

**Votre situation** : Nous sommes le 7 novembre. Vous travaillez dans un hôtel de Barcelone et vous venez de recevoir l'e-mail suivant :

Madame, Monsieur,

Suite à la grève convoquée ce jour par la SNCF, je me trouve dans l'impossibilité de me rendre à Barcelone cette semaine. J'ai donc le regret de devoir annuler ma réservation dans votre hôtel prévue pour les nuits du 7 au 11 novembre.

S'agissant d'une force majeure, je vous prierais de bien vouloir me rembourser les arrhes versées lors de ma réservation correspondant à 30% du montant total du séjour et s'élevant à 300 euros, en effectuant un virement bancaire sur mon compte n° 34 567 5689 123 de la Société Générale.

Dans cette attente, et en vous remerciant de votre compréhension, veuillez agréer, madame, monsieur, mes sincères salutations.

Nicole Boissy  
nboissy@laposte.net

**Votre tâche** : Après avoir consulté le document ci-dessous, vous répondez à cette cliente.

#### Condiciones generales de venta

• **La reserva es hecha directamente en el hotel :**

Cuando usted se conecta con nuestra pagina web la reserva es efectuada directamente en el hotel. estamos equipados de un sistema de reserva en tiempo actualizado diariamente.

Así, en cuanto usted valida la reserva, recibe un mail de confirmación con un número de reserva comunicado por el hotel. La reserva es registrada inmediatamente por el hotel.

• **Responsabilidades :**

Si la venta es realizada directamente entre usted y el hotel, toda reclamación debe ser dirigida directamente al hotel.

• **Modificación de la reserva :**

Si desea modificar una reserva, tiene dos posibilidades :

- 1) Puede contactar al hotel (todas las informaciones se encuentran en el mail de confirmación que le han enviado) y modifica directamente la reserva.
- 2) Puede cancelar su reserva en la página web de su central de reserva y realizar una nueva reserva.

#### Condiciones de anulación

• **Las condiciones de anulación son establecidas por cada hotel**

Usted puede cancelar sin gastos hasta 48 horas antes de la fecha de llegada al hotel. En el caso de una cancelación más tarde (menos de 48 horas antes de su llegada) la primera noche será facturada.

Usted puede acceder a las condiciones de anulación de nuestro hotel haciendo clic sobre el botón "reservar" . Así podrá verificar las disponibilidades y las tarifas del hotel y usted accederá a las condiciones de anulación antes de validar su reserva.

This document was created with Win2PDF available at <http://www.win2pdf.com>.  
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.  
This page will not be added after purchasing Win2PDF.