

Foire aux Questions

Centrale de réservation

Table des matières

Que savoir avant de réserver en ligne ?	2
J'ai un problème de paiement en ligne ?	2
Quels sont les moyens de paiement acceptés ?	2
Puis-je bloquer un logement sans payer ?	2
Puis-je payer en plusieurs fois ?	2
Comment organiser mon arrivée ?	3
Où récupérer mes clés, à quelle heure ?	3
Quelles prestations annexes sont proposées par La Centrale de réservation ?	3
Comment me connecter sur mon compte client ?	3
Les logements acceptent-ils les animaux ?	3
Quels types de logements sont disponibles sur le site ?	3
Quelles dates sont disponibles ?	4
Je cherche un logement adapté aux personnes à mobilité réduite et/ou en fauteuil roulant ?	4
Ma réservation peut-elle être annulée indépendamment de ma volonté ?	4
Je possède une voiture électrique, où puis-je la recharger ?	4
Quelle est la procédure de réservation ?	5
Comment fonctionnent les réservations ?	5
Je souhaite annuler ma réservation, quelles sont les modalités ?	5
Ai-je une assurance annulation avec ma réservation ?	5
Puis-je avoir une attestation de paiement ?	5
Bénéficions-nous de remises en passant par la centrale de réservation ?	6
J'ai un problème dans ma location, que faire ?	6
Les reports de dates sont-ils possibles ?	6

QUESTIONS FREQUENTES :

Que savoir avant de réserver en ligne ?

Prévoyez votre carte bancaire ainsi que de votre application de banque pour valider le SecurPass avec votre code personnel.

Sans validation de paiement le dossier se bloque environ 20/30 min puis s'auto-annule.

Pour bloquer une réservation il faut un minimum de 30% d'acompte. Retrouvez tout le détail des CGV ici : <https://reservation.areches-beaufort.com/conditions-generales-de-vente.html>

Les American Express ne sont pas acceptées.

J'ai un problème de paiement en ligne ?

- Vérifiez votre plafond
- Vérifiez que vous avez bien sélectionné le bon type de carte (visa etc)
- Vérifiez que la demande d'autorisation de paiement (SecurPass) a bien été validée, cela doit être fait rapidement.
- Si vous êtes bloqués, nous contacter rapidement.
- Les American Express ne sont pas autorisées. Certaines cartes mastercard ne passent pas.

Quels sont les moyens de paiement acceptés ?

- **Carte bancaire**
- Lien de paiement (CB sans compte client Areches-Beaufort.com)

Autres possibilités, en faire la demande par mail ou téléphone :

- Chèques bancaires
- ANCV
- ANCV connect

Puis-je bloquer un logement le temps de réfléchir ?

La Centrale de réservation vous permet de mettre des « options » sur le logement que vous souhaitez réserver. Cette option vous permet de bloquer l'appartement une semaine (7 jours) sans paiement afin de vous laisser le temps de la réflexion. Attention, un paiement de confirmation est exigé au bout de 7 jours. Sans cela, l'appartement sera remis à la location.

En faire la demande auprès de la centrale de réservation.

Puis-je payer en plusieurs fois ?

Le paiement est possible en plusieurs fois et selon différents modes de paiement : CB en ligne, lien de paiement, Chèque Vacances, Chèques Vacances connect. Vous pouvez étaler vos paiements comme vous le souhaitez, la seule contrainte étant de payer 30% pour bloquer la location et 100% au plus tard 30 jours avant votre arrivée.

Comment organiser mon arrivée ?

Une fois votre réservation effectuée, vous recevez par mail les **coordonnées de votre hébergeur**. Vous pouvez contacter celui-ci afin de convenir des modalités d'arrivée. Vous pouvez aussi voir avec lui les prestations annexes telles que la location de linge, le ménage, etc. le cas échéant

L'Office de Tourisme est seulement intermédiaire de réservation et ne fait pas de remises de clés.

Où récupérer mes clés, à quelle heure ?

Vos clés seront remises par votre hébergeur. Ses coordonnées se trouvent sur votre confirmation de réservation.

S'il s'agit d'une agence immobilière, l'arrivée se fait à partir de 16h et le départ 10h. Si vous arrivez après l'horaire de fermeture, merci d'en informer l'agence au préalable.

S'il s'agit d'un propriétaire indépendant, le contacter. En général 16h également.

S'il s'agit de la résidence MMV, arrivée à partir de 17h.

Quelles prestations annexes sont proposées par La Centrale de réservation ?

Avec votre location d'hébergement vous pouvez réserver vos forfaits de ski et/ou votre matériel de ski avec des tarifs préférentiels. Vous pouvez aussi réserver certaines activités de nos prestataires : visites de ferme, visite des villages, de la scierie, guide de montagne etc.

Vous retrouvez tous les produits disponibles en ligne, en ajoutant dans votre panier à la suite de votre hébergement ; ou via votre espace client en ajoutant une prestation.

Comment me connecter sur mon compte client ?

Rdv sur le site reservation.areches-beaufort.com en haut à droite de votre écran. Vous aurez besoin de votre adresse e-mail, puis suivre les instructions.

Les logements acceptent-ils les animaux ?

Lorsque vous lancez votre recherche, cocher le critère « animaux acceptés », cela triera les logements qui acceptent **1 animal**.

Pour plusieurs animaux, contacter-nous resa@areches-beaufort.com

Quels types de logements sont disponibles sur le site ?

Vous pouvez retrouver des hôtels, meublés de tourisme (studio, appartement, chalet), chambres d'hôte, résidence MMV, Gîtes de France.

Nous connaissons chaque prestataire présent sur notre centrale, tout est vérifié, aucune arnaque ne sera poster sur le site areches-beaufort.com

Quelles dates sont disponibles ?

- La plupart des locations de meublés se font à la semaine (samedi/samedi ou parfois dimanche/dimanche) et tout au long de l'année.
En période de basse saison (hors vacances scolaires généralement) des courts séjours sont possibles avec un minimum de 2 nuitées.
- Les hôtels sont réservables librement selon disponibilités et dates d'ouvertures de l'hôtel.
- Les chambres d'hôtes sont également disponibles à partir de 2 nuits minimum.
- Le camping est disponible à la nuitée en saison d'été.

Je cherche un logement adapté aux personnes à mobilité réduite et/ou en fauteuil roulant ?

La plupart des logements adaptés du village ne passent pas par la Centrale de Réservation, car ils gèrent leurs réservations directement.

Vous pouvez faire la demande d'un document les recensant auprès de la référente Tourisme & Handicap à resa@areches-beaufort.com qui tient à jour chaque année les prestataires ayant des prestations accessibles selon le handicap.

Ma réservation peut-elle être annulée indépendamment de ma volonté ?

Un cas de doublon de réservation peut arriver si le planning d'une prestation n'a pas été correctement mis à jour par le propriétaire ou la Centrale de réservation. Dans ce cas la Centrale vous relogera dans un meublé similaire. Si la nouvelle prestation proposée ne convient pas, vous serez remboursé.

Je possède une voiture électrique, où puis-je la recharger ?

- En saison (été/hiver) l'office de tourisme loue une place de parking couvert (avec prise classique) à la nuitée ou à la semaine.
- Des bornes publiques ont été installées (Place Frison Roche à Beaufort ou devant l'hôtel les Ancolies à Arêches)
- Autrement, une borne a été installée chez un particulier au 407 route de Saint-Guerin accessible via une application « WattPark »
- Plus bas dans la vallée au plan d'eau de Queige, des bornes ont été installées.

MA RESERVATION :

Quelle est la procédure de réservation ?

Une fois vos dates choisies et votre carte bancaire en main, sélectionnez un hébergement vous correspondant sur notre site.

A plus de 30 jours avant votre arrivée, un acompte de 30% sera demandé. Sinon, 100% du solde sera demandé (les prestations annexes types forfaits de ski, matériel, visites ou accompagnement par des guides, etc sont payables en totalité également lors de la réservation.)

Les paiements en plusieurs fois sont possibles dans la mesure où le solde est payé à J-30 avant votre arrivée.

Après cela, un mail de confirmation vous sera envoyé et correspond à votre contrat de réservation. Vous trouvez dessus les coordonnées de votre hébergeur à contacter pour votre arrivée.

Une fois votre réservation faite, vous pouvez revenir sur votre espace client et vos dossiers. Vous pouvez par la suite rajouter des prestations si ces dernières sont disponibles (forfaits de ski, matériel, activités, etc)

Comment fonctionnent les réservations ?

L'office de tourisme met en relation les futurs vacanciers et les hébergeurs. Lorsque vous réservez sur notre plateforme <https://reservation.areches-beaufort.com/> , nous gérons votre dossier mais la remise des clés se fait par votre hébergeur. Leur contact sera sur votre contrat une fois l'acompte réglé.

Je souhaite annuler ma réservation, quelles sont les modalités ?

Se référer aux conditions générales de vente en pieds de page de notre site <https://reservation.areches-beaufort.com/>

Ai-je une assurance annulation avec ma réservation ?

La Centrale de réservation propose une assurance annulation pour les locations de meublés. Elle est proposée à chaque réservation et est optionnelle.

Toutes les conditions sont ici : <https://reservation.areches-beaufort.com/assurance.html>

Puis-je avoir une attestation de paiement ?

Oui, en faire la demande par mail à resa@areches-beaufort.com en précisant le numéro de dossier et le nom auquel le contrat a été établi.

Elle vous sera envoyée à la fin de votre séjour.

La Centrale de réservation ne peut pas effectuer de document avec un numéro de facture, mais bien une attestation avec tout le nécessaire.

Bénéficions-nous de remises en passant par la centrale de réservation ?

Vous avez de nombreux avantages et prix remisés pour vos forfaits de ski et votre matériel selon les semaines. Les bons de commandes sont transmis en début d'hiver, à nous renvoyer par mail à resa@areches-beaufort.com .

Les réservations sont ainsi couplées à votre dossier hébergement, on s'occupe de tout, et nous saurons vous conseiller !

J'ai un problème dans ma location, que faire ?

Contacter en priorité la personne qui vous a remis les clés, qui est sur place et qui peut vous répondre au plus vite.

En cas de litige avec votre hébergeur vous pouvez contacter la Centrale de Réservation pour l'en informer.

Les reports de dates sont-ils possibles ?

Les réservations ne sont pas reportables, dans la mesure où la date a été bloquée pour le propriétaire. Vous pouvez prétendre à un remboursement selon nos CGV ou faire fonctionner l'assurance si vous y avez souscrit et que vous avez un motif pris en compte dans les CGA.