

Questions fréquentes (FAQ)

L'APPARTEMENT

Quelle est l'adresse exacte de l'appartement?

L'adresse de votre appartement est indiquée dans votre email de confirmation. Il est également localisé sur le plan du quartier.

Est-il préférable de réserver par notre site ?

Oui car nous garantissons un prix de séjour plus bas que les plateformes sur lesquelles nous sommes visibles

Le linge de maison (draps de lit, serviettes de bain et torchons) sont-ils fournis?

Oui, vous trouverez dans nos appartements tout le linge de maison nécessaire pour chaque occupant.

Nous venons à 2 et souhaitons 2 lits est ce possible ?

Oui c'est possible moyennant un surplus sur votre séjour de 8 euros pour les frais de pressing.

Les bébés :

Les enfants de moins de 2 ans séjournent gratuitement dans l'appartement. Nous mettons à disposition un lit bébé ainsi qu'une couette. Les draps du lit bébé sont fournis par le locataire (ou supplément de 8 euros pour la fourniture des draps)

Quelles informations offrez vous sur le quartier?

Nous demandons à chaque client si il connaît la ville. Nous prenons notre temps sur place pour leur expliquer les bons plans (visites, restaurants, bars, musées, shopping...)

Peut -on faire la cuisine ?

Tous nos appartements disposent d'une cuisine tous très bien équipées : réfrigérateur congélateur, lave vaisselle, bouilloire, lave linge, table à repasser, 2 machines à café dont une nespesso

Les animaux domestiques sont-ils autorisés?

Bien que nous respectons nos amis les bêtes, ils ne sont pas admis dans nos appartements

Peut-on fumer dans l'appartement?

Dans le respect de chacun, nos appartements sont non-fumeurs.

Les appartements ont-ils une connexion Internet?

Ils ont tous une connexion internet

Netflix est -il disponible ?

Oui si vous disposez de votre propre code. Attention de bien vous déconnecter à votre départ.

Y a t-il des produits d'utilisation courante dans l'appartement?

Dans nos appartements, nous prévoyons le nécessaire pour que vous vous sentiez comme chez vous: gel douche, éponge dans votre cuisine , torchon, sopalin et papier hygiénique aux toilettes. Nous laissons dans les appartements les produits courants laissés par nos clients : sel, poivre, huile... Dans le réfrigérateur vous trouverez une bouteille d'eau et une bouteille de bière artisanale offerte par notre brasserie selon notre stock.

Lave vaisselle et lave linge

Tous nos appartements disposent d'un lave vaisselle avec produits et d'un lave linge .Nous ne fournissons pas de produit lave linge sauf les produits laissés par les clients .

Peut-on visiter le logement avant de réserver?

Non, il n'est pas possible de le visiter sauf cas exceptionnel. Nous vous invitons à regarder les avis sur les plateformes de réservation (booking, airbnb, expédia, Abritel..)

FAIRE UNE RESERVATION

Comment réserver un appartement?

Réservez votre appartement en ligne de manière sécurisée :

1. Indiquez vos dates, le nombre de personnes, et éventuellement le secteur recherché dans le **moteur de recherche**. Sélectionnez un appartement disponible. La réservation se fait depuis la fiche personnalisée de l'appartement
2. Remplissez le **formulaire de réservation** avec vos informations personnelles. Une fois validée, l'appartement sera pré-réservé
Une caution de 200 euros via votre carte bancaire vous sera demandée et servira à la fois de garantie et confirmera votre réservation

Ma réservation est-elle directement confirmée?

Oui, votre réservation est directement confirmée après le versement de la caution avec votre carte bancaire. Vous recevez alors par email la confirmation de votre réservation qui vous sert de contrat de location. Attention, cette caution ne sert pas de paiement et ne sera pas débitée sur votre compte.

Nous consulter si vous souhaitez réserver par virement ou par chèque.

Est-ce que je peux modifier ou annuler ma réservation?

Si vous souhaitez modifier votre réservation , vous devez nous contacter afin de faire la modification en direct.

Si vous souhaitez annuler votre réservation, vous devez nous contacter afin de procéder à son annulation. Cette dernière est gratuite si elle est effectuée 15 jours avant l'arrivée et sera de 50% de votre séjour entre 15 j et l'avant veille de votre séjour. La caution sera conservée en cas d'annulation la veille ou le jour de votre arrivée. Nous rappelons que le paiement avec une carte premier ou gold vous permet de vous faire rembourser le montant des frais d'annulation **Plus d'informations dans nos conditions générales de location.**

Une facture ou un reçu est-il fourni pour ma location?

Vous recevrez votre facture acquittée le jour de votre arrivée par papier ou mail après le paiement de votre séjour

Pourquoi je n'arrive pas à faire de réservation ?

Il est possible que nos plannings ne soient pas ouverts. Dans ce cas vous pouvez nous contacter en direct **contact**

A quel nom dois-je mettre le contrat de location?

Vous devez mettre le nom de la personne qui va occuper effectivement le logement et qui sera responsable de location. Cela doit être une personne physique. Vous pourrez renseigner au moment de la réservation, les coordonnées de votre société si vous souhaitez que la facture soit mise à son nom.

PRIX ET PAIEMENT

Quels moyens de paiement sont acceptés pour la réservation?

La caution confirme la réservation et vous sera exigée très rapidement après votre demande par notre système de réservation

Le solde à l'arrivée peut-il être réglé par carte de crédit ?

Oui sauf pour escalille la Travia soit par chèque , espèces ou par virement 8 jours avant l'arrivée

Quand est rendu le dépôt de garantie (caution)?

Par carte bancaire, la caution prend fin 2 jours après la fin de votre séjour

Doit-on payer une taxe touristique ?

Oui, celle-ci sera ajoutée au montant total du séjour . Elle est dégressive en fonction du nombre de personnes . Consulter le site de l'agglomération **au <https://taxedesejour.lillemetropole.fr/simulation.php>**

Le paiement par carte de crédit est-il sécurisé?

Le paiement se fait à l'arrivée lors de votre accueil par carte bancaire à l'aide de notre système sécurisé monétique

<https://www.monetico-mobile.fr/materiel.html#appli>

ARRIVEE

Comment me rendre à l'appartement?

L'adresse exacte de l'appartement est indiquée dans l'email de confirmation.

Où réceptionner la clef du logement?

L'accueil se fait sur rendez-vous. Il vous suffira de nous prévenir 1 h avant votre arrivée ?

Comment régler le montant à payer lors de mon arrivée?

Le paiement se fait à votre arrivée lors de votre accueil

Quand doit-on arriver ?

Les arrivées se font à partir de 15h mais possibilité d'occuper l'appartement à partir de 12h selon l'avancée de la mise en place du lieu

Où garer ma voiture?

Vous disposez de parkings à proximité des appartements :parking du Vieux Lille (26.4 €/jour près de la Travia,et Voltaire et parking du nouveau siècle au Royale (16.9€/j). Nous disposons d'une place de parking pour nos 3 appartements et il est en location selon les disponibilités à 11 euros la journée. Ne pas hésiter à faire la demande lors de votre réservation.

DURANT VOTRE SEJOUR

Est-il possible d'avoir un service de nettoyage?

Non il n'y a pas de service de nettoyage, nous demandons de laisser l'appartement propre ,la cuisine rangée et le lave vaisselle vidé de son contenu.

Que faire en cas de problème avec mon logement?

S'il y a un problème avec votre logement ou des dégâts éventuels, contactez au plus vite votre personne de contact. Le numéro se trouve sur votre mail de confirmation de réservation de l'appartement.

DEPART

A quelle heure est prévu le départ?

L'heure de départ est fixé à 11h . Si l'appartement n'est pas loué le jour de votre départ , vous pourrez rester jusqu'à 15h

Faut-il nettoyer l'appartement?

Oui et non, l'appartement doit être rendu propre. Pour des raisons d'hygiène , la cuisine doit être laissée propre et rangée (lave vaisselle et réfrigérateur compris).

Le nettoyage du linge de maison n'est pas à la charge du locataire.