

Paielements

Les arrhes demandées à la réservation sont de **100% du séjour pour les réservations**.

Lors de la réservation de votre séjour, le paiement des arrhes peut être fait au choix par **chèque**, par **virement**, par **chèques vacances**, par **chèques vacances Connect** ou [en ligne](#) par **carte bancaire** (Visa/Eurocard/Mastercard).

Pour une réservation en ligne par chèques vacances (ou chèques vacances Connect), renseigner une carte bancaire pour valider la réservation et utiliser l'encart "Demandes spéciales" pour nous indiquer que vous payez en chèques vacances. Les chèques papiers sont à envoyer par courrier et le paiement "Connect" se fait par téléphone au 03 68 61 25 76. Votre carte bancaire ne sera pas débitée, elle sert juste de garantie.

Les réservations sans carte bancaire doivent se faire au minimum 7 jours à l'avance et par contrat/courrier.

Conditions d'annulation - annulation gratuite jusqu'à J-15 !

Quel que soit le motif. **L'annulation est gratuite pour les annulations effectuées plus de 15 jours avant l'arrivée.**

En cas d'annulation entre J-12 et J-15 nous conservons 25% du total du séjour.

En cas d'annulation entre J-9 et J-11 nous conservons 40% du total du séjour.

En cas d'annulation entre J-5 et J-8 nous conservons 50% du total du séjour.

En cas d'annulation entre J-2 et J-4 nous conservons 75% du total du séjour.

En cas d'annulation à J-1 ou le jour d'arrivée, nous conservons 100% du total du séjour.

Si vous avez une réservation web, il faudra utiliser le lien se trouvant dans le mail de confirmation de séjour. L'annulation se fait en ligne. En cas de réservation par contrat courrier il conviendra de nous prévenir par courrier ou par mail.

Si vous avez souscrit à une assurance annulation merci de consulter votre confirmation de réservation. Les coordonnées de l'assureur sont notées dessus. Il faudra le contacter pour faire fonctionner votre assurance séjour.

En cas de paiement partiel à la réservation, l'établissement Auberge et Chalets de la Wormsa a la faculté de débiter la carte bancaire du client pour facturer le montant des arrhes prévues par les conditions générales de vente (de 25% à 100% d'arrhes).

Si les sommes perçues par Auberge et Chalets de la Wormsa dépassent le montant des arrhes conserver, un remboursement sera effectuer sur la carte bancaire du client sous 14 jours.

Documents

Documentation	Inventaire des hébergements
Règlement intérieur	Menus groupes au restaurant
Carte du restaurant	Carte des soins du SPA

Caution

Une caution par carte bancaire (VISA ou MASTERCARD) vous sera demandée à votre arrivée. En cas d'incapacité du client à laisser un numéro de carte bancaire, un chèque de 250€ ou bien un dépôt en espèces de 250€ lui sera demandé.

Le chalet sera livré en bon état de propreté. Le chalet devra être rendu dans un état convenable correspondant à une heure de ménage. Une somme forfaitaire de 60 € par heure de travail, sera retenue si la location n'a pas été nettoyée suffisamment avant le départ.

En cas d'odeur de tabac un forfait de 30€ sera réclamé pour désodoriser l'hébergement.

Pour les séjours avec option animal, un forfait de 30€ sera réclamé en cas de présence de poils d'animaux sur les couvertures, couettes ou plaids.

L'état des lieux aura lieu à l'arrivée et au départ aux heures d'ouverture du bureau. En cas de départ en dehors des horaires d'ouverture du bureau, la carte bancaire sera détruite automatiquement par notre logiciel après l'état des lieux. Le bureau est fermé aux heures de service du restaurant.

Arrivée / Départ

En cas de retard, toutes les journées seront facturées. A partir de 24 heures de retard, nous nous réservons la possibilité de relouer l'hébergement. En cas de départ anticipé, le solde ne sera pas remboursable après la signature de l'état des lieux.

Heure d'arrivée : de 15h à 18h - Heure de départ : de 8h à 10h30.

Piscine / spa

La location donne droit à un accès gratuit à l'espace piscine (vestiaires, bassin, sauna, hammam et jacuzzi). Il est ouvert selon les conditions météorologiques. Les personnes ne respectant pas le règlement affiché pourront être exclues sans contrepartie financière. Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, l'espace piscine/spa peut être fermé temporairement sans contrepartie financière pour les clients.

Animaux

Les animaux domestiques sont acceptés mais doivent être tenus en laisse, catégorie 1 & 2 muselés. Il convient de respecter le règlement intérieur affiché à la réception. Un supplément par nuit sera appliqué.

Barbecues

L'utilisation des barbecues est tolérée sur le site. L'utilisation d'un barbecue à charbon de bois et l'utilisation du feu se font sous l'entière responsabilités de tous les occupants de l'hébergement.

Nombre de personnes

Le prix de l'hébergement est calculé en fonction du nombre de personnes. En cas de personne supplémentaire un supplément de 25€ par nuit par personne en plus sera demandé. En cas de personne manquante, le prix intégral sera réclamé.

Réclamations

Les réclamations sont exclusivement recevables pendant la durée de votre séjour, pour être traitées dans la mesure du possible en temps réel. Aucune réclamation ne pourra être recevable après votre départ.

Médiateur

Après avoir saisi le service client et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de trois semaines, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel.