



Déroulement de votre réservation

passée sur notre moteur de réservation

Merci d'avoir choisi Valley Lodge pour votre séjour dans les Hautes Vosges ! Voici les différentes étapes à venir pour le bon déroulement de votre réservation. Veuillez noter qu'en cas d'absence/de retard du paiement ou du versement du dépôt de garantie, ou encore si le contrat de location n'est pas signé, nous sommes susceptibles d'annuler toute réservation.

1 – Réservation et paiement de l'acompte

Sur notre moteur de réservation : paiement par carte bancaire d'un acompte correspondant à 30 % du montant total de votre réservation. Vous recevez ensuite un email de confirmation récapitulatif.

2 – Contrat de location et documents utiles

Peu après votre réservation, vous recevez par email un lien pour le signer en ligne. L'e-mail contient également notre règlement intérieur et notre livret de suggestions locales (idées d'activités, sorties, etc.)

3 – Paiement du solde

À la date indiquée sur votre email de confirmation : paiement par prélèvement automatique aux coordonnées bancaires fournies lors de votre réservation. Si le prélèvement est refusé (assez fréquent, voir notre [FAQ](#) pour plus d'informations), nous vous envoyons un lien de paiement sécurisé pour finaliser votre règlement (carte bancaire ou virement).

4 – Préparation de votre arrivée

Dans les semaines précédant votre arrivée, nous vous contactons par email pour vous demander quelques informations complémentaires : de combien de lits avez-vous besoin ? Quel âge ont vos enfants ? etc. Nous pouvons ainsi préparer le gîte de manière personnalisée.

5 – Versement du dépôt de garantie

Le dépôt de garantie (« caution ») de 600 € fait l'objet d'une empreinte bancaire 7 jours avant votre arrivée. Si la préautorisation automatique est refusée, nous vous envoyons un lien sécurisé qui vous permet de la valider vous-même. La validation doit être effectuée dans les meilleurs délais, et au plus tard 48 h avant votre arrivée. *Si vous souhaitez verser votre dépôt de*

garantie par un autre moyen, merci de nous en faire la demande au préalable.

6 – Envoi du guide d'accès

1 à 2 jours avant votre arrivée, nous vous envoyons par email un guide d'accès contenant le code de la boîte à clés et des infos pratiques pour votre arrivée.

7 – Votre arrivée (dès 16 h)

Par défaut, votre arrivée se fait en autonomie grâce à la boîte à clés : une fois sur place, veuillez s'il vous plaît nous confirmer votre arrivée par un message. Nous pouvons parfois vous accueillir en personne, sur demande ou si nous sommes disponibles.

8 – Votre départ (avant 11 h, sauf le dimanche : avant 15 h)

La veille de votre départ, nous vous envoyons un message pour savoir à quelle heure vous souhaitez quitter les lieux le lendemain. En général, nous vous retrouvons sur place à l'heure souhaitée pour la remise des clés. Si nous ne sommes pas disponibles ou si vous partez avant l'heure indiquée, vous déposez les clés dans la boîte à clés, puis vous nous confirmez votre départ par un message.

9 – Rendu de votre dépôt de garantie

Après l'inspection des lieux (la plupart du temps le jour même, sous 5 jours maximum), et si rien ne nécessite une déduction du dépôt de garantie, nous annulons la préautorisation de caution et vous en informons.

Annulation

Si vous souhaitez annuler votre séjour, le plus simple est de cliquer sur le lien prévu à cet effet dans votre email de confirmation. Les conditions d'annulation indiquées dans cet email s'appliquent.

Nous restons à votre entière disposition pour toute question. Vos hôtes Mélanie et Simon