

# Procédure de réservation chez Mallorcahome

## 1. La demande sans engagement

En réponse à une demande de renseignements, vous recevrez toujours une offre non contraignante. Cette offre est sans engagement pour les deux parties, c'est-à-dire que vous n'avez aucune obligation et que le propriétaire peut également modifier son offre ultérieurement, par exemple, en augmentant ou en diminuant le prix. En outre, le client (de votre part) n'a aucun droit sur la période demandée, car rien n'est réservé ou optionné.

L'offre comprend le prix par nuit pour la période choisie ainsi que les éventuels frais supplémentaires tels que les frais de service ou d'autres frais encourus. Le prix total inclut toujours la TVA applicable en Espagne. Vous trouverez également dans l'offre l'acompte dû, le montant restant et les modes de paiement correspondants..

## 2. Réservation/option

Une réservation/option pour un logement de vacances proposé est généralement possible pour un maximum de 24 heures. Cela signifie que la période sur laquelle porte l'option est réservée pour vous pendant 24 heures sans engagement. Vous avez ainsi le temps de chercher des vols appropriés ou de discuter avec vos compagnons de voyage. L'offre expire automatiquement après ces 24 heures et ne peut être renouvelée. Si vous ne souhaitez pas réserver, la réservation expire automatiquement.

## 3. La réservation

Si vous avez pris votre décision et que vous souhaitez effectuer une réservation ferme pour la maison de vacances proposée, vous pouvez le faire directement sur la page de la propriété concernée à l'aide des boutons orange **RÉSERVER, RÉSERVATION**.

Il vous suffit de remplir les champs correspondants pour finaliser la réservation ferme. Vous recevrez une confirmation dans les 24 heures si la date souhaitée est encore disponible. Si la date n'est plus disponible, je vous en informerai également par e-mail.

Si vous avez posé une option sur la période à l'avance, veuillez m'appeler avant de réserver afin que je puisse libérer l'option et que vous puissiez procéder à la réservation. Pendant la période d'option, les dates sont bloquées pour d'autres clients.

Dans la confirmation envoyée par e-mail, vous trouverez une ventilation des coûts dans une confirmation de réservation séparée jointe (PDF) ainsi que quelques notes importantes. La confirmation mentionne également les conditions de paiement applicables à cette réservation.

## 4. L'acompte

L'acompte doit être payé immédiatement après réception de la confirmation de réservation (sauf indication contraire). Dès réception du paiement, vous recevrez un accusé de réception et une facture. Dans cet e-mail, vous recevrez de plus amples informations concernant votre séjour dans la location de vacances que vous avez réservée. Je vous recommande de le lire attentivement - il est préférable d'imprimer l'e-mail et de l'avoir à portée de main avec vos documents de voyage.

## 5. Informations sur votre séjour

Comme indiqué au point 4, vous recevrez toutes les informations importantes concernant votre arrivée et votre séjour dans la propriété de vacances réservée avec la confirmation d'acompte. Toutefois, si votre date d'arrivée est encore éloignée, c'est-à-dire plus de 3 mois après la date de réservation, vous recevrez un autre bref courriel de rappel contenant les informations mentionnées environ 10 à 14 jours avant votre date d'arrivée. Je vous recommande d'imprimer ces informations et de les ajouter à vos documents de voyage. Vous aurez ainsi tout sous la main à votre arrivée.

# Procédure de réservation chez Mallorcahome

## 6. Arrivée à Majorque

Si vous voyagez en avion, veuillez contacter votre personne de contact locale dès que vous avez atterri pour convenir d'une heure d'enregistrement. Veuillez tenir compte des heures d'arrivée et de départ mentionnées dans votre confirmation. Si vous arrivez à Majorque en voiture et en ferry, appelez votre personne de contact dès votre arrivée au port de Palma. Si l'enregistrement s'effectue par l'intermédiaire d'une boîte à clés avec code, cela est indiqué dans la description de l'établissement.

## 7. Arrivée/départ – Check-in/Check-out

Dans la plupart des maisons de vacances, vous rencontrerez votre personne de contact à la propriété et elle vous remettra les clés après une courte visite. Si un paiement en espèces du solde a été convenu, la personne de contact encaissera également le solde et la caution. Vous recevrez bien entendu un reçu à cet effet.

Au moment du départ, votre personne de contact reprendra également les clés et remboursera la caution après une brève visite et après avoir vérifié que tout est en ordre (en supposant qu'il n'y ait pas de dégâts). Si l'enregistrement/le départ s'effectue par l'intermédiaire d'une boîte à clés avec code, cela est indiqué dans la description du logement.

## 8. Puis-je réserver des services supplémentaires après la finalisation de la réservation ?

Oui, si le service est proposé et disponible (lit bébé/chaise haute), vous pouvez ajouter ces services après la réservation. Vous pouvez également annuler à tout moment et sans frais les services supplémentaires réservés (lit d'enfant, chaise haute, paquet de linge). Toutefois, si un service a déjà été fourni, par exemple si le lit d'enfant réservé se trouve déjà dans le logement et que vous décidez à l'arrivée que vous n'en avez finalement pas besoin, une somme forfaitaire de 30 euros devra être versée à la personne de contact. Si vous souhaitez ajouter ou annuler un service, veuillez nous en informer au moins 3 jours avant votre arrivée. Seules les nuits réservées ne peuvent être modifiées sans frais (voir les conditions d'annulation dans les conditions générales).

## 9. Dépôt de garantie

Le dépôt de garantie est exigé par le propriétaire au moment de l'enregistrement pour faire face à d'éventuels dommages. Si aucun dommage n'est constaté au moment du départ, la caution vous sera restituée. La caution est payable en espèces sur place ou doit être payée à l'avance par virement bancaire ou PayPal. Cela dépend de la maison de vacances réservée.

## 10. Informations sur les vols - pourquoi en avons-nous besoin ?

Nous avons besoin des informations sur les vols pour que votre personne de contact locale puisse planifier les arrivées et les départs en conséquence. Elle peut également utiliser les informations sur les vols pour vérifier les retards éventuels et modifier sa planification en conséquence si nécessaire.

## 11. Enquête de satisfaction

Dans la semaine suivant votre retour dans votre pays d'origine, vous recevrez un bref courriel vous demandant si vous avez été satisfait du service fourni par Mallorcahome et du service sur place. Nous sommes toujours heureux de recevoir des commentaires positifs ou constructifs de la part de nos hôtes, ce qui aide les autres voyageurs à s'y retrouver. La véracité des informations est très importante pour nous, c'est pourquoi nous ne publions pas de faux commentaires. Si vous ne trouvez pas d'avis sur une maison de vacances, c'est que nous n'en avons malheureusement pas reçu jusqu'à présent. Nous serions donc d'autant plus heureux si vous preniez le temps de laisser un commentaire. Ces commentaires peuvent bien entendu être anonymes. Bien entendu, vous pouvez également soumettre un commentaire spontané à tout moment. Vous trouverez l'outil d'évaluation directement sur la page du bien correspondant, en bas de la page, sous la rubrique « Évaluations ». Vous pouvez également y consulter les évaluations qui ont déjà été soumises.

**Si vous avez des questions ou si quelque chose n'est pas clair, n'hésitez pas à me contacter.**

(Traduit avec Deeple)