

Politique d'annulation

1. Confirmation de la réservation

Toute réservation est considérée comme confirmée dès réception du paiement total ou de l'acompte demandé au moment de la commande.

2. Annulation par le client

En cas d'annulation par le client, les frais suivants s'appliquent :

- **Plus de 14 jours avant la date de la sortie** : remboursement de **100 %**, hors frais de service éventuels
- **Entre 14 jours et 7 jours avant la date de la sortie** : remboursement de **50 %**
- **Moins de 7 jours avant la date de la sortie** : **aucun remboursement**
- **En cas de non-présentation le jour de la réservation** : **aucun remboursement**

3. Report de réservation

Le client peut demander un report de date, sous réserve de disponibilité :

- **Plus de 7 jours avant la réservation** : report possible sans frais
- **Moins de 7 jours avant la réservation** : report possible uniquement à notre discrétion

Un report validé ne donne pas automatiquement droit à un remboursement ultérieur.

4. Retard du client

Le client doit se présenter à l'heure indiquée dans la confirmation de réservation.

En cas de retard :

- le départ peut être maintenu à l'heure prévue
- la durée de la prestation peut être réduite sans compensation
- au-delà de **30 minutes de retard**, la réservation peut être considérée comme non honorée, sans remboursement

5. Annulation pour conditions météo ou sécurité

La sécurité des passagers et de l'équipage est prioritaire.

Si la sortie ne peut pas être assurée en raison de :

- mauvaises conditions météorologiques
- décision du capitaine pour raisons de sécurité
- problème technique rendant la navigation impossible

le client se verra proposer, au choix :

- un **report de la réservation**, ou
- un **remboursement intégral**

Aucun dédommagement complémentaire ne pourra être réclamé.

6. Annulation par l'organisateur

Nous nous réservons le droit d'annuler une réservation en cas de force majeure, problème technique, indisponibilité imprévue du bateau ou de l'équipage, ou toute autre circonstance empêchant la prestation.

Dans ce cas, un **report** ou un **remboursement intégral** sera proposé au client.

7. Prestations personnalisées ou privatisations

Pour les réservations spéciales, privatisations, événements sur mesure ou groupes, des conditions particulières peuvent s'appliquer.

Sauf mention contraire dans l'offre ou le devis signé :

- l'acompte versé est **non remboursable**
- toute annulation à moins de **14 jours** entraîne la facturation de **100 %** du montant prévu

8. Bons cadeaux et réservations promotionnelles

Sauf indication contraire :

- les bons cadeaux ne sont **pas remboursables**
- les réservations effectuées dans le cadre d'une offre promotionnelle spéciale ne sont **ni remboursables ni annulables**, mais peuvent éventuellement être reportées selon disponibilité

9. Modalités de remboursement

Lorsque le remboursement est applicable, il est effectué via le mode de paiement initial dans un délai de **5 à 10 jours ouvrables**.

Les frais bancaires, frais de transaction ou frais de plateforme peuvent rester à la charge du client.

10. Acceptation

En validant une réservation sur notre site, le client reconnaît avoir pris connaissance de la présente politique d'annulation et l'accepte sans réserve.