POLITIQUE D'ANNULATION

Lorsque vous utilisez la plate-forme Premier Arrivé de (sas) Lili's Tree pour réserver une table chez l'un de nos établissements partenaires avec Premier Arrivé, vous acceptez d'avoir examiné et accepté les termes et conditions, la politique de confidentialité et toutes les autres règles ou directives énoncées par le lieu de l'établissement partenaire en plus de celles de (sas) Lili's Tree.
Nous comprenons que vous ne pouvez pas toujours jouir de votre réservation comme initialement prévu. Notre politique d'annulation vise à vous encourager à annuler le plus tôt possible pour donner un temps suffisant à l'établissement afin de gérer comme il se doit leur personnel et leur inventaire.
Les non-présentations et les annulations tardives peuvent être coûteuses pour n'importe quelle affaire. Les employés de cuisine et de bar commandent souvent davantage de marchandise, ou de personnel afin de répondre au nombre de leurs réservations.
En tant qu'utilisateur de notre site Web, vous acceptez de mettre à jour une réservation en ligne et de contacter directement le lieu du partenaire si vous avez des modifications, des mises à jour ou si vous avez besoin d'annuler votre réservation.
Nous attirons votre attention sur le fait que vous avez la possibilité d'annuler jusqu'à un maximum de 3 annulations sur une période de 30 jours glissants.

Philosophie d'annulation – Premier Arrivé

Nous comprenons que vous ne pouvez pas toujours honorer votre réservation à Premier Arrivé comme initialement prévu. Notre politique d'annulation vise à vous encourager à faire votre annulation le plus tôt possible pour donner aux établissements suffisamment de temps pour obtenir une nouvelle réservation de Premier Arrivé.
Tous les remboursements sont traités comme un crédit sur votre compte de Premier Arrivé afin que vous puissiez l'utiliser sur une réservation future et sont valables 90 jours. Il n'est pas possible de vous rembourser les espèces.

Effectuer une annulation

Nous demandons à nos utilisateurs d'informer à la fois Premier Arrivé à l'aide du bouton "Annuler ma Réservation" depuis son environnement personnel ainsi et surtout que l'établissement concerné, et ce, dans un délais d'au moins 24 heures de préavis, de toutes annulations de réservation ou de tout amendement afin d'aider nos partenaires à gérer leur personnel et leur inventaire.
Si vous devez annuler une réservation moins de 24 heures avant votre réservation, nous vous demandons de **contacter directement l'établissement**, en plus d'annuler votre réservation à Premier Arrivé dans l'application web Premier Arrivé. Ceci garantit que vous ne serez pas marqué par erreur comme "Premier-Absent".
Vous pouvez annuler votre réservation dans l'application web de (sas) Lili's Tree, ou en contactant le support.
Visitez vos réservations sur votre compte Premier Arrivé pour annuler vos réservations.
Veuillez noter que les remboursements en espèces ne sont pas disponibles, le crédit sera conservé sur votre compte Premier Arrivé pendant 90 jours.
Chez Premier Arrivé, nous voulons nous assurer que nos utilisateurs ont les mêmes chances d'effectuer une réservation. Dans cet esprit, les utilisateurs de Premier Arrivé sont éligibles pour un maximum de trois crédits remboursés au cours d'une période glissante de 30 jours, conformément à nos règles de politique d'annulation.

Annulation dans les 60 minutes suivant la réservation

Vous avez fait une erreur ou vous changez d'avis ?
Pas de problème. Annulez dans les 60 minutes suivant la réservation que vous venez d'effectuer et obtenez un remboursement de 100 % sur vos frais de réservation à titre de crédit sur votre compte Premier Arrivé.
ATTENTION : Pour que cette condition soit valable, votre annulation doit être effectuée dans un délais > 48H avant l'heure de votre présence dans l'établissement. Si le delais est < 48H mais > 24H vous obtiendrez un remboursement de 50 % sur vos frais de réservation.

Annulation > 24H avant l'heure de votre réservation

Les annulations réalisées dans un délais > 24H avant l'heure de votre réservation, vous donnent droit à un remboursement de 50 % sur vos frais de réservation à titre de crédit sur votre compte Premier Arrivé.

Annulation < 24H avant l'heure de votre réservation

Aucun remboursement ne sera effectué pour les annulations faites dans un délais inférieur à 24H de l'heure de votre réservation, même si cette dernière a été effectuée dans un délais < à 60min.

Absent à votre réservation

Si vous n'arrivez pas dans un établissement dans les 15 minutes qui suivent l'heure de réservation, l'établissement peut affecter une partie ou la totalité de vos sièges à d'autres clients. L'utilisateur qui a effectué la réservation peut également être enregistré sous la forme d'un "Premier-Absent" à la fois par l'établissement et par Premier Arrivé.
Pour éviter qu'une note de "Premier-Absent" soit attribuée à votre profil Premier Arrivé, assurez-vous de mettre à jour ou d'annuler votre réservation si vos plans changent en temps voulu.
Un "Premier-Absent" pourrait prendre la forme de ce qui suit:

- Ne pas assister à votre réservation: Si vous n'assistez pas votre réservation et que vous n'avez pas annulé en ligne ou dans notre application, ou appelé le lieu pour annuler votre réservation à l'avance, nous nous réservons le droit de marquer votre réservation comme une non-présentation.
- Politique d'annulation d'un établissement: Comme indiqué ci-dessus, certains établissements peuvent explicitement avoir une politique d'annulation de 24 à 48 heures, dont certains peuvent prendre un dépôt non remboursable. Si vous annulez une réservation dans le cadre de leur politique d'annulation, l'établissement vous identifiera en tant qu'un "Premier-Absent". Cette identification d'absence à votre réservation sera directement liée à votre profil de membre qui influera sur votre classement global.

Si vous avez commis trois cas ou plus de non-présentation au cours d'une période de 12 mois, votre compte Premier Arrivé sera désactivé. Si vous avez été marqué comme un "Premier-Absent" de façon erronée, veuillez nous contacter pour le contester.
En utilisant la plate-forme Premier Arrivé, vous acceptez que toutes les décisions finales de "Premier-Absent" soient prises par (sas) Lili's Tree et à sa seule discrétion.