

## **Conditions générales de vente**

### **1. ACCUEIL - INFORMATION**

Les arrivées s'effectuent à partir de **17 h**.

Les départs s'effectuent avant **11 h** (sauf prestation complémentaire départ tardif - **15h**).

Toute arrivée ou départ en dehors de ces horaires doit nous être spécifiée et validée par Les Lodges du golf de la Marterie.

Un livret d'accueil est mis à votre disposition dans le lodge, vous y trouverez les informations touristiques.

### **2. L'HEBERGEMENT**

#### **En lodge**

Nous proposons des loges de 1 chambre avec sanitaires et douches, salon et terrasse avec jacuzzi. Un accès WI-FI gratuit sur chaque structure.

Le nombre de personnes ne doit en aucun cas dépasser la capacité de l'hébergement (2 pers) et seules les personnes mentionnées seront autorisées à séjourner sur le site, ceci pour des raisons de sécurité et d'assurance.

Le jour du départ les lodges doivent être restitués dans un bon état de propreté. Un état des lieux est effectué à l'arrivée et au départ.

#### **En loft**

Nous proposons un hébergement en loft de 2 chambres, salon, cuisine équipée, salle de douche et wc séparé, terrasse et un accès WI-FI gratuit.

Le nombre de personnes ne doit en aucun cas dépasser la capacité de l'hébergement (4 pers) et seules les personnes mentionnées seront autorisées à séjourner sur le site, ceci pour des raisons de sécurité et d'assurance.

Le jour du départ le loft doit être restitué dans un bon état de propreté. Un état des lieux est effectué à l'arrivée et au départ. Des frais de ménage sont facturés pour chaque séjour à hauteur de 65€.

### **3. PARKING**

Un parking privé et gratuit, non gardé est mis à votre disposition sur le site. Nous déclinons toute responsabilité en cas de vol ou dégradation. Nous vous demandons de respecter une vitesse de circulation modérée sur les voies de circulation.

### **4. PERTES - VOLS - DEGRADATIONS**

La responsabilité des Lodges du golf de la Marterie ne saurait être engagée en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels sur l'ensemble du site, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des installations. Des lors qu'un résident occasionne des dommages corporels ou matériels, sa responsabilité civile pourra être recherchée en vue de dédommagements.

### **5. NUISANCES SONORES**

Entre 22 h et 8h il est demandé de respecter la tranquillité de chacun (chemins piétons et terrasses).

### **6. ANIMAUX**

Les animaux ne sont pas acceptés au sein des Lodges, loft et sur le golf de la Marterie. Nous vous remercions pour votre compréhension.

### **7. SECURITE - NUMEROS URGENCE**

Pour votre sécurité nous vous demandons de prendre connaissance des consignes de sécurité affichées dans chaque hébergement et local commun. La liste des numéros d'urgence est affichée dans chaque hébergement.

## **8. TABAC**

Les 5 lodges d'habitation et le Loft sont non-fumeur, merci de fumer à l'extérieur et de respecter cette consigne. ATTENTION : Les Lodges sont construits au cœur d'une forêt et d'un golf, pour la sécurité de tous veillez à éteindre vos mégots correctement et de ne pas les jeter sur le site.

## **9. TARIFS**

Les tarifs figurant sur notre site s'entendent toutes taxes comprises, hors taxe de séjour.

Nos prix sont calculés sur la base des taux de TVA en vigueur et sont donc susceptibles d'être modifiés en fonction de l'évolution de ceux-ci.

Cependant, le prix indiqué au client lors de la réservation fait foi et ne peut en aucun cas être modifié, sauf si le client vient à changer les paramètres de sa réservation (modification des dates de séjours et/ou ajout/retrait de prestations).

Remarque : la taxe de séjour est actualisée chaque année, cette taxe s'entend par nuit et par personne de plus de 18 ans.

## **10. REGLEMENT**

Un acompte de 30% du montant total du séjour sera demandé à la réservation. Vous recevrez un e-mail de confirmation qui indiquera les détails de votre réservation.

REMARQUES:

Votre option de réservation sera levée en cas de retard de paiement de l'acompte.

Si vous réservez moins de 30 jours avant le début du séjour, la totalité de votre séjour est à régler en une seule fois à la réservation par virement ou VAD.

### **MODES DE REGLEMENT :**

- **Chèque bancaire ou postal** (comptes français uniquement) à l'ordre de : Les Lodges du golf de la Marterie
- **Virement bancaire :**
- **Carte bancaire :** Eurocard, Mastercard, Visa.
- **Chèques Vacances**
- **Paiement en ligne sécurisé**

**Paiement** Le client communique ses coordonnées bancaires à titre de garantie de la réservation sauf conditions ou tarifs spéciaux, par carte bancaire de crédit ou privative (Visa, Mastercard, American Express, Diners Club... selon les possibilités offertes par la plateforme de réservation de l'établissement) en indiquant directement, dans la zone prévue à cet effet (saisie sécurisée par cryptage SSL), le numéro de carte, sans espaces entre les chiffres, ainsi que sa date de validité (il est précisé que la carte bancaire utilisée doit être valable au moment de la consommation du service) et le cryptogramme visuel. Il doit se présenter à l'établissement avec la carte bancaire lui ayant permis de garantir la réservation. Le débit du paiement s'effectue à l'établissement lors du séjour, sauf dans le cas de conditions ou tarifs spéciaux où le débit partiel ou total du paiement s'effectue lors de la réservation. Ce prépaiement est qualifié d'arrhes. En cas de no show (réservation non annulée – client non présent) d'une réservation garantie par carte bancaire, l'établissement débitera le client, à titre d'indemnité forfaitaire, du montant indiqué dans ses conditions générales et conditions particulières de vente. L'établissement a choisi elloha.com/stripe.com afin de sécuriser les paiements en ligne par carte bancaire. La validité de la carte de paiement du client est vérifiée par stripe.com. Il peut y avoir un refus de la carte de paiement pour plusieurs raisons : carte volée, carte bloquée,

plafond atteint, erreur de saisie... En cas de problème, le client devra se rapprocher de sa banque d'une part, de l'établissement d'autre part pour confirmer sa réservation et son mode de paiement.

Dans le cas d'un tarif soumis au prépaiement en ligne, la somme versée d'avance, que sont les arrhes, est débitée au moment de la réservation. Certains établissements peuvent générer des factures/notes par voie électronique, le fichier original est certifié et disponible en ligne à l'adresse internet communiquée par l'établissement.

### **11. BON CADEAU**

Le bon cadeau a une validité de 12 mois à compter de la date d'achat (réalisation du séjour). L'intégralité du séjour offert devra être réglée à la commande.

Il ne peut en aucun cas faire l'objet d'une demande de remboursement.

Toute demande de prolongation doit être faite durant la période de validité du bon et devra être validée par nos services. Elle fera l'objet d'une facturation complémentaire (30€).

Au-delà du délai d'un an, le bon cadeau sera périmé et ne pourra faire l'objet d'une demande de remboursement ni de prolongation de date de validité.

Pour rappel, toutes les sommes versées pour l'achat d'un bon cadeau non utilisé resteront acquises aux Lodges du golf de la Marterie.

### **12. ANNULATION OU MODIFICATION**

L'annulation d'une réservation ne deviendra effective qu'après confirmation par mail (contact@leslodgesdugolfdelamarterie.com) de sa prise en compte par Les Lodges du golf de la Marterie.

Pour tout séjour modifié et/ou annulé à plus de 30 jours avant la date d'arrivée, nous retiendrons l'équivalent de 30% du séjour.

Pour tout séjour modifié et/ou annulé entre 30 et 8 jours avant la date d'arrivée, il sera retenu 60% du montant du séjour.

Pour tout séjour modifié et/ou annulé dans les 7 jours précédant la date d'arrivée, interrompu ou non consommé pour quelque raison que ce soit, ou en cas de non-présentation (NO SHOW), la totalité du montant du séjour reste acquis.

En cas d'événements extérieurs annoncés indépendants de notre volonté tels qu'intempéries (tempête ou orage violent), nous pourrions être amenés à modifier ou annuler votre séjour. D'autres dates vous seront proposées dans les 12 mois suivant l'événement, en fonction des disponibilités. Aucune autre indemnité ne pourra être réclamée.

#### **REMARQUE :**

Aucun remboursement ne sera effectué pour départ anticipé ou interruption de séjour.

### **13. RESPONSABILITE**

Les photographies présentées sur notre plateforme de réservation ne sont pas contractuelles. Même si tous les meilleurs efforts sont faits pour que les photographies, représentations graphiques et les textes reproduits pour illustrer les établissements présentés donnent un aperçu aussi exact que possible des prestations proposées, des variations peuvent intervenir entre le moment de la réservation et le jour de la consommation du service. L'établissement ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de la réservation en cas de force majeure, du fait du tiers, du fait du client, notamment l'indisponibilité du réseau internet, impossibilité d'accès au site web, intrusion extérieure, virus informatiques ou en cas de prépaiement non autorisé par la banque du porteur. Toute réservation ou paiement qui seraient irréguliers, inopérants, incomplets ou frauduleux pour un motif imputable au client entraînera l'annulation de la commande aux frais du client, sans préjudice de toute action civile ou pénale à l'encontre de ce dernier.

#### **14. LITIGE**

En cas de litige, seule la compétence du tribunal de Bergerac est reconnue.

#### **15. RESPECT DE LA VIE PRIVEE**

Le client est informé, sur chacun des formulaires de collecte de données à caractère personnel, du caractère obligatoire ou facultatif des réponses par la présence d'un astérisque. Les informations traitées sont destinées à l'établissement, elloha.com, à ses entités, à ses partenaires, à ses prestataires (et notamment aux prestataires de paiement en ligne). Le client autorise elloha.com à communiquer ses données personnelles à des tiers à la condition qu'une telle communication se révèle compatible avec la réalisation des opérations incombant à elloha.com au titre des présentes conditions générales et en lien avec la Charte clients de protection des données personnelles. En particulier lors du paiement en ligne, les coordonnées bancaires du client devront être transmises par le prestataire de paiement stripe.com à la banque de l'établissement, pour l'exécution du contrat de réservation. Le client est informé que ce transfert de données peut donc s'exécuter dans des pays étrangers ne disposant pas d'une protection des données personnelles adéquate au sens de la loi Informatique et Libertés. Cependant, le client consent à ce transfert nécessaire pour l'exécution de sa réservation. Constellation SAS / Stripe.com en leur qualité de professionnel, se sont engagés vis-à-vis de l'établissement à prendre toutes les mesures de sécurité et de respect de la confidentialité des données pour lesdits transferts de données.

#### **16. RECLAMATIONS**

Toute réclamation relative au séjour doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception (AR) dans les 30 jours suivant le séjour à l'adresse suivante :  
Les Lodges du golf de la Marterrie, RD 710, 24260 St Félix de Reilhac

#### **17. ALLERGENES**

Nous vous remercions de nous signaler toutes allergies alimentaires.

#### **20. COVID-19**

Equipement de sécurité

Le personnel respecte les protocoles de sécurité établis par les autorités locales.

Gel hydroalcoolique

## Mesures supplémentaires de santé et de sécurité



### Équipements de sécurité

- Le personnel respecte les protocoles de sécurité établis par les autorités locales
- Les accessoires partagés (menus, magazines, stylos, papier) ont été retirés
- Gel hydroalcoolique dans l'hébergement et les pièces fréquentées
- Trousse de secours disponible
- Masques à disposition des clients



### Distanciation physique

- Enregistrement et départ sans contact
- Paiement sans espèces disponible
- Respect des règles de distanciation physique
- Application mobile pour utiliser le service d'étage
- Barrières physiques ou écrans placés entre le personnel et les clients dans les zones où cela est nécessaire



### Nettoyage et désinfection

- Utilisation de produits d'entretien efficaces contre le coronavirus
- Serviettes, linge de lit et vêtements lavés conformément aux recommandations des autorités locales
- Hébergement désinfecté après chaque séjour
- Le ménage dans l'établissement est effectué par des sociétés de nettoyage professionnelles
- Les clients peuvent refuser le service de nettoyage de l'hébergement pendant leur séjour



### Sécurité des aliments et boissons

- Distanciation physique dans les espaces repas
- Livraison de repas possible dans l'hébergement
- Les assiettes, les couverts, les verres et les autres éléments de la vaisselle sont désinfectés
- Récipients pour petit-déjeuner à emporter
- Protection hermétique des plats livrés