



# CONDITIONS DE RÉSERVATION ET D'ANNULATION

**AUCUN ACOMPTÉ - PAIEMENT À L'ARRIVÉE**

Version en vigueur au 18 août 2026

Les présentes conditions encadrent les réservations effectuées directement auprès de La Secret Family Farm Marrakech. Aucun acompte n'est demandé pour une réservation directe standard : les entrées et prestations sont réglées à l'arrivée.

## ARTICLE 1 - FORMATION DE LA RÉSERVATION

- La réservation est confirmée uniquement après l'envoi d'une confirmation écrite par La Secret Family Farm.
- Aucun acompte n'est demandé. Le montant dû est réglé à l'arrivée selon le tarif confirmé et les moyens de paiement acceptés sur place.
- Le QR code, lorsqu'il est utilisé, identifie la réservation et facilite l'accueil. Il ne constitue pas une preuve de paiement.
- La personne qui réserve doit fournir des coordonnées exactes et vérifier la date, le nombre d'adultes, le nombre et l'âge des enfants, ainsi que les activités et options indiquées.

## ARTICLE 2 - CAPACITÉ ET MODIFICATION DU GROUPE

Toute personne supplémentaire doit être déclarée et acceptée avant l'arrivée. Son admission reste soumise à la capacité disponible et peut entraîner un ajustement du montant à payer sur place.

La réservation ne doit pas être fractionnée ou multipliée pour contourner une limite de capacité, une condition d'âge ou une règle d'accès.

### **L'ESSENTIEL**

**Aucun acompte. Paiement à l'arrivée. En cas de changement ou d'annulation, prévenir au moins 24 heures avant la visite afin que les places puissent être proposées à une autre famille.**

### ARTICLE 3 - DÉLAI DE 24 HEURES

Le délai se calcule par rapport à l'heure d'arrivée indiquée sur la confirmation. Si aucune heure n'est indiquée, l'heure de référence est fixée à 10 h 30 le jour de la visite.

| Demande reçue                            | Conséquence                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Au moins 24 h avant l'heure de référence | La réservation peut être annulée ou modifiée sans frais, sous réserve des disponibilités pour une nouvelle date.                                                           |
| Moins de 24 h avant l'heure de référence | Aucune pénalité financière n'est facturée puisqu'aucun acompte n'a été versé. La famille doit néanmoins prévenir dès que possible.                                         |
| Non-présentation                         | La réservation est annulée automatiquement, sans remboursement à traiter. Les visites et avantages Family Pass ne sont crédités qu'après une entrée effectivement validée. |

#### EXEMPLE

**Pour une visite prévue le samedi à 10 h 30, la demande d'annulation ou de modification doit être reçue au plus tard le vendredi à 10 h 30 pour respecter le délai de 24 heures.**

### ARTICLE 4 - COMMENT ANNULER OU MODIFIER

- Adresser la demande par écrit via le canal indiqué sur la confirmation.
- Mentionner le nom de la personne ayant réservé, la date de visite, le numéro de réservation et le changement demandé.
- La date et l'heure de réception du message font foi. La modification est effective uniquement après confirmation écrite de La Secret Family Farm.

### ARTICLE 5 - RETARD ET ARRIVÉE

En cas de retard, la famille doit prévenir dès que possible. Le retard ne prolonge pas la durée d'une activité programmée et peut empêcher la participation à un créneau encadré. L'accès général reste soumis aux horaires d'ouverture et à la capacité disponible.

### ARTICLE 6 - PAIEMENT À L'ARRIVÉE

Les entrées, activités et options confirmées sont réglées à l'arrivée. Le montant peut être ajusté si la composition du groupe ou les prestations réellement fournies diffèrent de la réservation initiale, après information de la cliente.

Une réservation non utilisée ne donne lieu à aucun remboursement puisqu'aucune somme n'a été encaissée à l'avance par La Secret Family Farm.

## ARTICLE 7 - ACTIVITÉS, REPAS ET OPTIONS

Les activités, repas, ateliers et options dépendent des disponibilités, de l'âge des participants, de la sécurité et du bien-être des animaux. Le personnel peut les adapter si nécessaire. Toute demande d'annulation doit préciser chaque option concernée, notamment le transport ou une prestation partenaire.

## ARTICLE 8 - FAMILY PASS

Les visites et avantages Family Pass sont ajoutés à l'historique uniquement après validation effective de l'entrée. Une réservation annulée ou non honorée ne génère aucun avantage. La carte et le QR code restent personnels au foyer déclaré.

## ARTICLE 9 - RÉSERVATIONS VIA UNE PLATEFORME OU UNE AGENCE

Pour une réservation effectuée ou payée auprès d'une plateforme ou d'une agence, les conditions du partenaire s'appliquent en priorité. Toute demande financière doit être adressée au canal ayant encaissé le paiement. La confirmation ou le QR code envoyé par la Farm ne modifie pas ces conditions.

## ARTICLE 10 - ANNULATION OU MODIFICATION PAR LA FARM

La Secret Family Farm peut adapter ou annuler une visite pour un impératif de sécurité, de santé ou de repos d'un animal, un problème technique, une décision administrative, une météo dangereuse ou un événement extérieur incontrôlable.

La famille est informée et un nouveau créneau peut être proposé. Aucun remboursement n'est nécessaire pour une réservation directe sans paiement anticipé. Une météo ordinaire ne justifie pas automatiquement une annulation si la visite reste possible en sécurité.

## ARTICLE 11 - DROIT APPLICABLE ET RÉCLAMATIONS

Les présentes conditions sont soumises au droit marocain et ne peuvent écarter une règle impérative ni imposer une clause abusive. Toute réclamation doit d'abord être adressée à La Secret Family Farm avec les justificatifs utiles afin de rechercher une solution amiable, sans priver la cliente des recours prévus par la loi.

### INFORMATION IMPORTANTE

**La règle d'organisation de 24 heures s'applique sans préjudice des droits impératifs prévus par la loi marocaine n° 31-08 relative à la protection du consommateur. En cas de contradiction, la règle légale impérative prévaut.**

Référence informative : Ministère de l'Industrie et du Commerce du Royaume du Maroc, « Protection du consommateur », [www.mcinet.gov.ma/fr/content/protection-du-consommateur](http://www.mcinet.gov.ma/fr/content/protection-du-consommateur). Document à compléter avec les coordonnées juridiques et commerciales définitives de l'exploitant avant publication.

Fait pour application à Marrakech, le 18 août 2026.