

POLITIQUE D'ANNULATION

Annulation par le client

Si, pour une raison quelconque, vous décidez d'annuler votre réservation confirmée, votre carte de crédit sera créditée du montant approprié selon la politique d'annulation.

Veillez SVP noter que suite à notre système de réservation orienté vers le client, qui offre des options de réservation multiples soit en ordonnant un bon ouvert ou une activité pour une date spécifique, Vacances Maurice facture des frais d'annulation différents en fonction de l'option de réservation choisi par vous et son statut (si l'activité a déjà été réservé pour une date spécifique ou non):

Annulation d'un bon ouvert avant de l'utiliser:

Veillez SVP noter que dans le cas où un client souhaite annuler un bon ouvert avant qu'il ne soit utilisé pour réserver une activité à une date spécifique, le client ne sera facturé que de frais d'annulation de **5%** du montant total du bon (ceci est pour couvrir nos frais de traitement de cartes et du coût de la main-d'œuvre).

Annulation d'une activité réservée à une date précise

Cette option fait référence au cas où une activité a été réservée par le client à une date spécifique, comprenant:

- Annulation d'une activité qui a été réservé à une date spécifique dans le cadre du processus de réservation initial
- Annulation d'un bon ouvert après qu'il ai été utilisé par le client pour réserver une activité à une date spécifique

Dans ces deux cas, les frais d'annulation s'appliquent en fonction du tableau ci-dessous:

	Frais en % du montant de la commande pour l'activité
A + de 30 jours avant la date réservée pour l' activité	5%
De 15-30 jours avant la date réservée pour l' activité	20%
De 7-14 jours avant la date réservée pour l' activité	35%
De 3-6 jours avant la date réservée pour l' activité	50%
A - de 2 jours avant la date réservée pour l' activité	100%

Veillez SVP noter:

- Tout ce qui précède s'applique seulement aux jours ouvrables (**lundi-vendredi**)
- Avis d'annulation ne sera effectif que lorsqu'il sera reçu par e-mail envoyé à Vacances Maurice: info@vacancesmaurice.com.
- Date / l'heure réservée pour l'activité = date ou l'heure spécifique pour laquelle le client est supposé aller à l'activité / attraction / service en fonction de la réservation formulée par lui / elle.
- Ces frais d'annulation sont calculés en pourcentage du montant total de la réservation pour l'activité que le client souhaite annuler.
- La date à laquelle nous recevons la notification d'annulation écrite du client est la date que nous allons utiliser afin de calculer les frais d'annulation appropriés.
- Aucun remboursement ne sera possible une fois que l'activité, attraction, visite guidée ou service aura commencé, ou dans le cas de forfait, cure thermale, repas ou autres services déjà utilisés ou commencés.
- Dans le cas où une activité est annulée en raison de mauvaises conditions météorologiques, nous garantissons à tous nos clients un remboursement complet. Toutefois, si l'activité se fait, en cas de pluie ou de beau temps, et que les clients décident de ne pas y aller, le client sera facturé pour l'annulation de dernière minute.
- En cas de «no show» (non présence des clients à l'activité / excursion) ou dans le cas où un client arrive en retard à une activité / excursion, l'activité / excursion commencera à l'heure et le client sera facturé pour une annulation de dernière minute.
- Les billets d'entrée aux musées, parcs nationaux, aquarium de l'île Maurice, parc aquatique de l'île Maurice, jardin botanique, et les billets pour des événements spéciaux, ne sont pas remboursables en toutes circonstances.
- Quand le montant des frais d'annulation est exprimé en pourcentage, il est calculé sur la base du montant total à payer par la personne / s pour l'activité annulée.

- Si une des personnes pratiquant l'activité / l'excursion ne peut plus y participer, cette personne peut céder sa place à quelqu'un d'autre. Dans le cas où la réservation a été réservée en son nom, vous devez en informer Vacances Maurice dès que possible pour effectuer le changement de nom et fournir le nom de l'autre personne qui utilisera l'activité / l'excursion (afin que nous puissions modifier la réservation sur son nom).

Annulation par Vacances Maurice:

Dans le cas peu probable de l'annulation d'une activité, visite, excursion, attraction, forfaits de voyages par Vacances Maurice, nous allons:

- Proposer une activité / excursion équivalente au client.
- Si le client décide de refuser cette option, Vacances Maurice remboursera le montant intégral au client soit **100%** du montant total payé par le client pour l'activité qui a été annulé. Au cas où une activité est annulée en raison de mauvais temps, Vacances Maurice n'est en aucun cas responsable de cette annulation et n'a pas à fournir le remboursement de taxi ou à couvrir toute autre charge (sauf pour le remboursement intégral du montant payé pour l'activité elle-même).

La seule exception à ce qui précède serait en cas de force majeure ou en raison de circonstances inhabituelles et imprévisibles indépendantes de notre volonté.

Remarque: Veuillez noter que l'annulation indiqué ci-dessus est applicable uniquement dans le cas où l'activité a été annulée par Vacances Maurice en tenant compte qu'aucune modification n'a été fait sur la date ou l'heure de la part du client sur la réservation initialement prévu.

Annulation d'une activité pour laquelle y avait un changement de date ou l'heure:

Annulation d'une activité pour laquelle il y avait un changement de date ou l'heure: Au cas où une réservation aurait été confirmée pour une date ou l'heure spécifique, et plus tard, la date aurait été changée selon la demande du client, qui après soit annulée par Vacances Maurice ou par le client pour une raison quelconque, Vacances Maurice peut charger le client le montant d'annulation selon la date ou l'heure originale de la réservation. Par exemple, pour une activité qui avait été d'abord réservée pour le 15 mars, et au 14 mars (la veille), le client a contacté Vacances Maurice informant qu'il ne pourra pas ou ne souhaitera pas s'y rendre au 15

mars et nous demandant de remettre l'activité à plus tard au 20 mars ; en conséquence, Vacances Maurice changea la date. Puis, le jour même où l'activité était due, elle a été annulée en raison des conditions atmosphériques. Dans un tel cas, Vacances Maurice sera en mesure de charge le client un montant selon la réservation originale, c'est-à-dire selon l'annulation d'un jour de délai.