



## POLITIQUE DE REMBOURSEMENT – SEJOUR.SN

Version : 12 mai 2025

### 1. Introduction

La présente politique s'applique à toutes les réservations effectuées via la plateforme Séjour.sn, opérée par SEJOUR.SN SAS. Elle définit les conditions et procédures applicables aux demandes de remboursement des voyageurs.

### 2. Annulation par le voyageur

- Plus de 7 jours avant la date d'arrivée : remboursement de 100% (hors frais de service)
- Entre 7 et 3 jours avant la date d'arrivée : remboursement de 50% (hors frais de service)
- Moins de 3 jours avant ou non-présentation : aucun remboursement

### 3. Annulation par l'hôte

- Remboursement intégral (100%) au voyageur
- Pénalités possibles pour l'hôte (suspension, perte de visibilité)

### 4. Réservation non conforme

Le voyageur peut demander un remboursement si :

- Le logement est manifestement différent de l'annonce
- Le logement est inhabitable ou dangereux

Le voyageur doit :

- Contacter immédiatement Séjour.sn à [contact@sejour.sn](mailto:contact@sejour.sn)
- Fournir des preuves sous 24h suivant l'arrivée

Séjour.sn statue sous 5 jours ouvrables.

### 5. Cas de force majeure

Aucun remboursement en cas de catastrophe naturelle, guerre, pandémie, décisions administratives, etc.

### 6. Modalités de remboursement

- Remboursement sur le moyen de paiement utilisé
- Délai : 5 à 14 jours ouvrés
- Les frais de service Séjour.sn sont non remboursables sauf annulation imputable à l'hôte ou Séjour.sn

### 7. Réclamations

Contact : [contact@sejour.sn](mailto:contact@sejour.sn)

Objet : Demande de remboursement + numéro de réservation

Réponse sous 48 heures.

### **8. Acceptation de la politique**

En réservant sur Séjour.sn, le voyageur et l'hôte acceptent cette politique.

### **9. Modification de la politique**

Séjour.sn peut modifier la politique à tout moment. Applicable aux nouvelles réservations.

### **10. Loi applicable**

Loi sénégalaise - tribunaux compétents : Dakar.

SEJOUR.SN SAS

Service Réclamations & Remboursements

Amitié 1 ,Bourguiba immeuble Ecobank

Email : [contact@sejour.sn](mailto:contact@sejour.sn)