

Conditions générales de réservation et de séjour

LE MONASTÈRE DE SAINT-MONT | FRANÇAIS ET ANGLAIS

Conditions applicables aux réservations directes de chambres et suites. Les conditions particulières du tarif choisi, communiquées avant la confirmation, complètent les présentes conditions. Version du 19 septembre 2026.

Version française

1 L'établissement et le champ des conditions

Les présentes conditions s'appliquent aux séjours réservés directement auprès de LE MONASTÈRE 1964, société par actions simplifiée au capital de 2 000 €, immatriculée au RCS d'Auch sous le numéro 849 256 052, située 627 rue Bernard Tumapaler, 32400 Saint-Mont, France (ci-après « l'hôtel »). Contact : info@lemonasteredesaintmont.com ; +33 (0)6 32 86 46 11.

Elles régissent les chambres et suites de l'hôtel. Les offres de groupe (10 chambres ou plus), la privatisation, La Bastide 1767, les événements, la restauration, le spa et l'achat de bons cadeaux peuvent faire l'objet de conditions particulières communiquées avant leur validation. En cas de contradiction, les conditions particulières acceptées pour la prestation concernée prévalent. Les conditions du tarif choisi et les frais présentés avant la validation de la réservation font partie du contrat.

2 Réservation et confirmation

La réservation est accessible aux personnes majeures capables de contracter. Le client fournit des coordonnées exactes ainsi que les informations nécessaires au séjour et au paiement. Une demande, un devis ou la sélection d'une chambre ne constituent pas, à eux seuls, une réservation confirmée. La réservation devient ferme lorsque l'hôtel ou la plateforme de réservation confirme les dates, le prix, le tarif applicable et les prestations retenues par écrit, sous réserve des modalités de garantie ou de paiement communiquées avant validation. Le client vérifie la confirmation reçue et signale rapidement toute erreur.

Une réservation est établie au nom du client. Tout changement du titulaire ou des occupants est soumis à l'accord préalable de l'hôtel et à la capacité de la chambre. En cas d'informations volontairement inexacts empêchant l'exécution du séjour, l'hôtel pourra solliciter des informations corrigées ou, si nécessaire, annuler la réservation conformément au droit applicable ; les frais ne peuvent être facturés que lorsqu'ils sont contractuellement dus.

3 Prix et prestations

Le prix affiché au moment de la réservation est exprimé en euros, toutes taxes comprises. La taxe de séjour, lorsqu'elle est due, est indiquée séparément et perçue selon les règles en vigueur. Le

petit-déjeuner, le spa, les repas, les boissons, les animaux admis et les autres prestations ne sont compris que si la confirmation le prévoit expressément. Les éventuels frais obligatoires sont présentés avant la réservation. Les informations sur les devises étrangères sont indicatives ; le prix contractuel est celui en euros. Un changement de prix postérieur à la confirmation ne modifie pas le prix convenu, sauf disposition légale applicable.

4 Promotion PACKAGE

Le code promotionnel PACKAGE donne une réduction de 5 % sur les offres « package » éligibles réservées directement sur le site officiel. Il doit être saisi avant la validation de la réservation et ne s'applique ni aux réservations par téléphone ou courriel ni à celles effectuées sur les plateformes partenaires. Il n'est pas appliqué rétroactivement. Une nouvelle promotion ne modifie pas une réservation déjà confirmée. Si le client annule pour effectuer une nouvelle réservation, les frais prévus pour la réservation initiale demeurent applicables et toute nouvelle réservation dépend des disponibilités et des conditions de l'offre.

5 Paiement et garantie

Les modalités de garantie, d'acompte ou de prépaiement sont celles indiquées pour le tarif choisi avant la confirmation. Lorsque le tarif prévoit un prépaiement non remboursable, cette condition est annoncée avant la validation. Pour les autres tarifs, le solde est dû au plus tard au départ, sauf modalités particulières acceptées par écrit. La carte fournie en garantie peut être utilisée pour les sommes dues au titre du séjour et des prestations expressément commandées, dans les limites autorisées et selon les modalités communiquées. Tout montant contesté fait l'objet d'un échange et de justificatifs. L'hôtel remet une note conforme à la réglementation.

6 Annulation et modification des séjours

Pour un tarif annoncé comme non annulable et non remboursable avant la réservation, les sommes dues sont celles indiquées pour ce tarif, sous réserve des droits impératifs du client. Pour les autres tarifs, les frais ci-dessous sont calculés sur le prix du séjour réservé hors taxe de séjour et hors prestations non consommées non dues. Le délai s'apprécie en jours calendaires avant la date d'arrivée prévue, heure locale de Saint-Mont.

Date de réception de l'annulation	Frais sur le séjour
15 jours ou plus avant l'arrivée	Aucun
De 14 à 7 jours avant l'arrivée	30 %
De 6 à 3 jours avant l'arrivée	50 %
2 jours ou moins avant l'arrivée	100 %
Non-présentation ou départ anticipé	100 % du séjour réservé, sous réserve du droit

	applicable
--	------------

Le client demande une annulation par courriel à info@lemonasteredesaintmont.com ; si la réservation a été effectuée sur une plateforme permettant de l'annuler depuis le compte client, cette procédure est également valable conformément aux conditions de la plateforme. La date de réception de la demande ou de l'annulation enregistrée par la plateforme détermine le barème applicable. Une modification de dates ou de prestations dépend des disponibilités et peut entraîner une différence de prix ; elle n'est effective qu'après confirmation écrite. Les offres de groupe relèvent de leurs conditions particulières acceptées.

7 Séjour et animaux

Les chambres sont accessibles à partir de 16 h et doivent être libérées avant 11 h le jour du départ, sauf accord différent confirmé par l'hôtel. Un départ tardif demandé par le client dépend des disponibilités ; son prix éventuel est annoncé avant acceptation. Les capacités maximales des chambres doivent être respectées. L'établissement est non-fumeur ; des frais de remise en état réellement nécessaires et justifiés peuvent être facturés en cas de manquement.

Les chiens de compagnie sont admis sous réserve de déclaration au moment de la réservation et de confirmation par l'hôtel. Leur accueil coûte 25 € par chien et par jour. L'hôtel limite leur nombre simultané pour préserver le confort des clients et des animaux et peut refuser un chien non déclaré avant l'arrivée, sous réserve des règles applicables aux chiens guides ou d'assistance. Le client reste responsable de son animal et des dommages qu'il cause.

8 Bons cadeaux utilisés pour un séjour

Lorsqu'un bon cadeau est affecté à la réservation d'un séjour, les conditions d'annulation du tarif réservé s'appliquent à ce séjour : selon la date d'annulation, la part correspondante de la valeur du bon est conservée ou déduite, et l'éventuel solde demeure utilisable jusqu'à la date de validité du bon, sous réserve des conditions remises lors de son achat. Les conditions de vente, de rétractation et de remboursement du bon lui-même relèvent des informations communiquées au moment de son achat ; elles ne sont pas modifiées par les présentes conditions de séjour.

9 Dégradations et comportement

Le client répond des dégradations imputables à lui-même, aux occupants qu'il a déclarés ou à son animal, dans les conditions prévues par la loi. Après constatation et échange contradictoire dans la mesure du possible, l'hôtel peut demander le remboursement des frais raisonnables et justifiés de réparation, de remplacement ou de nettoyage. Aucun minimum forfaitaire automatique ne s'applique aux dégradations. Les charges ou débits éventuels sont détaillés et justifiés au client.

Les clients sont tenus de respecter la tranquillité, la sécurité et le règlement intérieur porté à leur connaissance. En cas de comportement grave ou persistant malgré une demande d'y mettre fin,

l'hôtel peut prendre les mesures nécessaires, y compris mettre fin au séjour dans les conditions permises par la loi. Les conséquences financières sont appréciées selon les circonstances et les prestations effectivement dues.

10 Responsabilité et impossibilité d'accueil

L'hôtel assume les responsabilités que la loi met à sa charge, notamment pour les effets apportés par les voyageurs dans les conditions des articles 1952 à 1954 du Code civil. La mise à disposition d'un coffre ne supprime pas les droits du client. Le client est invité à signaler rapidement tout vol, dommage ou incident pour permettre les vérifications nécessaires.

Si l'hôtel ne peut pas honorer une réservation confirmée, il contacte le client sans délai et recherche, avec son accord, une solution d'hébergement de catégorie équivalente ou supérieure sans supplément à sa charge. À défaut de solution acceptée, les sommes versées pour les prestations non fournies sont remboursées, sans préjudice des droits que la loi reconnaît au client.

11 Données personnelles et rétractation

Les données nécessaires à la réservation et au séjour sont traitées selon la politique de confidentialité accessible à www.lemonasteredesaintmont.com/confidentialite/. Le client peut exercer les droits qui y sont décrits en écrivant à info@lemonasteredesaintmont.com. La réservation d'un hébergement à une date ou période déterminée ne bénéficie pas du droit légal de rétractation de 14 jours. Cette règle ne préjuge pas des conditions propres à l'achat d'un bon cadeau sans date fixée.

12 Réclamations et médiation

Pour toute réclamation, le client peut contacter l'hôtel par courriel à info@lemonasteredesaintmont.com ou par courrier à LE MONASTÈRE 1964, 627 rue Bernard Tumapaler, 32400 Saint-Mont. Après une réclamation écrite préalable auprès de l'hôtel, et à défaut de réponse satisfaisante ou de réponse dans un délai de 60 jours, le consommateur peut saisir gratuitement le Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV), sous réserve de l'éligibilité du litige : en ligne sur <https://mtv.travel/demande-saisine/> ou par courrier à MTV – MÉDIATION TOURISME VOYAGE, Service dépôt des saisines, CS 30958, 75383 PARIS CEDEX 08. La saisine doit intervenir dans l'année suivant la réclamation écrite adressée à l'hôtel. L'hôtel adhère à la MTV par l'intermédiaire de son adhésion à l'UMIH. Le recours à la médiation ne prive pas le client de son droit de saisir la juridiction compétente. Les présentes conditions sont soumises au droit français, sous réserve des dispositions impératives éventuellement applicables au consommateur.

Hotel booking and stay terms

LE MONASTÈRE DE SAINT-MONT | ENGLISH VERSION

Terms applicable to direct bookings of hotel rooms and suites. The conditions of the chosen rate, communicated before confirmation, supplement these terms. Version dated 19 September 2026.

1 The hotel and scope of these terms

These terms apply to stays booked directly with LE MONASTÈRE 1964, a French simplified joint-stock company (SAS) with share capital of €2,000, registered in Auch under number 849 256 052, at 627 rue Bernard Tumapaler, 32400 Saint-Mont, France (the “hotel”). Contact: info@lemonasteredesaintmont.com; +33 (0)6 32 86 46 11.

They govern the hotel’s rooms and suites. Groups of ten rooms or more, exclusive use, La Bastide 1767, events, dining, spa treatments and purchases of gift vouchers may be subject to specific terms provided before confirmation. Where such terms have been accepted, they prevail for that service. The selected rate conditions and charges displayed before the booking is confirmed form part of the contract.

2 Booking and confirmation

Bookings may be made by adults legally able to contract. Guests provide accurate contact details and the information necessary for the stay and payment. An enquiry, quote or room selection alone is not a confirmed booking. A booking becomes firm when the hotel or booking platform confirms the dates, price, applicable rate and selected services in writing, subject to the guarantee or payment terms disclosed before confirmation. Guests should check their confirmation and promptly report any error.

Bookings are made in the guest’s name. Changes to the named guest or room occupants require the hotel’s prior agreement and must respect the room’s capacity. If deliberately inaccurate information prevents the stay from being provided, the hotel may request corrected details or, where necessary, cancel in accordance with applicable law; charges apply only where contractually due.

3 Prices and services

The price displayed at booking is in euros, inclusive of applicable taxes. Visitor tax, where due, is shown separately and collected under the applicable rules. Breakfast, spa, meals, drinks, accepted pets and other services are included only if expressly stated in the confirmation. Any mandatory charges are displayed before booking. Currency conversions are indicative; the contractual price is in euros. A later price change does not alter an agreed price except where the law provides otherwise.

4 PACKAGE promotion

The PACKAGE promotion code gives a 5% discount on eligible packages booked directly through the official website. It must be entered before the booking is confirmed and does not apply to bookings by phone or email or through partner platforms. It cannot be applied retrospectively. A newly announced promotion does not change a confirmed booking. A guest cancelling to book again remains liable for any cancellation charge on the original booking; any new booking is subject to availability and the new offer's terms.

5 Payment and guarantee

The guarantee, deposit and prepayment arrangements are those displayed for the selected rate before confirmation. A non-refundable prepaid rate is identified as such before the booking is confirmed. For other rates, the balance is payable by departure unless different terms have been agreed in writing. A payment card held as a guarantee may be used for amounts due for the stay and expressly ordered services, within permitted limits and the disclosed conditions. Disputed amounts are discussed with the guest and supported by evidence. The hotel provides an invoice or receipt as required by law.

6 Cancellation and changes to stays

For a rate clearly advertised as non-cancellable and non-refundable before booking, the amounts due are those shown for that rate, subject to the guest's mandatory legal rights. For other rates, the following charges are calculated on the price of the booked stay, excluding visitor tax and undelivered extras not due. Deadlines are calendar days before the scheduled arrival date, in Saint-Mont local time.

When cancellation is received	Charge for the stay
15 or more days before arrival	None
14 to 7 days before arrival	30%
6 to 3 days before arrival	50%
2 days or less before arrival	100%
No-show or early departure	100% of the booked stay, subject to applicable law

Guests may cancel by email at info@lemonasteredesaintmont.com. Where a booking was made through a platform that allows cancellation in the guest's account, that process is also valid under the platform's rules. The date the hotel receives the request, or the date the platform records it, determines the applicable charge. Date or service changes depend on availability and may alter the price; they take effect only after written confirmation. Accepted group terms apply to group bookings.

7 The stay and pets

Rooms are available from 4 pm and must be vacated before 11 am on departure, unless the hotel confirms otherwise. A late departure depends on availability and any charge is disclosed before the guest agrees. Room occupancy limits must be observed. The property is non-smoking; actual, necessary and evidenced cleaning costs may be charged following a breach.

Pet dogs are welcome if declared at booking and confirmed by the hotel. The charge is €25 per dog per day. To protect guests and dogs, the hotel limits the number of dogs staying at one time and may decline a dog that was not declared before arrival, subject to the rules for guide and assistance dogs. Guests remain responsible for their pets and any damage they cause.

8 Using a gift voucher for a stay

Where a gift voucher is applied to a stay, the cancellation rules of the booked rate apply to that stay. Depending on the cancellation date, the corresponding portion of the voucher's value is retained or deducted; any remaining balance may be used until the voucher's expiry, subject to the terms provided when it was purchased. The terms governing the original purchase, withdrawal rights and refunds for the voucher itself are those provided at purchase and are not changed by these stay terms.

9 Damage and conduct

Guests are responsible under applicable law for damage attributable to them, their registered room occupants or their pets. After inspection and, where possible, discussion with the guest, the hotel may seek reasonable and evidenced repair, replacement or cleaning costs. There is no automatic minimum damage charge. Any amount charged is explained and supported by evidence.

Guests must respect the peace and safety of the hotel and any house rules made available to them. Where serious conduct continues despite a request to stop, the hotel may take the measures permitted by law, including ending the stay. Financial consequences depend on the circumstances and on amounts actually due.

10 Liability and inability to accommodate

The hotel accepts the responsibilities imposed by law, including those concerning guests' belongings under Articles 1952 to 1954 of the French Civil Code. Providing a safe does not remove the guest's legal rights. Guests are asked to report theft, damage or incidents promptly to allow appropriate checks.

If the hotel cannot honour a confirmed reservation, it contacts the guest without delay and seeks, with the guest's agreement, accommodation of equivalent or higher standard at no additional cost. If no acceptable solution is found, amounts paid for undelivered services are refunded, without prejudice to any statutory rights.

11 Personal data and withdrawal rights

Data needed for booking and the stay is processed as set out in the privacy notice at www.lemonasteredesaintmont.com/confidentialite/. Guests can exercise the rights described there by emailing info@lemonasteredesaintmont.com. Hotel accommodation booked for a specific date or period is not subject to the statutory 14-day withdrawal right. This does not determine the rules for buying an undated gift voucher.

12 Complaints and consumer mediation

Guests may complain by email to info@lemonasteredesaintmont.com or in writing to LE MONASTÈRE 1964, 627 rue Bernard Tumapaler, 32400 Saint-Mont, France. After a prior written complaint to the hotel, if no satisfactory response or no response is received within 60 days, consumers may refer an eligible dispute free of charge to the Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV): online at <https://mtv.travel/demande-saisine/> or by post to MTV – MÉDIATION TOURISME VOYAGE, Service dépôt des saisines, CS 30958, 75383 PARIS CEDEX 08, France. The referral must be made within one year of the written complaint to the hotel. The hotel participates in MTV mediation through its UMIH membership. Mediation does not prevent guests from bringing a claim before a competent court. French law governs these terms, without prejudice to any mandatory consumer protections that apply.