

LE REMBOURSEMENT DE VOTRE SÉJOUR

en cas de départ le jour même de la résidence

Un service inclus lors de votre réservation
dans une résidence  **LAGRANGE**
vacances sans supplément !

Notre seule préoccupation est de vous satisfaire.

Même si lors de votre réservation nous nous efforçons de décrire le plus justement possible le logement et la résidence dans laquelle vous avez choisi de passer vos vacances, votre première impression en arrivant sur place peut être différente de vos attentes.



Notre seule préoccupation est votre satisfaction et nous ferons le maximum lors de votre arrivée sur la résidence pour répondre à votre attente tout en vous laissant la possibilité de décider librement. **Lagrange Vacances met donc en place une garantie supplémentaire : « SATISFAIT d'être là » ou REMBOURSÉ.**

Ainsi, et si après visite de votre logement, celui-ci ne vous convient pas ; que les alternatives que nous vous proposons ne vous conviennent pas ... **il vous suffit alors de nous rendre les clefs et nous vous rembourserons sans autre formalité.**

Comment ça marche :



1. Vous prenez possession de votre logement et celui-ci **ne vous convient pas**



2. Rendez-vous à la réception pour **déposer vos clefs** et quitter la résidence



3. La réception nous avertit, mais nous vous conseillons de **prendre contact avec nous**, pour plus de sécurité



4. On reprend contact avec vous et **on vous rembourse** votre séjour sous 5 jours.

Questions fréquentes

Que dois-je faire pour profiter de cette garantie ?

Cette garantie est présente pour toutes les réservations faites sur notre site internet ou par téléphone sur toutes les résidences Lagrange Vacances sans supplément.

Si je dois utiliser la garantie, comment dois-je m'y prendre ?

Une fois les clefs déposées à la réception et après votre départ, nous vous demandons de prendre contact avec nous à l'adresse satisfaction.client@groupe-lagrange.com.

Dois-je apporter des justificatifs ?

Nous ne vous demandons aucuns justificatifs, après votre départ et votre mail transmis à nos services, nous prendrons contact avec la réception pour confirmer que vous avez quitté le jour même la résidence.

Existe-t-il un délai pour faire valoir cette garantie ?

Vous disposez de 48 heures pour nous contacter, nous vous conseillons fortement de nous transmettre votre mail dès votre départ de la résidence. Nous en prendrons connaissance le lundi suivant.

Quels sont les délais de remboursement ?

Nous utiliserons le moyen de paiement utilisé pour effectuer la réservation, crédit bancaire si paiement en CB, ou chèque le cas échéant.

Quelles sont les prestations concernées par cette garantie ?

Toutes les prestations sont remboursables : sauf les lits faits à l'arrivée et l'assurance annulation, le matériel de ski et les remontées mécaniques seront remboursables s'ils ne vous ont pas été remis. Si vous avez commandé des repas, ils vous seront remis, sous forme de colis à ramener chez vous.

Quels sont les établissements concernés par cette garantie ?

Seuls sont concernés les établissements les résidences qui portent le logo  **LAGRANGE** vacances, suivi de la mention Lagrange Vacances. Nos résidences, hôtels et campings partenaires ne sont pas concernés par cette garantie.

