

# **CONDITIONS DE VENTE ET REGLEMENT INTERIEUR DU RIAD MELHOUN & SPA**

---

## **RESERVATION**

Nos tarifs sont définis sur la base d'une occupation d'une, deux ou trois personnes par Chambre ou par Suite.

Dans les Chambres et Suites qui le permettent une troisième personne peut y résider moyennant un supplément indiqué sur l'onglet de chaque chambre (25€ par lits supplémentaires)

Tous nos tarifs sont exprimés en euros et incluent la TVA sur la base actuelle de 10 %. La facturation se fait en dirhams ; le règlement se fait en euros au cours du jour ou en dirhams marocains (1€ pour 11 dhs). Le règlement du séjour où des extras (Diners, Boissons, Spa etc.) doit intervenir au plus tard la veille de la date de départ.

La taxe communale ainsi que la taxe de promotion touristique s'ajoutent à toute facturation HT de 2,50€ par jour et par personne. Ces taxes sont intégralement reversées à la Commune de Marrakech et à l'Office National Marocain du Tourisme.

Les factures pourront être réglées soit en espèces (euros, dirhams marocains, dollars ou livres sterling sont acceptés) ou par carte bancaire (MasterCard, Visa, Maestro). Les chèques bancaires ne sont pas acceptés.

Toute réservation doit être accompagnée d'un acompte minimum de 50% pour que nous puissions l'enregistrer et garantir votre réservation.

## **CONDITIONS D'ANNULATION**

Si elle intervient plus de 40 jours avant la date de début prévue pour la prestation, aucun frais ne sera retenu et l'acompte sera restitué sous 40 jours (sauf réservation de l'exclusivité du Riad, auquel cas, il sera conservé intégralement).

Si elle intervient entre 40 jours et 20 jours avant la date de début prévue pour la prestation, 70 % du montant de facturation de la chambre/suite seront dus et encaissés sous déduction de l'acompte de réservation (sauf réservation de l'exclusivité du Riad, auquel cas, il sera conservé intégralement).

Si elle intervient moins de 20 jours avant la date de début prévue pour la prestation ou en cas de non présentation, la totalité de la facturation est due et sera encaissée sous déduction de l'acompte de réservation.

En cas de départ anticipé, la prestation reste due jusqu'à la date finale de la réservation.

Pour tous nos tarifs promotionnels, les prestations ne sont ni annulables ni remboursables.

## **LE SEJOUR**

Le transfert aéroport est un service payant. Ce service d'accueil et de convivialité évite les désagréments pouvant arriver auprès de taxis ou guides non référencés.

Pour un meilleur accueil et une plus grande convivialité, nous vous proposons, sur réservation une carte de restauration, de boissons ainsi qu'un room service. Bien évidemment, en cas d'évènements particuliers ou exceptionnels, nous étudierons pour vous, un repas spécifique privilégié.

Heures d'arrivée et de départ

Les Chambres et les Suites sont à la disposition du client à partir de 14H30.

Le jour du départ

Les Chambres et les Suites devront être libérées à 11H00 au plus tard. Toute occupation au delà de ces tranches horaires pourra donner lieu à une facturation.

Les petits déjeuners sont inclus dans le prix de la chambre (Bed and Breakfast) aux résidents du Riad à l'exclusion de toutes personnes extérieures, il sera facturé 8€ par petit déjeuner supplémentaire. Ils sont servis de 8h00 à 11h00. Les diners sont servis en principe de 19h00 à 23h00, mais nous nous adapterons sur réservation à vos souhaits particuliers.

Le Riad Melhoun dispose d'une table d'hôte ouvert au public.

Le détail des excursions proposées par notre partenaire, qui assure votre prise en charge au départ du Riad et qui vous y ramène, sans halte à d'autres hôtels et établissements, est à votre disposition à l'accueil. Vous pouvez vous renseigner auprès de notre équipe.

Afin de respecter la tranquillité de tous nos hôtes, l'accès au Riad après 22H30 se fera avec la plus grande discrétion. Notre Gardien, néanmoins, reste à votre disposition pour les arrivées, les départs ou les retours à toute heure de la nuit. L'accès au Riad est interdit, de jour comme de nuit, à toute personne non inscrite sur

le livre de police. Les stations IPOD/IPHONE et tout autre appareil sonore devront n'être audibles que par les résidents de chaque chambre.

Les hôtes n'ont ni l'usage ni l'accès à la cuisine du Riad comme pour la buanderie. Le Riad Melhoun vous proposant boissons, repas et room service, il vous sera interdit de ramener toute nourriture ou boissons quelles qu'elles soient de l'extérieur.

## **RESPONSABILITES**

### **Etat des lieux**

Les chambres sont entièrement équipées de literie, Couette, ou couvertures, oreiller. Le client devra, dans son intérêt, contrôler à l'arrivée l'état des lieux et l'inventaire ainsi que le bon fonctionnement des appareils électrique (sèche-cheveux) et sanitaires (papier toilette, serviettes)

Celui-ci est tenu de vérifier et signaler à l'accueil tout manquement et ce, dans les 48h. A défaut, il sera réputé avoir reçu le logement entièrement équipé sans que, postérieurement, il puisse établir la preuve du contraire. Aucune demande ne sera donc prise en considération ultérieurement.

### **Invités extérieurs**

Le Riad Melhoun est un domaine privé et réservé à sa clientèle. Toute demande d'invitation de personnes Extérieure devra être transmise à la réception qui donnera son accord ou non.

### **Piscine du Riad Melhoun**

La Riad Melhoun à une piscine qui n'est pas surveillée et par conséquent nous n'engageons pas notre responsabilité en cas d'incident. **Toute baignade d'enfant dans la piscine doit se faire sous la surveillance constante de leurs parents où de leur responsable légale.**

### **Domages**

Les installations et équipements mis à disposition doivent être utilisés conformément à leur destination ordinaire. Ils sont sous la responsabilité et la garde du client dès qu'il en prend possession. Il en assume de ce fait la responsabilité pleine et entière.

Tout matériel non restitué ou toute dégradation donnera lieu au paiement des frais de remise en état, voire au remboursement de la valeur marchande actuelle (prix affiché publiquement), et ce en plus du coût de la prestation.

Un coffre-fort dans chaque chambre, est à votre disposition. En cas de violation ou de défection du système de verrouillage du coffre qui entraînerait un vol d'argent, de bijoux, de carte de crédit, d'appareil photos ou autres objets de valeur, la responsabilité du Riad Melhoun ne peut en aucun cas être engagée. De même pour tous objets dans le Riad, hors du coffre-fort, qui seraient perdus, volés ou endommagés.

## **RECLAMATIONS**

Toutes réclamations durant le séjour doivent être signalées immédiatement au gestionnaire du Riad Melhoun. Auquel cas, le séjour sera considéré comme bien s'étant bien déroulé.

Toute éventuelle réclamation doit être confirmée dans un délai sans appel de 10 jours après le départ du Client, (après qu'elle ait été formulée par lui, pendant son séjour auprès du Gérant), soit : - - par courrier au Riad Melhoun (mettre l'adresse)  
- ou par email à (mettre le mail)  
- en cas de désaccord, seuls les tribunaux de Marrakech seront compétent pour régler le litige.

Toute personne ayant réservé s'engage tant pour elle-même que pour les personnes l'accompagnant au bon respect de ces conditions générales de vente et de ce règlement intérieur.

Le client accepte et s'engage à respecter ledit règlement. En cas de non-respect par le client d'une des dispositions du Règlement Intérieur, le Riad Melhoun se trouvera dans l'obligation d'inviter le client à quitter l'établissement sans aucune indemnité et sans aucun remboursement si un règlement a déjà été effectué.

Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable à la TVA sera automatiquement répercuté sur les prix indiqués à la date de facturation.

## **ÉVOLUTION/MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE PAR INTERNET**

Les présentes conditions générales de vente par internet peuvent être à tout moment modifiées et/ou complétées par le Riad Melhoun. Dans ce cas, la nouvelle version des conditions générales de vente par internet sera mise en ligne par le Riad Melhoun. Dès sa mise en ligne sur internet, la nouvelle version des conditions générales de vente par internet s'appliquera automatiquement pour tous les clients.

Nous vous souhaitons un très agréable séjour dans notre Riad nous ferons tout, avec toute l'équipe, pour que cela en soit ainsi et que vous gardiez un excellent souvenir de votre venue au Riad Melhoun & SPA.