

# RÉSIDENCE ADAM & EVE

## Politique d'Annulation et de Remboursement

Saint-Martin · Antilles françaises    *Version révisée — 25 juin 2026*

### Pourquoi nos conditions sont-elles strictes ?

La Résidence Adam & Eve est une petite résidence indépendante, composée de seulement 6 studios et une chambre. Contrairement aux grands hôtels, chaque réservation représente une part importante de notre activité.

Lorsqu'un séjour est annulé tardivement, il est souvent impossible de relouer le logement, surtout pour les périodes très demandées ou les privatisations. La perte est alors directement supportée par notre petite structure.

Notre politique d'annulation n'a pas pour but de manquer de souplesse ou de compréhension. Elle est indispensable pour garantir la pérennité de la résidence, maintenir la qualité de l'accueil, préserver notre équipe et continuer à recevoir nos clients dans les meilleures conditions.

C'est pour cette raison que nous proposons des tarifs avec assurance incluse, comme BeSafe Rate, permettant au client d'être protégé en cas d'imprévu, sans faire reposer le risque financier uniquement sur la résidence.

**Nous vous remercions sincèrement de votre compréhension et espérons vous accueillir bientôt sous le soleil de Saint-Martin.**

## Résumé des tarifs proposés

Tarif	Paiement	Assurance	Remboursement
<b>Tarif 1 – Non remboursable</b>	100 % à la réservation	Non incluse	Aucun remboursement par la résidence, sauf disposition légale impérative contraire.
<b>Tarif 2 – BeSafe Rate</b>	100 % à la réservation	Incluse	Demande à adresser directement à BeSafe Rate, selon la police applicable.
<b>Tarif 3 – BeSafe Rate Relax</b>	50 % à la réservation, 50 % à J-30	Incluse	Demande à adresser directement à BeSafe Rate, selon la police applicable.

### 1. Acceptation des conditions

Toute réservation est considérée comme ferme et définitive dès validation du paiement ou du prépaiement prévu par le tarif choisi.

Le paiement effectué par le client vaut acceptation pleine et entière des Conditions Générales de Vente, des conditions d'annulation applicables au tarif sélectionné, ainsi que de la présente Politique d'Annulation et de Remboursement.

Avant de procéder au paiement, le client reconnaît avoir eu la possibilité de prendre connaissance des conditions applicables à sa réservation.

Aucune demande de remboursement ne pourra être examinée en contradiction avec les conditions acceptées lors de la réservation, sauf disposition légale impérative contraire.

### **Important**

Pour les tarifs incluant une assurance BeSafe Rate, toute demande de remboursement doit être adressée directement à BeSafe Rate, selon les modalités de la police d'assurance communiquée au client. La Résidence Adam & Eve ne peut pas se substituer à l'assureur ni garantir une décision de remboursement relevant de celui-ci.

## **2. Nos tarifs et conditions d'annulation**

La Résidence Adam & Eve propose trois tarifs distincts, chacun associé à des conditions spécifiques clairement affichées lors de la réservation.

### **2.1 Tarif 1 — Non remboursable**

**Principe :** le paiement intégral est exigé lors de la réservation.

- Ce tarif est proposé au prix le plus avantageux en contrepartie de conditions strictes.
- Il n'ouvre droit à aucun remboursement par la Résidence Adam & Eve, quelle que soit la raison de l'annulation, sauf disposition légale impérative contraire ou annulation imputable à la résidence.

**Exemples de cas non remboursables** (liste non exhaustive) :

- Changement d'avis ou convenance personnelle
- Problème familial, professionnel ou financier
- Maladie, accident ou hospitalisation
- Retard, annulation ou modification de transport
- Arrivée tardive, départ anticipé ou non-présentation (no-show)
- Erreur de dates, d'identité, de destination ou de sélection du tarif au moment de la réservation

### **Important**

En choisissant ce tarif, le client reconnaît avoir été informé de l'absence de remboursement direct par la résidence et accepte de se couvrir personnellement via son assurance bancaire ou une assurance voyage souscrite séparément. Toute contestation bancaire initiée en contradiction avec cette politique sera contestée par la Résidence Adam & Eve auprès de l'opérateur de paiement et de la banque du client.

### **2.2 Tarif 2 — BeSafe Rate (prépayé, assurance incluse)**

**Principe :** le paiement intégral est exigé lors de la réservation.

- Ce tarif inclut une assurance annulation et assistance voyage liée à BeSafe Rate, selon les conditions, limites et exclusions de la police applicable au moment de la réservation.

- Le client reçoit les informations nécessaires pour contacter BeSafe Rate et déclarer un sinistre, le cas échéant.

#### **Ce que peut prévoir l'assurance BeSafe Rate, selon la police applicable :**

- Annulation pour cause de maladie, accident ou hospitalisation du client ou d'un proche, lorsque le cas est couvert par la police.
- Impossibilité de voyager liée à un événement imprévu couvert par la police d'assurance.
- Remboursement pouvant aller jusqu'à 100 % du montant prépayé, selon les conditions, limites, justificatifs demandés et exclusions de la police.

#### **Procédure en cas d'annulation :**

1. Le client contacte directement BeSafe Rate pour déclarer son sinistre.
2. BeSafe Rate instruit le dossier et demande, si nécessaire, les justificatifs utiles.
3. La Résidence Adam & Eve peut fournir les documents relatifs à la réservation, mais n'est pas l'interlocuteur du remboursement.
4. La décision de remboursement relève exclusivement de BeSafe Rate et de la police d'assurance applicable.

#### **Important**

Lorsqu'une assurance est incluse dans le tarif, le remboursement doit être demandé à BeSafe Rate, et non par contestation bancaire directe. Toute contestation initiée sans suivre la procédure d'assurance, ou en contradiction avec les conditions acceptées, sera contestée par la résidence.

### **2.3 Tarif 3 — BeSafe Rate Relax (50 % + 50 %, assurance incluse)**

#### **Principe :**

- 50 % du montant total est débité lors de la réservation.
- Les 50 % restants sont débités automatiquement 30 jours avant la date d'arrivée (J-30).
- Les sommes débitées sont couvertes par l'assurance BeSafe Rate selon les conditions, limites et exclusions de la police applicable.

#### **Couverture assurance :**

- Le premier versement de 50 % est assuré dès la réservation.
- Le deuxième versement de 50 % devient assurable dès son débit à J-30.
- Le remboursement éventuel peut aller jusqu'à 100 % des sommes versées, selon la police applicable, les justificatifs fournis et les exclusions prévues.

#### **Procédure en cas d'annulation :**

5. Le client contacte directement BeSafe Rate pour déclarer son sinistre.
6. BeSafe Rate instruit le dossier et procède, le cas échéant, au remboursement du ou des versements effectués.
7. La Résidence Adam & Eve n'est pas l'interlocuteur du remboursement et ne peut pas se substituer à BeSafe Rate.

#### **Important**

Le débit du solde à J-30 fait partie des conditions acceptées lors de la réservation. En cas d'imprévu couvert, le client doit utiliser la procédure BeSafe Rate.

## **3. Modification, arrivée tardive, départ anticipé et no-show**

Toute demande de modification de dates, de durée de séjour, de nombre de participants ou de type d'hébergement est soumise à l'accord écrit préalable de la Résidence Adam & Eve et à la disponibilité réelle de l'établissement.

Une modification demandée par le client ne constitue pas un droit automatique au report, à l'avoir ou au remboursement.

En cas d'arrivée tardive, de départ anticipé ou de non-présentation, aucun remboursement ne sera dû par la résidence pour les nuits non consommées, sauf disposition légale impérative contraire ou décision contraire écrite de la résidence.

#### **4. Location privative de la résidence (8 à 16 personnes)**

---

Dans le cadre d'une location privative, le signataire de la réservation agit pour son compte ainsi que pour l'ensemble des participants au séjour. Il s'engage à communiquer les présentes conditions à tous les membres du groupe et demeure seul responsable du paiement des sommes dues.

Les trois tarifs décrits à l'article 2 s'appliquent également aux privatisations, avec les mêmes conditions de remboursement via BeSafe Rate le cas échéant.

Une privatisation bloque l'intégralité de la résidence sur la période concernée. Une annulation, une réduction du nombre de participants ou une réduction de la durée du séjour peut donc entraîner une perte totale de possibilité de relocation pour l'établissement.

Aucune réduction de prix, aucun remboursement partiel ni aucun report ne sera automatique en cas de diminution du nombre de participants, sauf accord écrit préalable de la résidence.

##### **Exception**

En cas d'interdiction gouvernementale officielle rendant légalement impossible le voyage ou le séjour à Saint-Martin, l'établissement pourra, à sa seule discrétion, proposer un avoir valable douze (12) mois. Aucun remboursement ne sera dû sauf disposition légale impérative contraire.

#### **5. Assurance annulation**

---

Compte tenu des montants engagés, la souscription d'une assurance annulation est vivement recommandée pour les clients choisissant le Tarif 1 — Non remboursable.

Les Tarifs 2 et 3 incluent une assurance annulation et voyage via BeSafe Rate, selon la police applicable au moment de la réservation. Le client est invité à conserver tous les documents reçus relatifs à cette assurance.

Certaines cartes bancaires incluent également une garantie annulation. Le client est invité à vérifier directement auprès de son établissement bancaire.

À titre purement informatif, le client peut également se rapprocher de l'assureur voyage de son choix. La Résidence Adam & Eve ne formule aucune recommandation personnalisée et n'est pas responsable des garanties, exclusions, délais de traitement ou décisions de remboursement des assureurs externes.

#### **6. Force majeure**

---

Les cas de force majeure seront appréciés conformément à la législation applicable.

Les événements personnels concernant le client, tels que maladie, accident, impossibilité de voyager, contrainte professionnelle, problème familial ou modification de transport, relèvent en principe d'une assurance annulation et ne constituent pas automatiquement un cas de force majeure opposable à la résidence.

## 7. Chargeback et contestation bancaire

---

Le client reconnaît que la procédure de chargeback ne constitue pas une procédure normale d'annulation ou de remboursement lorsque les conditions de réservation ont été clairement acceptées et que la prestation réservée était disponible.

En cas de contestation bancaire initiée en contradiction avec les présentes conditions — notamment lorsque le tarif choisi était non remboursable, lorsqu'une assurance BeSafe Rate était incluse, ou lorsque la procédure de remboursement auprès de l'assureur n'a pas été suivie — la Résidence Adam & Eve transmettra à Stripe, à la banque du client et à tout organisme concerné l'ensemble des justificatifs nécessaires.

### **Ces justificatifs pourront notamment comprendre :**

- Confirmation de réservation
- Conditions acceptées au moment du paiement
- Preuves de paiement
- Échanges électroniques
- Preuve de disponibilité du logement ou de la résidence à la date prévue
- Documents d'assurance BeSafe Rate, le cas échéant
- Historique de la demande d'annulation ou de remboursement

La Résidence Adam & Eve se réserve également le droit de réclamer au client le remboursement des frais bancaires, administratifs, juridiques ou de recouvrement réellement supportés et justifiés du fait d'une contestation abusive.

## 8. Reconnaissance et preuve de la transaction

---

Les éléments suivants peuvent constituer des preuves de la transaction, du tarif choisi et du consentement du client :

- Confirmation de réservation
- Justificatifs de paiement, notamment via Stripe ou l'opérateur de paiement utilisé
- Acceptation des conditions lors de la réservation en ligne, y compris case d'acceptation, horodatage ou trace informatique disponible le cas échéant
- Dossier ou documents BeSafe Rate transmis au client pour les Tarifs 2 et 3
- Échanges électroniques entre le client, la résidence, la plateforme de réservation ou l'assureur
- Conditions affichées au moment de la réservation, y compris sur une plateforme tierce lorsque la réservation a été effectuée via celle-ci

## 9. Acceptation et validation de la réservation

---

Avant de procéder au paiement, le client reconnaît avoir pris connaissance de l'intégralité des Conditions Générales de Vente ainsi que de la présente Politique d'Annulation et de Remboursement.

**Le client reconnaît notamment avoir été informé :**

- Des conditions d'annulation applicables au tarif sélectionné.
- Du fait que les Tarifs 2 et 3 incluent une assurance BeSafe Rate et que tout remboursement doit être demandé directement à BeSafe Rate.
- De l'absence de remboursement direct par la résidence pour les tarifs couverts par une assurance, sauf disposition légale impérative contraire.
- Du caractère ferme et définitif de toute réservation confirmée après paiement ou prépaiement.
- De la nécessité de conserver tous les documents reçus, notamment confirmation de réservation, police d'assurance BeSafe Rate et échanges électroniques.

Le paiement de la réservation constitue une acceptation pleine, entière et sans réserve de l'ensemble des présentes conditions contractuelles, sauf disposition légale impérative contraire.

## 10. Réservations via une plateforme tierce (Booking, Expedia, Airbnb, etc.)

Lorsqu'une réservation est effectuée via une plateforme de réservation tierce, telle que Booking.com, Expedia, Airbnb ou toute autre plateforme, les conditions d'annulation applicables sont celles affichées et acceptées au moment de la réservation sur ladite plateforme, complétées le cas échéant par les conditions propres au tarif sélectionné.

Toute demande d'annulation ou de remboursement concernant une réservation effectuée via une plateforme doit être effectuée en priorité par l'intermédiaire de la plateforme utilisée, selon la procédure officielle prévue par celle-ci.

Si le client contacte directement la Résidence Adam & Eve au sujet d'une réservation effectuée via une plateforme, la demande sera traitée conformément aux conditions de la réservation concernée et, le cas échéant, aux règles de la plateforme utilisée.

Une demande directe adressée à la résidence ne permet pas de contourner les conditions d'annulation acceptées lors de la réservation sur la plateforme.

Si la plateforme a déjà examiné et refusé une demande de remboursement conformément à sa propre politique ou aux conditions du tarif réservé, la Résidence Adam & Eve ne pourra pas accorder un remboursement en contradiction avec ces conditions, sauf décision écrite exceptionnelle de la résidence ou disposition légale impérative contraire.

### Chargeback suite à une réservation plateforme

En cas de contestation bancaire initiée après une réservation via plateforme, la résidence se réserve le droit de transmettre à Stripe, à la banque du client et à la plateforme concernée l'ensemble des éléments démontrant les conditions acceptées, la disponibilité de la prestation, les échanges et la décision de la plateforme le cas échéant.

## 11. Réclamation et médiation de la consommation

Conformément au Code de la consommation, le client peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation après une réclamation écrite préalable restée sans réponse. Médiateur compétent : **Médiation Tourisme et Voyage (MTV) — [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)**. Ce dispositif s'adresse aux

consommateurs résidant dans l'Union européenne ; pour les clients résidant hors UE, tout litige relèvera des juridictions compétentes indiquées aux présentes conditions.

## 12. Droit applicable et litiges

---

Les présentes conditions sont soumises au droit applicable à Saint-Martin et, plus généralement, aux règles impératives applicables à la protection des consommateurs.

Tout litige sera soumis aux juridictions compétentes conformément aux règles de droit commun, sans préjudice des droits impératifs dont bénéficie le client consommateur.

## 13. Acceptation numérique de la politique

---

### Case d'acceptation à faire cocher avant paiement

J'ai lu et j'accepte les Conditions Générales de Vente ainsi que la Politique d'Annulation et de Remboursement de la Résidence Adam & Eve. Je reconnais que le tarif sélectionné peut être non remboursable ou remboursable uniquement par l'assurance BeSafe Rate selon les conditions, limites et exclusions de la police applicable.