**[](https://fr.smartsheet.com/try-it?trp=18249)Modèle de politique d’annulation d’hôtel**

Nom de l’hôtel

|  |  |
| --- | --- |
| Adresse |  |
| Téléphone |  |
| Adresse e-mail |  |
| URL du site Web |  |

Aperçu de la politique d’annulation

|  |
| --- |
| À [Nom de l’hôtel], nous comprenons que les projets peuvent changer. Notre politique d’annulation est conçue pour être juste et transparente tout en veillant à ce que nos opérations se déroulent sans problème. Veuillez vérifier les détails ci-dessous concernant les annulations, les modifications et les remboursements. |

Politique d’annulation standard

|  |
| --- |
| * Période d’annulation gratuite : les clients peuvent annuler leur réservation gratuitement jusqu’à [X jours/heures] avant leur date d’arrivée. * Frais d’annulation tardive : les annulations effectuées moins de [X jours/heures] avant l’arrivée entraîneront des frais de [X,00 €/X % du montant total de la réservation]. * Politique de non-présentation : si un client n’arrive pas avant [Heure], la réservation sera considérée comme une non-présentation et [X % ou le montant total de la réservation] sera facturé comme pénalité. |

Réservations non remboursables

|  |
| --- |
| Pour les réservations portant la mention « non remboursables », aucun remboursement ne sera émis en cas d’annulation, de modification ou de non-présentation. |

Annulation de la réservation de groupe

|  |
| --- |
| * Période d’annulation gratuite : pour les réservations de groupe (par exemple, plus de [X chambres]), l’annulation gratuite est autorisée jusqu’à [X jours/semaines] avant la date d’arrivée. * Frais d’annulation tardive : les annulations effectuées après cette période entraîneront une pénalité de [X,00 € du montant total de la réservation]. * Politique de non-présentation : un acompte de [X %], qui n’est pas remboursable en cas d’annulation après la date limite, est demandé au moment de la réservation. |

Circonstances particulières

|  |
| --- |
| Nous comprenons que des situations urgences peuvent survenir. En cas de circonstances imprévues (p. ex., urgences médicales, catastrophes naturelles), veuillez nous contacter directement à [Numéro de téléphone/Adresse e-mail]. Nous pouvons faire preuve de flexibilité dans certains cas. |

Comment annuler votre réservation

|  |
| --- |
| Pour annuler votre réservation :   1. consultez notre site Web à l’adresse [URL du site Web] et connectez-vous à votre compte. 2. Contactez-nous par e-mail à [Adresse e-mail]. 3. Appelez notre équipe de réservation au [Numéro de téléphone]. 4. Veuillez indiquer votre numéro de réservation lorsque vous demandez une annulation. |

Informations relatives au paiement

|  |  |
| --- | --- |
| Processus de remboursement | Les remboursements (s’il y a lieu) seront traités dans les [X jours] suivant la réception de la demande d’annulation. Les remboursements seront émis selon le mode de paiement initial utilisé lors de la réservation. |
| Politique de modification | Les modifications apportées à votre réservation (p. ex., changement de dates ou de types de chambres) sont soumises à disponibilité et peuvent entraîner des frais supplémentaires. Veuillez nous contacter au moins [X jours/heures] à l’avance pour demander des modifications. |
| Conditions générales | 1. Cette politique s’applique à toutes les réservations effectuées directement sur notre site Web, par téléphone ou en personne. 2. Les réservations effectuées par l’intermédiaire de plateformes tierces (p. ex., des agences de voyages en ligne comme Booking.com ou Expedia) sont soumises à leurs politiques d’annulation respectives. 3. L’hôtel se réserve le droit de modifier cette politique à tout moment. Les modifications n’affecteront pas les réservations existantes. |

Merci d’avoir choisi [Votre nom d’hôtel] ! Nous nous réjouissons de vous accueillir et de faire de votre séjour un moment inoubliable. Pour toute question concernant cette politique, n’hésitez pas à nous contacter à : [Numéro de téléphone] | [Adresse e-mail]

|  |
| --- |
| **EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ**  Tous les articles, modèles ou informations proposés par Smartsheet sur le site web sont fournis à titre de référence uniquement. Bien que nous nous efforcions de maintenir les informations à jour et correctes, nous ne faisons aucune déclaration ni ne donnons aucune garantie de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, quant à l’exhaustivité, l’exactitude, la fiabilité, l’adéquation ou la disponibilité du site Web ou des informations, articles, modèles ou graphiques connexes contenus sur le site Web. La confiance que vous accordez à ces informations relève donc strictement de votre propre responsabilité. |