas. Nous attirons votre attention sur le fait que nous pouvons, sous réserve, accueillir des personnes présentant des allergies alimentaires sévères, PAI à l'appui.

REGLEMENT INTERIEUR

Le Grand Couvent de Gramat (Hôtel ***)

Bienvenue au « Grand Couvent de Gramat », pour un séjour inattendu et original empreint de la sérénité d'un établissement spirituel où vous pourrez vous reposer, vous ressourcer et vous restaurer.

Voici quelques clés pour encore plus de sérénité !

Le Grand Couvent de Gramat se veut un lieu de rencontre et de partage.

Tous nos hôtes sont invités à adopter une attitude d'ouverture et de respect vis-à-vis des autres personnes présentes.

Votre séjour sera d'autant plus agréable que vous le rendrez plaisant aux autres.

Pour ces motifs, nous avons la liberté de ne pas recevoir les clients dont la tenue est indécente, négligée, ayant un comportement bruyant, incorrect ou alcoolisé ; les clients dont le comportement est contraire aux bonnes mœurs, à l'ordre public ou à la loi.

Rappels équipements et services

- ✓ Les chambres ne sont pas équipées de téléviseurs.
- ✓ Une salle de télévision collective est disponible à côté de notre salle de bibliothèque et de jeux.
- ✓ Deux bornes de recharge rapide sont en accès gratuit pour les véhicules.
- ✓ Des oreillers, couvertures ou linges de toilette supplémentaires sont disponibles en chambre et/ou sur demande.
- ✓ « La Boutique du Couvent » est à votre disposition afin d'acheter des spécialités régionales ou des souvenirs et se situe à la Réception
- ✓ Notre restaurant est équipé de chaise haute et de rehausseur
- ✓ Des cartes IGN, des Topo-guides, de la documentation touristique est à votre service
- ✓ Un garage à vélo fermé est disponible sur le site ainsi que du petit matériel de réparation si besoin
- ✓ Un service boisson est disponible via la réception
- ✓ Un accès à une machine à laver et un sèche-linge est possible ; merci de vous adresser à la réception
- ✓ Parking gratuit auto-moto et bus. Possibilité pour les clients en escapade plusieurs jours de stationner leur véhicule durant leur randonnée (bien se renseigner auprès de la réception).
- ✓ Point accueil bagages pour les pèlerins et randonneurs (Malle postale, transport Claudine, Taxi...)
- ✓ Des timbres, des cartes postales sont en vente à l'accueil. Vous pouvez nous déposer votre courrier afin que nous le postions.
- ✓ Une trousse de premiers secours est disponible à la réception
- ✓ Un espace gratuit dédié à l'accueil des ânes et chevaux avec point d'eau est disponible. Nous ne fournissons pas la nourriture.
- ✓ Les paiements acceptés :



Votre arrivée

Suivez les panneaux « Parking » pour stationner sur le parking devant ou derrière le bâtiment « Oustal ». Un point de décharge des bagages est situé au sein du cloître, devant l'entrée de la réception ainsi qu'un accès pour les personnes à mobilité réduite

A son arrivée, sauf accord de l'hôtelier, le client ne peut pas exiger d'occuper la chambre avant 15 heures, heure à laquelle, celle-ci sont disponibles. Une arrivée avancée « early-booking » est envisageable sur demande et peut éventuellement contraindre à une facturation.

Toute réclamation sur la qualité des prestations doit nous être présentée immédiatement.

Les conditions de location

Toute personne séjournant à l'hôtel doit être déclarée à l'accueil.

Toute location commencée est due, sauf accord entre les parties.

Les retards à l'arrivée ou les départs anticipés ne peuvent en aucun cas donner lieu à remboursement.

Animaux

Les animaux ne sont pas acceptés dans l'établissement à l'exception des chiens guides d'aveugles et tout autre chien « aidant ».

Nombre de personnes par chambre

La chambre devra être occupée par le nombre de personnes mentionné lors de la réservation. Le client ne peut introduire dans la chambre des tierces personnes ne logeant pas à l'hôtel.

De même le client ne peut louer une chambre pour un nombre supérieur de personnes à celui indiqué dans la réservation et en rapport avec le type de chambre :

- ✓ **Chambre single** : 1 personne maximum, hors lit bébé
- ✓ **Chambre double ou twin** : 1 ou 2 personnes maximum hors lit bébé
- ✓ **Chambre triple** : 1 à 3 personnes maximum hors lit bébé
- ✓ **Chambre quadruple** : 1 à 4 personnes maximum hors lit bébé
- ✓ **Chambre Familiale 5** : 1 à 5 personnes maximum hors lit bébé
- ✓ **Chambre Familiale 6** : 1 à 6 personnes maximum hors lit bébé

Les lits bébé sont fournis gracieusement sur simple demande.

Pour assurer les règles de sécurité, aucune personne supplémentaire ne devra être hébergée. En cas de manquement à cette réglementation, sans autorisation, l'hôtel se réserve le droit de facturer au client responsable le coût de la chambre correspondant au nombre de personnes en trop, en présence ou non du client, aux tarifs en vigueur au moment de la transgression du règlement intérieur. L'hôtel débitera la carte bancaire du client indéclicat.

Ménage et entretien

Le ménage des chambres est effectué de 8 heures à 14 heures.

Pour les recouches merci de signaler votre départ afin de pouvoir intervenir dans votre chambre.

A ce sujet, nous bousculons les habitudes hôtelières en faisant la recouche à partir de la 3ème nuit passée à l'hôtel. Démarche gagnant/gagnant, puisqu'en contrepartie, ce gain d'énergies nous permet de maintenir un tarif équitable sur le prix de nos chambres.

Ce fonctionnement vous dérange : sur simple demande la recouche est effectuée. De même, n'hésitez pas à nous faire part de vos besoins durant votre séjour (changement de linge de toilette, produits de toilette, etc...).

Petit déjeuner

Un petit-déjeuner type buffet anglo-saxon (sucré et salé) est accessible en salle de 7h30 à 9h30 tous les jours de la semaine. Vous pourrez déguster les confitures faites par les sœurs. Pour les régimes spéciaux, merci de nous prévenir avant votre arrivée.

Tout petit déjeuner commandé sera facturé (même s'il n'est pas consommé).

Usage du tabac

Il est strictement interdit de fumer dans les chambres et dans tous les espaces communs et lieux fermés à usage collectif.

Si au moment de votre départ ou après, nous constatons une odeur de tabac entraînant la fermeture de la chambre pour traitement de cette odeur, vous serez redevable de la somme de 69€ en application du décret N°2006-1386 du 15 novembre 2008 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux à usage collectif.

Restaurant

Le restaurant est ouvert de 12h à 13h30 et le soir de 19h à 20h30. Pour les régimes spéciaux, merci de nous avertir avant votre arrivée. La salle de restaurant ferme à 14h30 le midi et 21h30 le soir.

Vivre ensemble

Pour le respect du repos des autres clients, veillez à ne pas claquer les portes ni à faire trop de bruit et faire cesser tous dérangements entre 22h et 8h du matin.

Tout bruit de voisinage lié au comportement d'une personne, pourra amener l'hôtelier à inviter le client à quitter l'établissement sans qu'il soit besoin de procéder à des mesures acoustiques, dès lors que le bruit engendré est de nature à porter atteinte à la tranquillité de la clientèle (art. R.1334-30 et R ; 1334-31 du Code de la Santé Publique).

Le tapage, même diurne, est interdit. Le ou les clients causant du désordre ou du scandale sous quelque forme que ce soit, seront invité à quitter l'hôtel immédiatement et sans remboursement de leur séjour.

Le tapage nécessitant le remboursement des clients en ayant subi les désagréments sera débité sur la carte de crédit des tapageurs.

Une chambre d'hôtel est un lieu de repos, tout commerce y est formellement interdit.

Responsabilités

Les enfants sont sous l'entière responsabilité de leurs parents, accompagnateurs ou responsables.

Tout dommage ou nuisance causée volontairement ou involontairement devra être acquitté par la personne ayant réservé la chambre.

Tout déclenchement intempestif de l'alarme incendie pour non-respect de cette disposition sera facturé

150€ pour frais de remise en service du système de sécurité incendie (tarif de notre prestataire).

Le parking

Le parking n'est pas surveillé et non fermé.

Le nombre de places de véhicules est limité, non réservable et gratuit.

Pensez à verrouiller votre véhicule et ne pas y laisser vos effets personnels.

Si vous souhaitez laisser votre véhicule lors d'une durée déterminée sur le parking du Grand Couvent, merci de voir avec la réception qui vous communiquera le lieu de votre stationnement ainsi que ses conditions (clés, coordonnées...).

Dégradation

En cas de dégradation du mobilier, de détérioration ou de vol de linge, l'hôtel se réserve le droit de facturer au client le coût de réparation ou de remplacement pour un montant égal aux montants engagés.

Charte d'utilisation du WIFI

Nous offrons à tous nos clients la possibilité de se connecter gratuitement au réseau WIFI selon l'identifiant et le mot de passe remis par la réception à l'arrivée. L'utilisateur s'engage à conserver les informations d'identification sécurisées et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit ; à utiliser ce service de façon responsable et respecter les règles de la déontologie informatique ; ne pas utiliser son matériel ou ce service à des fins illégales, illicites, interdites.

L'ensemble des services utilisés génèrent des « fichiers de traces » (historique des actions effectuées par les clients) conservés pendant 1 an (cf. décret du 2 mars 2006) et peuvent être mis à la disposition de la justice dans le cadre d'une procédure judiciaire « pour les besoins de la recherche, de la constatation et de la poursuite des infractions pénales ».

Digicodes & Caméras de surveillance

A partir d'une certaine heure et pour la sécurité de tous, des digicodes régissent l'entrée dans les différents bâtiments. Ces derniers sont remis aux clients(es) à leur arrivée par la réceptionniste. Le client s'engage à ne pas divulguer ces codes aux personnes ne résidant pas à l'hôtel.

Le site est sous surveillance vidéo comme stipulé dans les *Articles L.223-1 à L.223-9, L.251-1 à L.251-4, L.613-13 et R.223-1 à R.223-2, R.251-1 à R.254-2 du code de la sécurité intérieure.*

Acceptation du règlement intérieur et conditions générales de vente

Le règlement intérieur de l'hôtel s'applique à l'ensemble des réservations.

Tout séjour entraîne l'acceptation des conditions particulières et du règlement intérieur de l'hôtel.

Le non-respect des dispositions ci-dessus entraîne la résiliation immédiate du contrat.

En cas de non-respect par le client d'une de ces conditions, l'hôtelier se trouvera dans l'obligation d'inviter le client à quitter l'établissement sur le champ et ce, sans aucune indemnité.

Médiateur du Tourisme

La médiation du tourisme est un service gratuit et indépendant proposé pour assister les clients dans d'éventuels litiges à la suite d'un séjour au Grand Couvent. Cette médiation est gratuite pour le client et il vous suffit de respecter les critères suivants :

- ✓ Avoir ouvert une réclamation détaillée auprès de la direction du Grand Couvent (via un moyen de communication écrite) et avoir gardé une trace de ces échanges.
- ✓ Ne pas avoir obtenu de réponse satisfaisante sous 45 jours.
- ✓ Après avoir engagé les deux démarches ci-dessus, le client peut saisir le Médiateur Tourisme Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : <https://www.mtv.travel/>

Le médiateur du tourisme disposera de 90 jours pour rendre son avis.

Le Grand Couvent s'engage systématiquement à suivre cet avis dès lors que le dossier aura été instruit par le Médiateur avec l'ensemble des deux parties.

La médiation du tourisme est disponible depuis ce lien ou en vous rendant directement sur <https://www.mtv.travel/> ou à l'adresse suivante : Médiation tourisme et voyage, BP 80 303 - 75823 Paris Cedex.