

Le présent document précise les conditions d'annulation applicables aux animations « Balade contée » et « Sieste contée » proposées sur le domaine de Risoul 1850. Il distingue les annulations à l'initiative de Risoul Labellemontagne (ci-après « l'organisateur ») et celles à l'initiative du participant (ci-après « le client »).

1. Annulation à l'initiative de l'organisateur

L'organisateur se réserve le droit d'annuler ou de reporter une séance dans les cas suivants :

- Conditions météorologiques défavorables ou dangereuses (intempéries, vent fort, visibilité insuffisante, risque avalancheux, orage, etc.) ;
- Conditions de sécurité du domaine ne permettant pas le bon déroulement de l'activité (état des pistes ou des itinéraires, fermeture du domaine) ;
- Effectif insuffisant : un nombre minimum de participants est requis pour maintenir la séance ; en deçà de ce seuil, l'organisateur peut annuler ou proposer une alternative ;
- Indisponibilité du conteur ou de l'encadrant pour un motif de force majeure.

Dans tous ces cas : le client est informé dans les meilleurs délais (par téléphone, SMS ou e-mail) et se voit proposer, au choix, un report à une date ultérieure ou le remboursement intégral de la prestation, sans frais.

2. Annulation à l'initiative du client

Délai avant le début de l'animation	Conditions
Annulation 24 heures ou plus avant l'horaire de la séance	Remboursement intégral ou report gratuit à une autre date, au choix du client.
Annulation moins de 24 heures avant l'horaire de la séance	Aucun remboursement. Un report pourra être proposé à titre commercial, dans la limite des places disponibles.
Absence du client le jour de l'animation (no-show)	Prestation considérée comme consommée : aucun remboursement ni report.

Toute demande d'annulation doit être adressée par le client à l'organisateur avant l'expiration du délai indiqué ci-dessus. La date et l'heure de réception de la demande font foi.

3. Cas particuliers

Enfants et personnes vulnérables

Pour la « Sieste contée », toute annulation motivée par l'état de santé de l'enfant (justificatif à l'appui) pourra faire l'objet d'un remboursement intégral, y compris en dehors du délai de 24 heures.

Force majeure

En cas de force majeure (au sens de la jurisprudence applicable) empêchant le client de se présenter, un justificatif pourra être demandé pour l'étude d'un remboursement exceptionnel.

4. Modalités de remboursement

- Le remboursement s'effectue selon le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la réservation, sauf accord contraire ;
- Le délai de traitement d'un remboursement est de 5 à 10 jours ouvrés à compter de la validation de la demande ;
- Un avoir valable sur la saison en cours peut être proposé en alternative au remboursement, à la demande du client.

5. Contact

Pour toute annulation ou question relative à ces animations, le client est invité à contacter le service client de Risoul Labellemontagne.