

Conditions générales de vente - CGV
Depuis le 19 Novembre 2025 - en français**Palements**

Les arrhes demandées à la réservation sont de **25% ou 100% du séjour selon le tarif choisi**.

Lors de la réservation de votre séjour, le paiement des arrhes peut être fait par **chèque, par virement, par chèques vacances papier, chèques vacances Connect ou par carte bancaire** (Visa/Eurocard/Mastercard/American Express/Bancontact). Certains moyens de paiement sont disponibles uniquement en ligne sur notre site internet. Certains moyens de paiements sont disponibles uniquement sur place.

Les réservations sans carte bancaire doivent se faire au minimum 10 jours à l'avance et par contrat courrier.

Conditions d'annulation**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.

Avec le tarif « flexible » les frais d'annulation entre J-9 et J-15 sont de 0%.

Pour annuler avec 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 prévu en cas d'annulation.

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.

Caution

Une caution par carte bancaire (VISA ou MASTERCARD exclusivement) 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 plaid.

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.

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.**

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.

Arrivée / Départ

En cas de retard, toutes les journées seront facturées. A partir de 18 heures de retard, nous nous réservons la possibilité de relouer l'hébergement réservé. **En cas de départ anticipé, le montant du séjour ne sera pas remboursable.** Un client est considéré comme

« arrivée » lorsqu'il a reçu en sa possession les clés, ou payer un solde sur place ou ramener l'état des lieux signés.

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

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 réclaté. A partir de 2 ans révolu, un enfant n'appartient plus à la catégorie bébé, l'enfant de 2 ans et plus est considéré comme un participant du séjour.

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.



SAS Auberge et Chalets de la Wormsa

Conditions générales de vente - CGV Depuis le 19 Novembre 2025 - en anglais

Payments

The deposit requested at the time of booking is **25% or 100% of the stay depending on the rate chosen**. When booking your stay, the deposit can be paid by **cheque, bank transfer or by credit card** (Visa/Eurocard/Mastercard/American Express/Bancontact). Some payment methods are only available online on our website. Some payment methods are only available on site. Reservations without a credit card must be made at least 10 days in advance and by mail contract.

Cancellation Policy

Cancellation conditions - free cancellation up to 15 days to go!

Whatever the reason. **Cancellation is free of charge for cancellations made more than 15 days before arrival. In case of cancellation between D-12 and D-15 we keep 25% of the total stay.**

In case of cancellation between D-9 and D-11 we keep 40% of the total stay.

In case of cancellation between D-5 and D-8 we keep 50% of the total stay.

In case of cancellation between D-2 and D-4 we keep 75% of the total stay.

In case of cancellation on D-1 or on the day of arrival, we keep 100% of the total stay.

With the "flexible" rate, the cancellation fees between D-9 and D-15 are 0%.

To cancel with a web reservation, you will have to use the link in the stay confirmation email. Cancellation is done online. **In the event of a reservation by contract, by mail**, you will have to notify us by post or email. If you have taken out cancellation insurance, please consult your booking confirmation. The insurer's contact details are noted on it. You will have to contact him to make your stay insurance work. In case of partial payment at the time of booking, Auberge et Chalets de la Wormsa has the right to charge the customer's credit card and the amount provided in case of cancellation. If the sums received by Auberge et Chalets de la Wormsa exceed the amount of the deposit to be retained, a refund will be made to the customer's credit card within 14 days.

Deposit (caution)

A deposit by credit card (VISA or MASTERCARD only) will be required upon arrival. In the event of the customer's inability to leave a credit card number, a check for €250 or a cash deposit of €250 will be requested. The chalet will be delivered in a good state of cleanliness. The chalet must be returned in a suitable condition corresponding to one hour of cleaning. A lump sum of €60 per hour of work will be retained if the rental has not been cleaned sufficiently before departure. In case of tobacco smell, a flat rate of 30€ will be charged to deodorize the accommodation. For stays with a pet option, a flat rate of €30 will be charged in case of the presence of pet hair on blankets, duvets or plaids. The inventory of fixtures will take place on arrival and departure during the office's opening hours. In case of departure outside office opening hours, the credit card will be automatically destroyed by our software after the inventory of fixtures. The office is closed during restaurant hours.

Claims

Complaints are only admissible for the duration of your stay, to be processed as far as possible in real time. **No claim can be accepted after your departure.**

Swimming pool / spa

The rental entitles you to free access to the swimming pool area (changing rooms, pool, sauna, hammam and jacuzzi). It is open depending on weather conditions. People who do not comply with the posted rules may be excluded without financial compensation. For hygiene and safety reasons, the pool/spa area may be temporarily closed without financial compensation for guests.

Arrival / Departure

In case of delay, all days will be charged. From 18 hours late, we reserve the right to re-rent the booked accommodation. **In case of early departure, the amount of the stay will not be refundable.** A customer is considered to be "arrived" when he has received the keys in his possession, or to pay a balance on the spot or to bring back the signed inventory of fixtures.

Check-in time: from 3 pm to 6 pm - Check-out time: from 8 am to 10:30 am.

Number of people

The price of accommodation is calculated according to the number of people. In case of additional person, an additional 25€ per night per additional person will be requested. In the event of a missing person, the full prize will be claimed. From the age of 2, a child no longer belongs to the baby category, the child of 2 years and over is considered a participant of the stay.

Mediator

After having referred the matter to customer service and in the absence of a satisfactory response within three weeks, the customer may refer the matter to the Tourism and Travel Mediator, whose contact details and referral procedures are available on its website: www.mtv.travel.



SAS Auberge et Chalets de la Wormsa

Conditions générales de vente - CGV

Depuis le 19 Novembre 2025 - en allemand

Zahlungen

Die bei der Buchung geforderte Anzahlung beträgt **je nach gewähltem Tarif 25 % oder 100 % des Aufenthalts**. Bei der Buchung Ihres Aufenthalts kann die Anzahlung per **Scheck, Banküberweisung oder per Kreditkarte** (Visa/Eurocard/Mastercard/American Express/Bancontact) bezahlt werden. Einige Zahlungsmethoden sind nur online auf unserer Website verfügbar. Einige Zahlungsmethoden sind nur vor Ort verfügbar. Reservierungen ohne Kreditkarte müssen mindestens 10 Tage im Voraus und per Postvertrag vorgenommen werden.

Stornierungsrichtlinie

Stornierungsbedingungen - kostenlose Stornierung bis zu 15 Tage vor Laufzeit!

Was auch immer der Grund war. **Die Stornierung ist für Stornierungen, die mehr als 15 Tage vor Ankunft erfolgen, kostenlos. Im Falle einer Stornierung zwischen D-12 und D-15 behalten wir 25 % des gesamten Aufenthalts.**

Im Falle einer Stornierung zwischen D-9 und D-11 behalten wir 40 % des gesamten Aufenthalts.

Im Falle einer Stornierung zwischen D-5 und D-8 behalten wir 50 % des gesamten Aufenthalts.

Im Falle einer Stornierung zwischen D-2 und D-4 behalten wir 75 % des gesamten Aufenthalts.

Im Falle einer Stornierung auf D-1 oder am Tag der Ankunft behalten wir 100 % des gesamten Aufenthalts.

Mit dem "flexiblen" Satz betragen die Stornierungsgebühren zwischen D-9 und D-15 0 %.

Um mit einer Web-Reservierung zu stornieren, müssen Sie den Link in der Aufenthaltsbestätigungs-E-Mail verwenden. Die Stornierung erfolgt online. **Im Falle einer Vertragsreservierung per Post** müssen Sie uns per Post oder E-Mail benachrichtigen. Wenn Sie eine Stornierungsversicherung abgeschlossen haben, konsultieren Sie bitte Ihre Buchungsbestätigung. Die Kontaktdaten des Versicherers sind darauf vermerkt. Sie müssen ihn kontaktieren, damit Ihre Aufenthaltsversicherung funktioniert. Im Falle einer Teilzahlung zum Zeitpunkt der Buchung hat Auberge et Chalets de la Wormsa das Recht, die Kreditkarte des Kunden und den angegebenen Betrag im Fall einer Stornierung zu belasten. Übersteigen die von Auberge et Chalets de la Wormsa erhaltenen Beträge die zu behaltende Kautions, wird innerhalb von 14 Tagen die Rückerstattung auf die Kreditkarte des Kunden erstattet.

Kaution

Bei Kaution ist eine Einzahlung per Kreditkarte (nur VISA oder MASTERCARD) erforderlich. Falls der Kunde keine Kreditkartennummer hinterlassen kann, wird ein Scheck über 250 € oder eine Bareinzahlung von 250 € verlangt. Das Chalet wird in gutem Zustand sauber geliefert. Das Chalet muss in einem geeigneten Zustand zurückgegeben werden, der einer Stunde Reinigungszeit entspricht. Eine Einmalzahlung von 60 € pro Arbeitsstunde wird einbehalten, wenn der Mietwagen vor der Abfahrt nicht ausreichend gereinigt wurde. Bei Tabakgeruch wird eine Pauschalgebühr von 30 € berechnet, um die Unterkunft zu deodorieren. Für Aufenthalte mit Haustieroption wird bei Haustierhaare auf Decken,

Bettdecken oder Karos eine Pauschalgebühr von 30 € berechnet. Die Inventarisierung der Einrichtungen erfolgt bei Ankunft und Abreise während der Öffnungszeiten des Büros. Im Falle einer Abreise außerhalb der Büroöffnungszeiten wird die Kreditkarte von unserer Software nach der Inventur der Einrichtungen automatisch vernichtet. Das Büro ist während der Restaurantöffnungszeiten geschlossen.

Ansprüche

Beschwerden sind nur für die Dauer Ihres Aufenthalts zulässig und müssen so weit wie möglich in Echtzeit bearbeitet werden. **Nach Ihrer Abreise kann kein Antrag mehr akzeptiert werden.**

Schwimmbad / Spa

Die Miete berechtigt Sie auf freien Zugang zum Schwimmbereich (Umkleideräume, Schwimmbad, Sauna, Hammam und Jacuzzi). Sie ist je nach Wetterbedingungen geöffnet. Personen, die die veröffentlichten Regeln nicht einhalten, können ohne finanzielle Entschädigung ausgeschlossen werden. Aus Hygiene- und Sicherheitsgründen kann der Pool-/Spa-Bereich vorübergehend ohne finanzielle Entschädigung für die Gäste geschlossen werden.

Ankunft / Abreise

Bei Verzögerung werden alle Tage belastet. Ab 18 Stunden Verspätung behalten wir uns das Recht vor, die gebuchte Unterkunft erneut zu vermieten. **Bei vorzeitiger Abreise wird der Aufenthaltsbetrag nicht erstattet.** Ein Kunde gilt als "angekommen", wenn er die Schlüssel in seinem Besitz erhalten hat, oder um einen Restbetrag sofort zu bezahlen oder den signierten Inventar an Armaturen zurückzubringen. Check-in-Zeit: 15:00 bis 18:00 Uhr - Check-out-Zeit: von 8:00 Uhr bis 10:30 Uhr.

Anzahl der Einwohner

Der Preis für die Unterkunft wird entsprechend der Anzahl der Personen berechnet. Im Falle einer zusätzlichen Person werden pro Nacht jeweils 25 € pro zusätzliche Person verlangt. Im Falle einer vermissten Person wird der volle Preis beansprucht. Ab dem Alter von 2 Jahren gehört ein Kind nicht mehr zur Babykategorie, das Kind ab 2 Jahren gilt als Teilnehmer des Aufenthalts.

Vermittler

Nachdem die Angelegenheit an den Kundenservice weitergeleitet wurde und innerhalb von drei Wochen keine zufriedenstellende Antwort vorliegt, kann der Kunde die Angelegenheit an den Tourismus- und Reisevermittler weiterleiten, dessen Kontaktdaten und Vermittlungsverfahren auf seiner Website verfügbar sind: www.mtv.travel.



SAS Auberge et Chalets de la Wormsa

Conditions générales de vente - CGV **Depuis le 19 Novembre 2025 - en néerlandais**

Betalingen

De aanbetaling die bij de boeking wordt gevraagd, bedraagt **25% of 100% van het verblijf, afhankelijk van het gekozen tarief**. Bij het boeken van je verblijf kan de borg worden betaald per **cheque, bankoverschrijving of creditcard** (Visa/Eurocard/Mastercard/American Express/Bancontact). Sommige betaalmethoden zijn alleen online beschikbaar via onze website. Sommige betaalmethoden zijn alleen ter plaatse beschikbaar. Reserveringen zonder creditcard moeten minstens 10 dagen van tevoren worden gemaakt en per postcontract worden gemaakt.

Annuleringsbeleid

Annuleringsvoorwaarden - gratis annulering tot 15 dagen te gaan!

Wat de reden ook is. **Annuleringen zijn gratis voor annuleringen die meer dan 15 dagen voor aankomst zijn gedaan. In geval van annulering tussen D-12 en D-15** houden we 25% van het totale verblijf.

In geval van annulering tussen D-9 en D-11 houden we 40% van het totale verblijf.

In geval van annulering tussen D-5 en D-8 houden we 50% van het totale verblijf.

In geval van annulering tussen D-2 en D-4 houden we 75% van het totale verblijf.

Bij annulering op D-1 of op de dag van aankomst, houden wij 100% van het totale verblijf.

Met het "flexibele" tarief zijn de annuleringskosten tussen D-9 en D-15 0%.

Om te annuleren met een webreservering, moet je de link in de bevestigingsmail van het verblijf gebruiken. Annulering gebeurt online. **In het geval van een reservering via contract, per post**, moet u ons per post of e-mail op de hoogte stellen. Als u annuleringsverzekering heeft afgesloten, raadpleeg dan uw boekingsbevestiging. De contactgegevens van de verzekeraar staan erop. Je zult contact met hem moeten opnemen om je verblijfsverzekering te laten werken. In geval van gedeeltelijke betaling bij de boeking heeft Auberge et Chalets de la Wormsa het recht om de creditcard van de klant en het verstrekte bedrag in te boeken bij annulering. Als de ontvangen bedragen van Auberge et Chalets de la Wormsa het bedrag van de te behouden borg overschrijden, wordt binnen 14 dagen een terugbetaling op de creditcard van de klant gedaan.

Aanbetaling (waarschuwing)

Bij aankomst is een storting per creditcard (alleen VISA of MASTERCARD) vereist. Indien de klant geen creditcardnummer kan achterlaten, wordt een cheque van €250 of een contante storting van €250 gevraagd. Het chalet wordt in goede staat van schoonheid geleverd. Het chalet moet in een geschikte staat worden teruggebracht, overeenkomend met een uur schoonmaak. Een eenmalig bedrag van €60 per werkuur wordt behouden als de huur niet voldoende is schoongemaakt voor vertrek. Bij tabaksgeur wordt een vast tarief van 30€ in rekening gebracht om de accommodatie te ontgeuren. Voor verblijf met een huisdieroptie wordt een vast bedrag van €30 in rekening gebracht bij aanwezigheid van dierenhaar op dekens, dekbedden of geruite doeken. De inventarisatie van de wedstrijden vindt plaats bij aankomst en vertrek tijdens de openingstijden van het kantoor. Bij vertrek buiten kantooropeningstijden wordt de creditcard automatisch vernietigd door onze software na inventarisatie van de armaturen. Het kantoor is gesloten tijdens de openingstijden van restaurants.

Aanspraken

Klachten zijn alleen toelaatbaar gedurende de duur van je verblijf, zodat ze zo veel mogelijk in realtime verwerkt moeten worden. **Na uw vertrek kan geen claim worden geaccepteerd.**

Zwembad / spa

De verhuur geeft je recht op gratis toegang tot het zwembadgedeelte (kleedkamers, zwembad, sauna, hammam en jacuzzi). Het is open afhankelijk van de weersomstandigheden. Mensen die zich niet aan de gepubliceerde regels houden, kunnen zonder financiële compensatie worden uitgesloten. Om hygiëne- en veiligheidsredenen kan het zwembad/spa-gedeelte tijdelijk worden gesloten zonder financiële compensatie voor gasten.

Aankomst / Vertrek

Bij vertraging worden alle dagen in rekening gebracht. Vanaf 18 uur te laat behouden wij ons het recht voor om de geboekte accommodatie opnieuw te verhuren. **Bij vervroegd vertrek is het verblijfsbedrag niet terugbetaalbaar.** Een klant wordt beschouwd als "aangekomen"

wanneer hij de sleutels in zijn bezit heeft ontvangen, of om ter plekke een saldo te betalen of om de ondertekende inventaris van armaturen terug te brengen. Inchecktijd: van 15.00 tot 18.00 uur - Uitchecktijd: van 8.00 tot 10.30 uur.

Aantal mensen

De prijs van de accommodatie wordt berekend op basis van het aantal mensen. Bij een extra persoon wordt per nacht per extra persoon een extra 25€ gevraagd. In het geval van een vermist persoon wordt de volledige prijs opgeëist. Vanaf de leeftijd van 2 jaar behoort een kind niet langer tot de babycategorie, het kind van 2 jaar en ouder wordt beschouwd als deelnemer aan het verblijf.

Bemiddelaar

Na het doorverwijzen van de zaak naar de klantenservice en bij het uitblijven van een bevredigend antwoord binnen drie weken, kan de klant de zaak doorverwijzen naar de Toerisme- en Reisbemiddelaar, wiens contactgegevens en doorverwijzingsprocedures op de website zijn beschikbaar: www.mtv.travel.