La Secret Beach
MARRAKECH

CONDITIONS DE RÉSERVATION ET D'ANNULATION

RÈGLE D'ANNULATION : 24 HEURES

Version en vigueur au 18 août 2026

Les présentes conditions encadrent les réservations effectuées directement auprès de La Secret Beach Marrakech, notamment sur le site internet ou par un canal confirmé par l'établissement. Elles complètent le règlement intérieur. Toute réservation implique leur acceptation après communication à la cliente.

CONTACT RÉSERVATIONS
Pour réserver, modifier ou annuler : reservation@lasecretbeach.com

ARTICLE 1 - FORMATION DE LA RÉSERVATION

- Une demande n'est définitivement confirmée qu'après réception de la confirmation envoyée par La Secret Beach et, lorsqu'il est demandé, encaissement de l'acompte.
- Pour les réservations directes Beach, l'acompte est fixé à 100 MAD par personne, sauf tarif ou offre contraire clairement affiché au moment de la réservation.
- Le solde restant est réglé sur place selon les moyens de paiement acceptés par l'établissement.
- Le QR code permet d'identifier la réservation et de valider l'entrée. Il ne constitue pas, à lui seul, une preuve de paiement intégral.
- La cliente doit fournir des coordonnées exactes et vérifier immédiatement la date, le nombre de personnes, la piscine, la zone, le type d'installation et les options figurant sur sa confirmation.

ARTICLE 2 - EMPLACEMENT, CAPACITÉ ET DISPONIBILITÉ

La confirmation garantit les prestations qui y sont expressément indiquées, sous réserve du respect de la capacité et des règles d'accès. Sauf mention contraire, elle ne garantit pas un numéro précis de transat ou de bed. Le placement final est organisé par le personnel dans la catégorie et la zone réservées.

Toute personne supplémentaire doit être déclarée et acceptée avant l'arrivée. Elle peut entraîner un ajustement de prix et reste soumise à la capacité disponible.

L'ESSENTIEL
Réservation confirmée après validation et acompte lorsqu'il est demandé.
Annulation ou modification sans frais jusqu'à 24 heures avant l'arrivée. À moins de 24 heures ou en cas de non-présentation, l'acompte est conservé.

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 réservation.

Demande reçue	Conséquence
Au moins 24 h avant l'heure de référence	Annulation ou modification sans frais. Pour une réservation directe, la cliente peut choisir un report, un avoir ou le remboursement des sommes versées pour la prestation annulée.
Moins de 24 h avant l'heure de référence	L'acompte versé est conservé. Toute modification reste soumise aux disponibilités et peut être refusée.
Non-présentation	La réservation est considérée comme consommée. L'acompte et les sommes dues ou versées selon l'offre ne sont pas remboursés, sous réserve des règles impératives applicables.

EXEMPLE
Pour une réservation prévue le samedi à 10 h 30, l'annulation doit être reçue au plus tard le vendredi à 10 h 30 pour bénéficier des conditions d'annulation sans frais.

ARTICLE 4 - COMMENT ANNULER OU MODIFIER

- La demande doit être adressée par écrit à reservation@lasecretbeach.com.
- La date et l'heure de réception du message par La Secret Beach font foi pour l'application du délai de 24 heures.
- La demande doit mentionner le nom de la cliente, la date de venue, le numéro de réservation et la modification souhaitée.
- Une annulation ou une modification n'est prise en compte qu'après confirmation écrite de La Secret Beach.

ARTICLE 5 - RETARD ET ARRIVÉE

En cas de retard, la cliente doit prévenir l'établissement dès que possible. Le retard ne prolonge pas la durée de la prestation et ne garantit pas le maintien d'un emplacement particulier. Si la cliente ne se présente pas et ne prévient pas, la réservation peut être traitée comme une non-présentation.

ARTICLE 6 - OPTIONS, BUFFET ET TRANSPORT

Les options ajoutées à la réservation sont soumises à disponibilité. Sauf conditions particulières clairement communiquées avant l'achat, la règle d'annulation de 24 heures s'applique également aux options réservées directement auprès de La Secret Beach.

L'annulation de l'entrée ne vaut pas automatiquement annulation d'un transport ou d'une prestation fournie par un partenaire. La cliente doit demander expressément l'annulation de chaque option concernée.

ARTICLE 7 - RÉSERVATIONS VIA UNE PLATEFORME OU UNE AGENCE

Lorsqu'une réservation a été effectuée et payée auprès d'une plateforme ou d'une agence partenaire, les conditions de paiement, de modification et de remboursement communiquées par ce partenaire s'appliquent en priorité. Toute demande financière doit être adressée au canal auprès duquel le paiement a été réalisé.

La Secret Beach peut envoyer sa propre confirmation et un QR code d'accès après réception des informations nécessaires. Cette confirmation ne modifie pas les conditions financières du partenaire.

ARTICLE 8 - ANNULATION PAR LA SECRET BEACH

La Secret Beach peut modifier, interrompre ou annuler une prestation lorsqu'un événement rend son exécution impossible ou dangereuse : problème technique, impératif de sécurité, décision administrative, conditions météorologiques dangereuses ou événement extérieur raisonnablement incontrôlable.

Si La Secret Beach annule une prestation directe qui n'a pas été consommée, la cliente se voit proposer, selon son choix et lorsque cela est possible, un report, un avoir ou le remboursement des sommes versées pour cette prestation. Aucun frais d'annulation n'est appliqué.

Des conditions météorologiques ordinaires, notamment la chaleur, un ciel couvert, du vent ou une pluie légère, ne donnent pas automatiquement droit à une annulation sans frais si l'établissement reste ouvert et la prestation accessible en sécurité.

ARTICLE 9 - REMBOURSEMENTS

Lorsqu'un remboursement est dû, il est effectué sur le moyen de paiement d'origine lorsque cela est techniquement possible, dans un délai raisonnable après validation. Pour une réservation payée à une agence ou une plateforme, le remboursement est traité par ce partenaire selon ses propres délais.

ARTICLE 10 - DROIT APPLICABLE ET RÉCLAMATIONS

Les présentes conditions sont soumises au droit marocain, notamment aux règles impératives de protection du consommateur. Elles n'ont pas pour effet de supprimer un droit que la loi interdit d'écarter ni d'imposer une clause abusive.

Toute réclamation doit d'abord être adressée à reservation@lasecretbeach.com avec les justificatifs utiles afin de rechercher une solution amiable. À défaut d'accord, les voies de recours prévues par la législation applicable restent ouvertes.

INFORMATION IMPORTANTE
La politique commerciale 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. Document à faire valider avec les coordonnées juridiques et commerciales définitives de l'exploitant avant publication.

Fait pour application à Marrakech, le 18 août 2026.