

MEMENTO ANNULATION :

Fonctionnement réservation :

- **Réservation classique** (non traitée par devis). La validation de la demande de réservation est effectuée sur le retour mail détaillée de traitement de la demande. Le mail détaillé comprend les modalités de la réservation.
- **Réservation soumise au dépôt d'arrhes** (traitée par devis) : la validation de la réservation est effectuée via le règlement (ou le dépôt des arrhes).

Conditions de navigation :

- **Conditions dites dangereuses** (vents violents, orages violents, niveau d'eau dangereuse, exclusion des orages spontanés) : la qualification de conditions dites dangereuses relève de la compétence exclusive du gérant « Les Canoës du Ried ». Dans de telles conditions, les réservations sont annulées par l'initiative des Canoës du Ried par mail sans préavis avec toujours comme objectif d'informer la clientèle suffisamment en avance pour éviter un déplacement inutile. Dans le cadre d'une annulation pour conditions dangereuses, la possibilité de report des prestations soumises au dépôt d'arrhes ne peut relever d'un abus.
- **Conditions mitigées** : Correspondent à tous les cas ne relevant pas d'une dangerosité (pluie, vent léger...). Dans ces conditions, l'initiative de l'annulation ne relève pas des Canoës du Ried, elle doit être effectuée uniquement par mail (sur le mail initial de traitement de la demande) selon les conditions suivantes :
 - Réservation classique : 48 heures avant la date de la sortie uniquement par mail.
 - Réservation soumise au dépôt d'arrhes : sous réserves que l'annulation ne relève pas d'un abus de réservation, l'annulation doit intervenir 6 jours avant la date de la sortie et être justifiée. Concernant le traitement des arrhes, ceux-ci sont conservés, le respect du délai d'annulation visant à ne pas basculer en facturation de la prestation intégrale. A noter : sous réserves de ne pas relever d'un abus, les arrhes versés peuvent être affectés sur une date de report (1 report envisagé). En cas de report uniquement pour raisons sérieuses, cette demande de report doit intervenir uniquement par mail au minimum 6 jours avant la date de la sortie envisagée.

Effectif finalisé :

- **Réservation classique** : selon le même préavis, sous réserves que la modification ne relève pas d'un abus, une modification d'effectif est possible uniquement par mail 48 heures avant. L'effectif validé valant effectif de facturation, les modifications d'effectif intervenant hors délai ou le jour même ne sont pas prises en compte.
- **Réservation soumise au dépôt d'arrhes** : Sous réserves que la modification d'effectif ne relève pas d'un abus et du respect du préavis (6 jours avant). L'effectif validé valant effectif de facturation, les modifications d'effectif intervenant hors délai ou le jour même ne sont pas prises en compte.

Remise appliquée :

- Dans le cadre de l'édition d'un devis sur un effectif prévisionnel maximum, **la remise appliquée est susceptible d'être révisée** de manière unilatérale par « Les Canoës du Ried » dans les cas où l'effectif finalisé correspondrait à une forte réduction de l'effectif prévisionnel (diminution supérieure à 15%).
- **Le non respect des modalités de réalisation de la prestation** (horaire de rendez vous, impératif horaire d'arrivée, liste non exhaustive) modifiant l'équilibre de facturation de la prestation sont soumis à surfacturation.