

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 2021)

A tous nos locataires,

Afin 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 par votre signature, de vous engager à vous y conformer, de fournir une attestation assurance (responsabilité civile) pour tout séjour et vos numéros de carte bancaire en garantie, photo-copie carte identité recto-verso adresse à jour, numéros de portable et adresse mail bien avant votre arrivée.

Les points suivants devront être observés et respectés : Toute personne n'ayant pas accepté le dit règlement par sa signature au bas de l'exemplaire remis par le propriétaire n'a pas le droit d'accès au logement désigné dans son contrat ni à l'espace piscine.

En attendant 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.

Il y a peut-être aussi d'autres voyageurs sous le même toit. 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

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. Les arrivées tardives ou au contraire précoces, par exemple, pour déposer les bagages afin de pouvoir visiter le voisinage avec un véhicule moins vulnérable, sont possibles à condition d'une entente préalable. (Sachant qu'il est toujours possible d'organiser un accueil un peu plus tardif ou plus tôt si nous sommes prévenus (indispensable dans ce cas).

TOUS les équipements de la maison et du parc (jardin, parking, piscine, terrasses, cuisine d'été...) ne sont accessibles qu'à partir du moment où nous vous aurons accueillis (à partir de 17h00).

Cependant nous avons mis en place un créneau à 14h00 uniquement sur réservation

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), 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 des clés une participation forfaitaire de 85 € vous sera facturée, le règlement signé.

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

* * *

Les départs

Le dernier jour, les départs se font au plus tard avant 11 heures. 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'horaire sera facturé d'une nuitée supplémentaire.

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 lettre recommandée, télécopie ou e-mail adressé au propriétaire.

Annulation avant le début du séjour :

- si l'annulation intervient plus de 24 heures avant le début du séjour, le solde reste acquis au propriétaire.
- si l'annulation intervient moins de 24 heures 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 de début 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.

* * *

Les petits déjeuners

Les petits déjeuners sont servis à l'intérieur ou à l'extérieur de la maison si le temps le permet, entre 8h30 et 9h30 heures. Votre petit-déjeuner « à la française » (boissons chaudes, viennoiseries, gâteau du jour, pain frais, confitures et jus de fruits) vous sera servi dans la salle à manger ou sur la terrasse à côté de la piscine.

* * *

Restaurant

Si vous souhaitez dîner le soir de votre arrivée, n'oubliez pas de nous l'indiquer au moment de votre réservation, ou de nous téléphoner au plus tard 48h à l'avance pour nous en informer. Dîners de 19h45 à 22h.

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

Pique-nique et boissons personnelles interdits sur toute la propriété.

* * *

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. 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.

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.

Les visiteurs peuvent aussi accéder au Wifi gratuitement. 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 cottages sont réservées à la toilette.

* * *

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 minimum 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.

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

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

Vos animaux ne doivent pas être laissé en liberté dans la chambre lors de vos absences (pour prendre le petit déjeuner par exemple) 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.

Une caution vous sera demandée au début de votre séjour et vous sera restituée lors de votre départ.

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

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, plongeurs 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.

* * *

Bicyclette

Mise à disposition des bicyclettes gratuitement pour toute location.

Attention nous n'effectuons pas de service d'assistance en cas de crevaison ou autre. Un kit de dépannage vous est fourni avec chaque vélo ainsi qu'un antivol. Nous déclinons toute responsabilité sur le prêt des vélos.

* * *

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.

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 un 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 non surveillé est mis à la disposition de nos hôtes à l'intérieur du mas (une voiture/ chambre).

* * *

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 par réellement besoin,
- de vider vos poubelles.

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 autres sauf carton 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 direct, nous sommes ouverts à toutes suggestions ou sur le livre d'Or de notre site ou encore sur Google, 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.

La direction vous souhaite un bon séjour.