

Politique de remboursement

1. Objet

La présente politique s'applique aux services complémentaires commandés via le portail guest Prima Holiday Rentals ou sur demande auprès de notre équipe, notamment :

- location de lit bébé ;
- prestations de ménage (ménage supplémentaire ou ménage pendant le séjour, selon offre) ;
- livraison de courses ;
- services de repas ou traiteur partenaire.

Elle ne remplace pas les conditions de votre contrat de location saisonnière, qui restent celles acceptées lors de la réservation du logement.

2. Services à tarif fixe (commande en ligne)

Les extras payants (lit bébé, ménage, livraison, repas, etc.) sont facturés au tarif affiché au moment de la commande. Sauf mention contraire sur la fiche produit :

- une commande validée et payée en ligne est ferme une fois le paiement confirmé ;
- en cas d'annulation par le client plus de 48 heures avant la date de prestation prévue, un remboursement intégral peut être accordé sur demande écrite ;
- en cas d'annulation à moins de 48 heures, ou en cas de non-présentation au logement à la date convenue pour une livraison ou un ménage, la prestation peut être facturée en totalité ou partiellement selon les coûts déjà engagés.

3. Services sur demande (validation manuelle)

Certains services peuvent nécessiter une confirmation par notre équipe avant exécution. Tant que la demande n'est pas acceptée, aucun débit définitif n'est effectué. Si la demande est refusée ou ne peut pas être honorée, le montant éventuellement pré-autorisé est libéré ou remboursé.

4. Prestations non conformes ou annulées par Prima Holiday Rentals

Si nous annulons une prestation faute de disponibilité, de force majeure ou pour toute autre raison imputable à Prima Holiday Rentals, le client est remboursé intégralement par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande, dans un délai raisonnable.

5. Échanges et reports

Les prestations de ménage, livraison ou repas peuvent, lorsque cela est possible, être reportées à une autre date du séjour, sous réserve de disponibilité. Contactez-nous dès que possible à contact@prima.holiday ou +230 5255 5923.

6. Comment demander un remboursement

Adressez votre demande à contact@prima.holiday en précisant :

- votre nom et numéro de réservation ;
- le service concerné ;
- la date de la prestation ;
- le motif de la demande.

Nous accusons réception et vous répondons dans un délai raisonnable.

7. Contact

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

Téléphone : +230 5255 5923

E-mail : contact@prima.holiday

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

