



La Mandarine

Gîtes, chambres d'hôtes & Restaurant à Piolenc, Vaucluse

Règlement intérieur et conditions de locations de nos gîtes et chambres d'hôtes

(mise à jour 2023)

Chère Madame, Cher Monsieur,

Permettez-moi de vous souhaiter la bienvenue à la mandarine.

J'ai le plaisir de vous accueillir dans notre « Mas » provençal avec autant de joie que d'émotion.

Son emplacement en campagne, l'un de nos atouts de ce petit paradis, se situe au cœur d'un environnement d'excellence : calme, confort et discrétion exceptionnelle de cette chambre d'hôtes, vous feront apprécier cette demeure.

Notre maison !

C'est là que tout au long de votre séjour, mon équipe et moi-même vous apporterons attention, aide et suggestions pour que vous viviez votre expérience à 100% et pour que celle-ci reste inoubliable.

Vous accueillir avec bienveillance et naturel, faire en sorte que vous vous sentiez bien dès la porte d'entrée franchie comme si vous étiez attendus par des proches, vous faire partager des émotions et provoquer des rencontres avec âme et passion, vous surprendre par de jolies attentions : voici mon désir le plus profond.

Je vous souhaite un excellent séjour avec nous au cœur de la mandarine.

Marie-nelly Cuesta

Maîtresse de Maison

Le Règlement intérieur et les conditions de location s'appliquent à l'ensemble des réservations de nos gîtes et de nos chambres d'hôtes

Contrat de location – Règlement

Le règlement intérieur et les conditions de vente s'appliquent à l'ensemble des réservations de nos gîtes et de nos chambres d'hôtes.

“Tout Client prenant possession d'une chambre d'hôtes (avec petit déjeuner offert) ou d'un gîte à la mandarine est réputé avoir lu le règlement et en accepter les obligations.”

Je déclare avoir pris connaissance des conditions et du règlement (visible sur mon site lamandarine.fr)

Tout séjour entraîne l'acceptation des conditions particulières et du règlement intérieur de la mandarine que vous recevez automatiquement lors de votre confirmation de réservation avec un lien pour accéder au livret d'accueil digital dont je vous demande de consulter avant votre venue, afin de préparer au mieux votre séjour.

Pour que vos conditions de séjour soient les plus agréables, que la garantie de sécurité et d'hygiène soit maximale pour tous, et que les installations, qu'on a voulues pour vous les meilleures, soient le plus longuement préservées.

Nous vous prions de prendre attentivement connaissance de ce règlement et du livret digital.

De vous engager à vous y conformer, de vérifier votre assurance (responsabilité civile) pour tout séjour.

Vos numéros de carte bancaire seront en garantie en cas de supplément pris sur place ou dégradations, toute infraction constatée après votre départ sera débitée de votre carte.

De fournir photocopie carte identité (recto-verso) adresse à jour, numéros de portable et adresse mail à votre arrivée.

Les points suivants devront être observés et respectés dès l'accès au logement.

Attention : vous avez dans le livret d'accueil une partie “Etat des lieux” chambres et gîtes.

Je vous demande de bien faire l'état des lieux de votre chambre ou de votre gîte à votre arrivée, de signaler toute dégradation dans l'heure qui suit en envoyant les photos sur le livret d'accueil.

Je suis à votre disposition AVANT, PENDANT et APRES votre séjour.

Lors de votre séjour je ne serais jamais loin, pour me joindre à tout moment

au 06 43 85 36 35.

En attendant, j'ai le plaisir de vous recevoir dans notre mas, il est bon de rappeler quelques règles propres à notre maison d'hôtes.

Notre chambre d'hôtes n'est pas un hôtel ni un lieu public. Il s'agit bien d'un lieu privé où nous vivons en famille. C'est la famille Cuesta qui vous accueille chez elle. Le public ne peut donc y accéder librement. Vous ne pouvez pas non plus y faire venir votre famille ou vos amis même si vous louez une chambre chez nous

sans en demander l'autorisation aux propriétaires. Nous vous accueillons dans notre demeure afin de vous faire profiter des lieux et de notre hospitalité le temps de vos vacances. C'est pourquoi nous vous invitons à profiter de tous les lieux de vie à votre disposition dans la convivialité et le respect de l'intimité de chacun.

Dans le cas du COVID-19

La mandarine accepte les modifications et annulations de séjour de dernière minute si un nouveau confinement ou une restriction de circulation devait être décidée par le gouvernement français ou le gouvernement du lieu de résidence principale du client.

La Mandarine s'autorise le droit de refuser le service si un client refuse la prise de sa température préalablement à son enregistrement ne respecte pas les gestes barrières, ou non port du masque ou gel pour les mains selon le protocole sanitaire. Le client étant prévenu le paiement du séjour sera dû dans son intégralité. Dans le cas où un client présente des symptômes pendant son séjour l'établissement imposera un isolement dans sa chambre et une prise de température. Si le client refuse ou si le client cache volontairement des symptômes, l'établissement s'autorise à lui refuser le service et à mettre fin à son séjour. Le reste du séjour sera dû. Le client entrant, déclare ne présenter aucun des symptômes du COVID-19.

Les arrivées

Pour vous accueillir dans les meilleures conditions et être totalement disponible pour vous.

Je vous reçois en général de 17h à 19h.

HORAIRES PERSONNALISÉS

Pour répondre à vos impératifs d'arrivée ou de départ, contactez-moi au 06 43 85 36 35 pour que l'on convienne d'un horaire personnalisé.

Notre souhait est de vous accueillir dans les meilleures conditions. Aussi nous vous invitons à programmer votre arrivée à partir de 17h00 et ce jusqu'à 19h00.

Cependant nous avons mis en place un créneau dès 14h00 pour déposer les bagages afin de pouvoir visiter le voisinage avec un véhicule moins vulnérable ou pour accéder à votre chambre ou pour profiter de la piscine et du soleil plus tôt, ainsi que les jeux (boules, et ping pong) uniquement sur réservation et avec supplément.

Sachant qu'il est toujours possible aussi d'organiser un accueil un peu plus tardif si nous sommes prévenus.

Vous pouvez programmer un massage ! voir les détails et les tarifs sur mon site lamandarine.fr.

Au moment de votre arrivée et après les présentations, nous remplirons ensemble quelques formalités : photocopie de votre carte d'identité ou passeport (si ce n'est déjà fait à la réservation), numéros carte bancaire et validité et 3 chiffres au dos en garantie, règlement de la totalité du séjour (espèces ou carte bancaire), édition de votre facture, remise des clefs (de votre chambre et porte couloir extérieur accès escalier) bip portail. En cas de perte ou d'oubli des clés une participation forfaitaire de 85 € vous sera facturée.

Puis visite des espaces du mas où vous pourrez évoluer le temps de votre séjour.

Nous informons notre clientèle d'avoir installé des caméras de surveillance sur les accès extérieurs de la propriété : piscine, parking, cour intérieur ect ...

Les départs

Le dernier jour, les départs se font au plus tard avant 11 heures. Les chambres doivent être libérées avant 11h. Nous ne sommes pas des professionnels de l'hôtellerie, nous devons pouvoir disposer du temps nécessaire pour offrir aux personnes qui arrivent ensuite le logement le plus accueillant possible.

Tout dépassement d'horaires sera facturé d'une heure si dépassée de quelques minutes et ainsi de suite.

TOUS les équipements de la maison et du parc (jardin, parking, piscine, terrasses, cuisine d'été...) ne seront plus accessibles après l'heure de départ demandée soit 11h00.

Annulation par le client

Toute annulation doit être notifiée par SMS, ou e-mail adressé au propriétaire.

Annulation avant le début du séjour :

- Si l'annulation intervient avant le début du séjour, le solde reste acquis au propriétaire qui se réserve le droit de réclamer le prix de l'hébergement.
- Si le client ne se manifeste pas avant 19 h le jour prévu du séjour, le propriétaire disposera de la chambre. Le solde reste acquis au propriétaire qui se réserve le droit de réclamer le solde du prix du séjour.

En cas d'interruption de séjour, la somme correspondant au prix total du séjour reste intégralement acquise au propriétaire.

Pas de remboursement en cas d'annulation.

Une assurance annulation est à votre disposition au moment de faire votre réservation.

Les petits déjeuners

Les petits déjeuners sont servis entre 8h30 et 9h30. Ils peuvent être avancer ou reculer sur acceptation avec la propriétaire. Votre petit-déjeuner « Gourmand » sucré offert avec votre chambre (boissons chaudes, viennoiseries, pain frais, confitures, yaourt et jus de fruits) vous sera servi dans la salle à manger ou sur la terrasse à côté de la piscine si le temps le permet, selon vos désirs.

Une carte "pour les extras petits déjeuners" est à votre disposition sur demande.

Restaurant

Si vous souhaitez le repas, le soir de votre arrivée, n'oubliez pas de réserver, ou de nous téléphoner à l'avance pour nous en informer.

Dîners de 19h45 à 22h00 au plus tard. entrée, plat (viande rouge ou blanche) ou poisson accompagné de légumes fromage et dessert

PRODUITS FRAIS , FAITS MAISON

IMPORTANT : n'oubliez pas de signaler toute allergie alimentaire.

Menus végétariens sur demande.

Nous vous proposons des boissons, des glaces ou des gâteaux que vous pourrez prendre dans le jardin.

Il est interdit d'amener ses propres boissons sur les terrasses et piscine .

PIQUE-NIQIE INTERDIT sur l'ensemble du domaine ainsi que les chambres sauf gîtes

Les chambres

Toutes nos chambres ont été décorées et préparées avec soin pour permettre à chaque hôte de s'y sentir bien. Nous vous invitons à prendre soin de cet espace de vie dans lequel vous allez séjourner. D'autres visiteurs vous succéderont et apprécieront les lieux comme vous l'avez fait.

Les meubles d'époque, la literie, les tableaux, les bibelots, la salle de bain, sont là pour contribuer à votre bien-être le temps de votre séjour au mas. En respectant les lieux et les objets, c'est nous que vous respectez (pas de déplacement du mobilier.)

Rendre compte de tous problèmes constatés ou toutes dégradations à votre arrivée dans un délai d'une heure après votre arrivée. Voir sur notre livret d'accueil qui vous sera envoyé par mail : à état des lieux. Toute chose abîmée volontairement fera l'objet d'une compensation financière par vous- mêmes.

Il est de tradition que dans une maison d'hôtes le lit soit fait par les résidents et leurs affaires rangées. Cependant, nous effectuons chaque jour un passage de propreté pour être sûrs que vous ne manquez de rien et afin de vérifier que tout se passe bien (pour vider les poubelles et renouveler le linge si cela s'avère nécessaire). Les grosses souillures seront à la charge du client. Attention aux stylos ou feutres dans les lits !

Les chambres ne sont pas prévues pour y faire la lessive et de le faire sécher aux fenêtres du mas, de sauter sur les lits ou encore de nettoyer ses chaussures avec les serviettes de bain. Toute chose salie ou abîmée volontairement fera l'objet d'une compensation financière par vous-mêmes. Il n'est pas prévu non plus d'y prendre des repas.

Une télévision écran plat avec la TNT est à la disposition des visiteurs dans chacune des chambres, le son doit être modéré à partir de 22 heures.

Nouveau accès au Wifi fibre gratuitement dans tout le mas et sur les extérieurs. Le téléchargement illégal est interdit.

Les objets de valeur (bijoux, appareils multimédia, moyens divers de paiement, etc.) ne doivent pas être laissés dans les chambres ou dans les véhicules en stationnement, les hôtes déclinant toute responsabilité en cas de disparition de ces objets.

Les serviettes de toilette mises à disposition dans vos chambres et gîtes sont réservées à la toilette. (interdit à la piscine)

Les animaux

Chiens et chats, sont autorisés et doivent être mentionnés lors de votre réservation.

Les conditions de leurs accès dans notre propriété sont les suivantes :

- Qu'ils soient identifiés : tatouage,
- Que leur carnet de vaccinations soit obligatoirement à jour,
- Pour les chiens, nous demandons que le vaccin de la toux du chenil soit fait depuis 3

semaines.

Nous vous demanderons de nous montrer obligatoirement les papiers d'identités ainsi que les carnets de vaccinations de vos animaux lors de votre arrivée. En l'absence de papiers ou de carnet de vaccinations, ou si nous constatons que votre ou vos animaux sont agressifs ou représentent un potentiel danger, nous nous réservons le droit de ne pas vous accepter sur notre site.

Dans ce cas, votre acompte versé lors de la réservation ne vous sera pas remboursé.

Les chiens doivent être tenus en laisse dans l'enceinte de la propriété ainsi que dans le jardin.

Ramasser les déjections de votre animal dans un plastic, bien fermé et mis à la poubelle.

Attention les chiens ne sont pas admis dans la salle à manger.

Les chats ne peuvent pas accéder à la cour de la propriété.

Vos animaux ne doivent pas être laissés en liberté dans la chambre lors de vos absences (pour prendre le petit déjeuner par exemple ou dîner) ainsi que lorsque vous quittez le site.

Toutes dégradations et souillures causées par votre ou vos animaux seront à votre charge et feront l'effet d'une facturation.

En garantie vos numéros CB, validité et 3 chiffres au dos vous seront demandés au début de votre séjour.

Nous nous réservons le droit d'écourter votre séjour si l'une des règles mentionnées ci-dessus n'est pas respectée ou en cas d'agressivité de votre ou vos animaux.

Dans tous les cas, la somme de votre séjour vous sera facturée dans sa totalité.

Règlement de la piscine

Dimensions : 4,5 x 12 x 2 m

Attention : vous n'avez pas pied sur toute la longueur.

Utilisation de la piscine : Dans le cadre de la réglementation française sur l'utilisation des piscines familiales ouvertes aux hôtes (objectif : éviter les accidents dont sont victimes les enfants) et dans le but de permettre une utilisation harmonieuse, ce règlement piscine a été élaboré.

Les propriétaires rappellent à toute leur clientèle l'absence de surveillance de la piscine.

La piscine étant une piscine familiale, son usage est réservé uniquement aux membres de la famille des propriétaires et aux personnes séjournant en chambre d'hôtes.

Tout enfant, non accompagné par un parent majeur, n'est autorisé à accéder à l'espace piscine.

L'usage de la piscine par les enfants est sous l'entière surveillance et responsabilité de leurs parents.

Tous jeux bruyants, tous jets d'objets sont interdits dans et autour de la piscine, plongeon et saut depuis le bord sont interdits.

Les usagers de la piscine s'engagent :

- à prendre une douche avant le bain et à éviter de se baigner après avoir utilisé une crème

ou huile solaire.

- à accéder à l'espace piscine chaussés de sandales adaptées à cet usage (pas de chaussure de ville).
- à utiliser un maillot réservé uniquement à l'usage de la baignade.
- à ne pas y apporter de nourriture ou boisson sur la plage.

L'espace piscine est ouvert aux hôtes de 8h00 à 11h00, et 17h00 à 19h30, nous déclinons toute responsabilité en cas de non utilisation pour la baignade.

Tout utilisateur de la piscine doit être couvert par une assurance Responsabilité Civile défense et recours.

Pour l'hygiène et la tranquillité de tous, nous regrettons de ne pas pouvoir accueillir les animaux sur la plage de la piscine.

Le propriétaire, sur manquements répétés à l'un des articles, peut retirer l'autorisation d'accès à l'espace piscine qu'il a préalablement accordée sans dédommagement quel qu'il soit.

Serviettes de plage / piscine : si vous en avez besoin, nous vous demandons de les apporter. En cas d'oubli, passer nous voir à la réception, nous pourrions vous en prêter avec supplément. Ne pas utiliser les serviettes des chambres !!!

Dispositions générales

En respect du décret N°2006-1386 du 15 novembre 2006, il est interdit de fumer dans les lieux à usage collectif.

La totalité de l'établissement, chambres comprises est donc non fumeur. Il est bien sûr possible de fumer à l'extérieur du mas mais par respect des lieux nous demandons aux fumeurs de ne pas y jeter leurs mégots. Des cendriers sont à votre disposition.

Dans le cadre de la protection des mineurs, la vente d'alcool est interdite aux mineurs de moins de 18 ans

Nous prions nos hôtes de présenter une tenue décente en toute occasion, et d'être habillés et chaussés lors des déplacements dans les parties communes.

Le client s'engage à rendre les chambres en parfait état à la fin du séjour et à déclarer, et assumer financièrement, toute dégradation éventuelle dont il pourrait être responsable.

Un état des lieux (chambres et gîtes) est à faire dès votre arrivée, dans un délai d'une heure par le biais d'un livret d'accueil digital, fiche QRCODE déposé sur le lit (votre portable se charge de repérer votre langue)

Chaque résidant en chambre d'hôte s'engage à respecter tous les espaces intérieurs et extérieurs du mas. En cas de dégradation il devra en assumer financièrement les réparations.

Les enfants évoluant au sein de la propriété sont sous l'unique responsabilité de leurs parents. Vous devez surveiller vos enfants : pas de jeux, ni de course dans les couloirs et parties communes.

La cuisine n'est pas laissée à la libre disposition des hôtes. S'il est indispensable de déposer un médicament ou une nourriture particulière dans le réfrigérateur, cela sera bien entendu possible.

Vols et accidents : le propriétaire décline toute responsabilité en cas de vol ou de dommage corporel survenu dans la propriété.

Un parking est mis à la disposition de nos hôtes à l'intérieur du mas : une voiture (offert / chambre) si voiture supplémentaire prévenir (supplément)

Eco-tourisme

Les propriétaires de La Mandarine sont sensibles à la sauvegarde de notre planète et souhaitent contribuer à la protection de l'environnement en minimisant l'empreinte du fonctionnement de sa structure d'accueil.

Des mesures simples et peu contraignantes peuvent faire beaucoup.

Nous comptons donc sur votre collaboration pour :

- éviter de laisser les lumières inutilement allumées,
- ne pas laisser couler l'eau et modérer le débit lors des douches,
- éteindre les radiateurs fenêtres ouvertes,
- éviter d'utiliser la totalité des serviettes mises à votre disposition si vous n'en n'avez pas réellement besoin,
- de vider vos poubelles (tri sélectif)

L'assainissement étant assuré par un système de fosse septique, pour éviter le colmatage des égouts et les désagréments qui en découlent nous vous demandons de bien vouloir jeter dans les wc uniquement du papier toilette, les autres déchets ayant une poubelle prévue à cet effet.

Déchets : un container est à votre disposition à côté du portail Attention tri sélectif ... verres, plastiques et cartons, journaux et autres sont à part.

Nous vous remercions par avance de votre compréhension et de votre collaboration.

Si vous avez la gentillesse de nous accorder encore un peu de temps, nous serons ravis de recueillir vos commentaires en directe , ce qui nous permet de nous améliorer chaque année, Nous sommes ouverts à toutes suggestions ou sur le livre d'Or de notre site

ou encore sur Google ou Tripadvisor ou le site sur lequel vous nous avez connus.

MERCI par avance !

En vous souhaitant un bon séjour, nous vous rappelons que nous ne serons jamais bien loin et qu'il ne faut pas hésiter à nous solliciter en cas de besoin, pour un conseil ou toute question relative à votre séjour ou à la région ou autre.

La direction vous souhaite un très bon séjour.

NELLY