

1. DÉLAIS D'ANNULATION / CANCELLATION DEADLINES

Durée du séjour / Stay duration	Délai requis / Required notice
Moins de 3 nuits / Less than 3 nights	48 heures / 48 hours in advance
3 à 10 nuits / 3 to 10 nights	5 jours / 5 days in advance
Plus de 10 nuits / More than 10 nights	1 semaine / 1 week in advance
Plus de 30 nuits / More than 30 nights	1 mois / 1 month in advance

2. CONSÉQUENCES / CONSEQUENCES

Situation	Conséquence / Consequence
Annulation dans les délais Cancellation within deadline	■ Acompte intégralement remboursé ■ Deposit fully refunded
Annulation hors délais Cancellation outside deadline	■ Frais d'annulation applicables ■ Cancellation fees apply
Non-présentation / No-show	■ Acompte non remboursé ■ Deposit non-refundable

3. COMMENT ANNULER / HOW TO CANCEL

Toute demande d'annulation doit être adressée directement à notre équipe.

All cancellation requests must be sent directly to our team.

Canal / Channel	Contact	Disponibilité / Availability
Réception sur place / On-site	Fidjrosse, Cotonou	24h/24 — 7j/7
WhatsApp / Téléphone	+ 229 01 61301313	8h – 21h30
Email	info@canelya.com	Réponse sous 24h / Within 24h

■ URGENCE HORS HORAIRES / AFTER-HOURS EMERGENCY

Réception / Reception : +229 01 61301313 (disponible 24h/24 / available 24h/7)

Direction / Management : +229 01 97998999 (*Uniquement pour cas impérieux / Only for urgent critical cases*)

■ ■ Toute annulation sera confirmée par écrit par notre équipe. / All cancellations will be confirmed in writing.

4. CAS EXCEPTIONNELS / EXCEPTIONAL CIRCUMSTANCES

En cas de force majeure (catastrophe naturelle, maladie grave documentée...), notre équipe étudiera chaque situation au cas par cas.

In case of force majeure, our team will review each situation on a case-by-case basis.

