

Politique de livraison et de prestation

1. Informations générales

Prima Holiday Rentals propose des services complémentaires aux voyageurs hébergés dans nos locations de vacances à l'île Maurice. Toute commande est soumise à disponibilité. Si un service ne peut pas être honoré, nous vous en informons et procédons au remboursement du montant correspondant, le cas échéant.

2. Zone de prestation

Les livraisons de courses, repas et équipements (dont lit bébé) sont réalisées à l'adresse du logement loué via Prima Holiday Rentals, situé à l'île Maurice, dans les zones couvertes par nos partenaires et notre équipe. Les zones exactes peuvent varier selon le bien réservé ; en cas de doute, contactez-nous avant de commander.

3. Délais et créneaux

Les délais indicatifs sont communiqués lors de la commande ou par notre équipe après validation. Ils débutent à compter de la confirmation de la commande et non de la seule demande initiale.

Sauf exception :

- livraison de courses : généralement sous 24 à 48 h ouvrées après confirmation, selon créneau choisi ;
- repas / traiteur : selon l'offre et le préavis indiqué sur la fiche service ;
- ménage : à la date choisie pendant le séjour, sous réserve de disponibilité ;
- installation lit bébé : de préférence avant l'heure d'arrivée ou le jour d'arrivée, selon informations transmises.

Les jours ouvrés s'entendent du lundi au samedi, hors jours fériés locaux.

4. Instructions de livraison

Lors de la commande ou du pre-check-in, vous pouvez indiquer des instructions utiles (nom sur l'interphone, accès résidence, étage, etc.). Le client ou un adulte majeur doit être joignable ou disponible pour réceptionner la livraison ou autoriser l'accès au logement pour le ménage ou l'installation du lit bébé.

5. Frais de livraison et de prestation

Les tarifs affichés sur le portail guest ou communiqués par écrit incluent, sauf mention contraire, la prestation standard à l'adresse du logement. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer pour des demandes urgentes, des réapprovisionnements multiples ou des zones difficiles d'accès ; vous en serez informés avant validation définitive.

6. Marchandises périssables et courses

Les produits frais sont sélectionnés et livrés avec soin. En cas de produit manquant ou endommagé lors du transport, signalez-le dans les 24 heures suivant la livraison avec photo à l'appui à contact@prima.holiday.

7. Dommages ou retard

Tout dommage visible à l'arrivée d'une livraison ou tout retard significatif doit être signalé rapidement à contact@prima.holiday ou +230 5255 5923.

8. Questions

Prima Holiday Rentals

West Beaches 2, La Preneuse, Rivière Noire, Rivière Noire, Maurice

Téléphone : +230 5255 5923

E-mail : contact@prima.holiday

Site : <https://www.prima.holiday>

