

# Memento Annulation



## Validation de la réservation :

### **La Réservation classique, validée par retour mail :**

Les demandes de réservation sont traitées par mail uniquement, à réception de votre demande vous sera transmis un mail détaillé auquel il faudra répondre pour valider les informations transmises de manière détaillée. **La réponse sur le mail détaillé valide votre réservation.** Attention : les mails de

*traitement peuvent arriver dans vos spams, ils sont à consulter. La demande doit intervenir dans un délai raisonnable (une demande de nuit pour le lendemain ne pourra pas être traitée et validée, sans validation de votre demande, celle-ci n'est pas prise en compte.*

Une fois votre validation transmise, nous en accusons réception par mail. *Les demandes de modifications, annulations devront être transmises en réponse à cet échange mail.*

### **La réservation « groupes » ou « mixtes » validée par le paiement d'arrhes :**

Lors d'une demande pour une réservation « groupe » ou mixte (canoë et camp indien), **la réservation est traitée avec un devis qui définit les arrhes à payer pour valider la réservation (30% du devis total). Les arrhes doivent être payées avant la fin de validité du devis par virement bancaire. Un avis d'opération doit être transmis en réponse au mail détaillé de traitement de la demande pour le suivi.** Une fois la validation par le paiement d'arrhes effectuée, nous en accusons réception par mail.

*Important : le traitement des arrhes et la facturation sont détaillés dans les notices « groupes » et mixtes.*

## Modification de la réservation :

*La finalisation du nombre de participants doit intervenir au plus tôt pour ne pas bloquer inutilement des places.*

### **Réservation classique :**

Une modification en raison classique **transmise uniquement par mail par l'interlocuteur référent peut intervenir 48 heures avant** la date de réservation.

### **Réservation avec paiement d'arrhes :**

Ces réservations qui correspondent à des prestations spéciales ou à un nombre de participants élevé **ne peuvent être modifiées que par l'interlocuteur référent, uniquement par mail 6 jours avant la date de prestation.** Attention : les modifications qui changent totalement l'équilibre de la prestation proposée sont susceptibles d'entraîner une révision de la tarification envisageable (par exemple : groupe prévu : 40, prestation envisagée avec remise, suite à la modification le groupe est composé de 8 personnes).

*Les changements transmis hors délai ou le jour même ne sont plus pris en compte suite à de nombreux abus.*

*Important : Même hors délai, toujours transmettre les modifications de votre réservation par mail. En effet, si des places sont à nouveau disponibles, elles peuvent être proposées à une autre équipe. Si les places sont attribuées à une autre équipe (délai raisonnable), la prise en compte du changement peut être validée.*

## Annulation de la réservation :

### **Par notre société :**

**En cas de météo dangereuse dont la définition relève de notre compétence :** vents violents, orages violents prévus (Ne correspond pas aux alertes régionales) ou niveau d'eau dangereux, Les Canoës du Ried annuleront unilatéralement les prestations envisagées sans préavis avec comme objectif de ne pas amener à des déplacements inutiles de sa clientèle.

*Important : les conditions météo mitigées ne présentant pas un caractère dangereux ne sont pas un motif d'annulation, l'activité canoë est une activité nature, les aléas météos en font partie. Une mauvaise météo pour une équipe est acceptable pour une autre. Toujours nous informer de vos orientations par mail.*

### **Réservation classique :**

Préavis identique à la modification : **48 heures avant pour motif sérieux.**

### **Réservation avec paiement d'arrhes :**

**Les arrhes sont non remboursables, ils peuvent être affectés à une date de report si l'annulation intervient au minimum 6 jours avant la date de la prestation envisagée.** Cette annulation visant à ne pas basculer en facturation intégrale de la prestation envisagée. En cas d'annulation pour météo dangereuse de notre part, le report des arrhes est automatique.

## Non respect de l'équilibre de la prestation :

**Le non respect des horaires de rendez vous :** peut conduire à une annulation à vos frais de la prestation.

**Le non respect des impératifs horaires de fin :** entraîne une surfacturation.