



## DOMAINE DES ETOILES

### **Accueil**

L'accueil des clients est assuré entre 17h00 et 19h00. Les cabanes doivent être libérées avant 11h00 afin de permettre leur préparation pour les clients suivants.

### **Règlement et Moyens de Paiement**

Le montant du séjour doit être réglé intégralement au moment de la réservation.

### **Droit de Rétractation**

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le client ne dispose d'aucun droit de rétractation pour les services d'hébergement et de restauration.

### **Modification et Annulation**

#### **Par le client**

Annulation : Toute demande d'annulation doit être formulée par écrit et sera effective uniquement après confirmation de notre part.

- En cas de décès d'un occupant inscrit, le séjour sera intégralement remboursé, sur présentation d'un certificat de décès sous 7 jours.
- En cas d'hospitalisation d'un occupant ou de son enfant durant le séjour, un report sera proposé sous 24 mois, sur présentation d'un certificat d'hospitalisation sous 3 jours.
- En dehors de ces cas, aucun remboursement ne sera effectué.

Modification : Les réservations ne sont pas modifiables. Les clients ont la possibilité de céder leur séjour à une tierce personne sans frais supplémentaires. Pour cela, ils doivent nous en informer au préalable et nous communiquer le nom du bénéficiaire. La cession du séjour doit être validée par nos services.

Les prestations optionnelles, telles que les massages, ne peuvent être annulées, sauf accord de nos prestataires.

Refus d'accès à la cabane : En cas de peur, vertige ou tout autre motif empêchant le client d'accéder à la cabane, aucun remboursement ni report ne sera accordé.

## **Par l'établissement**

En cas de conditions météorologiques défavorables (événements climatiques majeurs tels qu'une tempête ou un orage violent), la direction se réserve le droit d'annuler le séjour pour des raisons de sécurité.

- Un report sous 24 mois sera proposé.
- Si le client a déjà quitté son domicile, un relogement sans supplément sera proposé, sous réserve de disponibilités.
- Aucun dédommagement financier ne sera accordé.

## **Bons Cadeaux**

Les bons cadeaux sont valables 12 mois. Les mêmes conditions d'annulation et de modification s'appliquent que pour les réservations classiques.

## **Assurance**

Les clients sont encouragés à souscrire une assurance annulation pour se prémunir contre tout imprévu. L'établissement ne prend pas en charge les frais d'annulation ou de départ anticipé. Chaque client est responsable des dégradations qu'il pourrait causer.

## **Animaux**

Les animaux domestiques ne sont pas autorisés dans les cabanes

## **Enfants**

Seules la cabane Goutte d'amour peut accueillir des enfants de 5 ans et plus

## **Respect et Nuisances**

Afin de préserver la tranquillité des lieux, les clients doivent veiller à limiter le bruit. Les fêtes et la musique sur les terrasses sont interdites. En cas de nuisance sonore excessive, une exclusion immédiate pourra être appliquée sans remboursement, ni dédommagement, ni possibilité de report du séjour.

## **Objets de Valeur**

L'établissement ne saurait être tenu responsable en cas de perte ou de vol d'objets de valeur laissés dans les cabanes. Tout objet oublié pourra être renvoyé, moyennant un forfait de 15 € pour l'envoi postal par colis suivi.

## **Stationnement**

Le stationnement s'effectue sur un parking non surveillé. L'établissement ne pourra être tenu responsable des dégradations ou vols de véhicules.

### **Chutes Naturelles**

Les Cabanes étant situées dans un environnement naturel, ne peuvent être tenues responsables des blessures ou dommages causés par la chute d'éléments naturels tels que les châtaignes, les branches...

### **Réclamations**

Toute réclamation relative à un séjour doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 7 jours suivant la fin du séjour. Les réclamations doivent être envoyées à l'adresse suivante :

201 allée de la Chapelle 38260 GILLONNAY

### **Litiges**

En cas de litige, le Tribunal de Commerce de Grenoble sera seul compétent.