

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les réservations et transactions effectuées auprès de **the frogs' house** sur le site de Décathlon Travel. En effectuant une réservation ou en utilisant nos services, vous acceptez de respecter les présentes conditions et d'être lié(e) par celles-ci.

Réservation

En effectuant une réservation sur le site de Décathlon Travel, le client accepte les conditions générales suivantes. Pour réserver un séjour, vous devez fournir des informations exactes et complètes, telles que vos coordonnées personnelles, des informations de paiement valides, les dates de votre séjour, le nombre de participants, etc. et payer la acompte exigible au moment de la réservation. Votre réservation n'est confirmée qu'après réception d'un e-mail de confirmation de notre part. Si vous ne recevez pas cet e-mail, veuillez vérifier votre dossier de courriers indésirables (spam).

Annulation

- Tous les montants versés (acompte et solde, si celui-ci a déjà été réglé) sont intégralement remboursables en cas d'annulation, quel qu'en soit le motif, effectuée plus de 30 jours avant la date d'arrivée.
- En cas d'annulation entre 15 et 29 jours avant le début de la retraite réservée, the frogs' house conservera 25 % des frais du séjour. Si vous avez réglé votre facture en totalité, les 75 % restants sont remboursables.
- Le montant total de la retraite n'est pas remboursable en cas d'annulation au cours des 14 derniers jours précédant le début de la retraite.

Modification

Les réservations effectuées sur le site de Décathlon Travel, peuvent être modifiées sous réserve de disponibilité, jusqu'à 1 jour avant la date de début de la retraite. Toute modification entraîne le paiement de l'éventuelle différence de prix entre la réservation initiale et la nouvelle réservation. Aucun remboursement ne sera effectué si le montant de la nouvelle réservation est inférieur à celui de la réservation initiale. La date de la nouvelle retraite doit être choisie au moment de la modification. Les réservations ne peuvent pas être mises en attente dans l'attente d'une décision ultérieure concernant les dates. La nouvelle retraite doit avoir lieu au cours de l'année civile en cours ou de l'année civile suivante. Une seule modification est autorisée.

Traitement des remboursements

Les remboursements liés aux annulations, lorsqu'ils sont applicables, seront effectués dans un délai de 7 jours ouvrés, selon le mode de paiement utilisé lors de la transaction initiale.

Arrivée et départ

Les clients doivent respecter les horaires d'arrivée et de départ fixés par l'établissement afin de permettre le nettoyage et la préparation des chambres pour les clients suivants. Heure

d'arrivée : la chambre est disponible à partir de **15 h 00**, sauf si une arrivée anticipée est possible. Heure de départ : la chambre doit être libérée au plus tard à **11 h 00**, sauf si un départ tardif est possible (des frais supplémentaires peuvent s'appliquer).

Dépôt de garantie

Dans la plupart des cas, the frogs' house ne demande pas de dépôt de garantie.

Dans certains cas exceptionnels, un dépôt de garantie peut être demandé le jour de votre arrivée afin de couvrir d'éventuels dommages ou pertes survenus pendant votre séjour. Le cas échéant, nous vous informerons du montant en temps utile.

Le dépôt de garantie sera remboursé après vérification du bon état des lieux et des équipements. Cette vérification peut généralement prendre entre un et deux jours après votre départ.

Responsabilités des clients

Les clients doivent respecter les règles et les consignes de l'établissement pendant leur séjour. Tout dommage causé aux locaux ou aux équipements sera facturé au client. Les clients sont responsables de la sécurité de leurs effets personnels. the frogs' house ne saurait être tenu responsable en cas de perte, de vol ou de détérioration de ceux-ci.

Responsabilité de l'hébergement

Nous nous engageons à fournir un service de qualité et à rendre votre séjour aussi agréable que possible. Toutefois, nous ne pouvons être tenus responsables des nuisances ou des accidents indépendants de notre volonté. En cas de problème ou de réclamation pendant votre séjour, nous vous demandons de nous en informer immédiatement afin que nous puissions prendre les mesures appropriées pour remédier à la situation.

Nous vous conseillons de lire attentivement les présentes conditions générales avant de réserver votre séjour. Si vous avez le moindre doute ou la moindre question, n'hésitez pas à nous contacter pour obtenir des précisions.

Heures de tranquillité

Après **22 h 00**, les clients sont priés de respecter le calme afin de ne pas déranger les autres clients ni les voisins qui souhaitent se reposer.

Interdiction des fêtes et des événements bruyants

Afin de garantir la tranquillité des clients et le respect des règles de vie en communauté, aucune fête ni aucun événement bruyant ne peut être organisé dans notre établissement.

Respect des lieux et des autres clients

Les clients doivent respecter les espaces communs et privés, ainsi que les autres personnes séjournant dans l'établissement.

Règles de sécurité

Les clients doivent respecter les règles de sécurité en vigueur, notamment les consignes relatives à l'utilisation correcte des installations.

Séjours partiels

Aucun remboursement ni aucune réduction ne seront accordés en cas d'arrivée tardive, de départ anticipé ou de nuits non utilisées, sauf indication contraire dans la réservation.

Circonstances imprévues

En cas de circonstances imprévues (par exemple, catastrophes naturelles ou pandémies), les conditions d'annulation pourront être adaptées à la discrétion de la direction de l'établissement.

Communication

Les clients seront informés dans les meilleurs délais de toute modification des conditions d'annulation résultant d'un cas de force majeure.