

## POLITIQUE COVID-19 & CONDITIONS DE RÉSERVATION

### PROTOCOLE DE SÉCURITÉ COVID-19

#### Nettoyage

Nos équipes s'engagent à prendre les mesures nécessaires pour lutter contre la propagation du virus. En plus des niveaux de nettoyage élevés que nous assurons habituellement au sein de nos propriétés, nos équipes suivent les lignes directrices de nettoyage recommandées par l'OMS. Cela comprend la désinfection de tous les équipements, y compris les surfaces fréquemment touchées comme les interrupteurs, poignées de portes, rampes d'escaliers, etc.

Durant les séjours, nous maintenons les prestations de ménage quotidien et demandons à nos clients de libérer la propriété le temps de l'intervention afin de minimiser les risques.

#### Linge

Tous nos linges de lits et de toilettes sont nettoyés et désinfectés dans une blanchisserie industrielle et à des températures supérieures à 90°C (L'OMS recommande un lavage à minimum 70°C).

#### Arrivée sans contact

Sur demande, nous pouvons organiser une arrivée autonome et sans contact. Nous vous fournirons les informations nécessaires pour accéder dans la propriété louée et vous ferons parvenir un mode d'emploi de l'ensemble des équipements. Nos équipes resteront disponibles pour vous assister durant votre séjour.

#### Politique d'annulation covid-19

Dans le cas où des restrictions de voyage liées au covid-19 sont annoncées ou maintenues dans les 30 jours précédant votre date d'arrivée prévue (avis du gouvernement, quarantaine dans le pays d'origine ou en France, fermeture des frontières), vous pouvez nous envoyer une demande d'annulation de votre séjour par écrit (courrier ou mail) afin de recevoir un crédit de la valeur du montant versé, utilisable sous 18 mois dans la propriété réservée. Si un participant au séjour ne peut voyager parce qu'il est porteur du covid-19 ou qu'un membre de son entourage est porteur du virus, ou présente des symptômes, nous lui recommandons de souscrire une assurance pour couvrir cette éventualité.

## CONDITIONS DE RÉSERVATION

### Durée de location

La présente location est consentie au lieu et dates prévues dans les conditions particulières de ce contrat. Le bail cesse de plein droit à l'expiration du terme sans qu'il soit nécessaire de donner congé. Le preneur ne pourra en aucun cas se prévaloir d'un quelconque droit de maintien dans les lieux à l'expiration de la période du présent contrat. La location ne pourra être prolongée qu'avec l'accord préalable et écrit du bailleur.

### Loyer

Pour le montant du loyer le bailleur fournira le logement conforme à la description qu'il en a faite et le maintiendra en état de servir. Outre les nuits d'hébergements, ce loyer comprend les services suivants :

- Exclusivité de la propriété et de ses équipements
- Accueil sur place et panier d'accueil
- Fourniture du linge de maison et de toilettes
- Chaussons, peignoirs et produits cosmétiques
- Service de conciergerie
- Entretien des installations de bien-être
- Dénéigement
- Nettoyage de mi-séjour à partir de 14 nuits
- Nettoyage de fin de séjour

Les prestations supplémentaires feront l'objet d'une tarification séparée, indiquée dans les conditions particulières de ce contrat.

### Taxe de séjour

Notre tarif d'hébergement s'entend hors taxe de séjour. Celle-ci est à régler par le preneur selon le tarif en vigueur sur la commune et est mentionnée dans les conditions particulières de ce contrat.

### Dépôt de garantie

Le preneur devra verser, à son arrivée, au bailleur une caution par carte bancaire ou par chèque, à titre de dépôt de garantie, pour répondre des dégâts qui pourraient être causés aux lieux loués ainsi qu'aux objets qui les garnissent. Cette somme sera débloquée après vérification du bon état des lieux et des équipements ; Déduction faite, le cas échéant, des sommes dues par le preneur au titre de charges et réparations, ou tout autre impayé concernant les charges non incluses dans le montant du loyer.

Si le dépôt de garantie s'avère insuffisant, le preneur s'engage à parfaire la somme après inventaire.

### Conditions de réservation et de paiement

Pour valider sa réservation, le preneur s'engage à transmettre au mandataire du bailleur un exemplaire du contrat (conditions particulières et conditions générales), dûment daté et signé ainsi que le règlement de l'acompte. Le règlement du solde devra intervenir au plus tard, 30 jours avant la date du début du séjour, prévue dans les conditions particulières de ce contrat. Le règlement du séjour devra avoir été effectué avant le début de la location, sauf complément éventuel relatif à la taxe de séjour.

Les règlements peuvent être effectués par carte bancaire (Visa ou Mastercard) ou par virement bancaire.

En l'absence du contrat signé et/ou du paiement de l'acompte, le mandataire du bailleur se réserve le droit d'annuler la réservation.

## Conditions de réservation

### Annulation

Retrouvez notre politique d'annulation covid-19 (page 1)

Les pénalités applicables en cas d'annulation de location par le preneur sont les suivantes :

A plus de trente (30) jours de la date de début de séjour, le client perd l'acompte versé

A moins de trente (30) jours de la date de début du séjour, le client perd la totalité des sommes versées, à titre d'indemnité forfaitaire définitive

Après la date du début de séjour (séjour écourté), le client perd la totalité du prix de la location, à titre d'indemnité forfaitaire définitive.

Si le bailleur annule la location, il doit en informer le locataire par courrier électronique. Le locataire recevra immédiatement un remboursement du montant total déjà payé et sans aucune pénalité.

### Arrivée et départ

Le preneur trouvera sa location disponible le premier jour à partir de 17h. Il devra libérer la propriété avant 10h du matin le dernier jour. Les départs tardifs sont possibles moyennant un supplément et à condition que le Property Manager puisse le prévoir dans son planning.

### Occupation

La capacité maximale d'occupation est indiquée dans les conditions particulières. Ce nombre ne peut en aucun cas être dépassé.

### Responsabilités

- Le bailleur ne peut être tenu pour responsable des cas fortuits, des cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à la SARL Renaissance Prestige Properties nuisible à l'organisation et au bon déroulement du séjour. Chaque locataire est responsable de la sécurité des biens durant son séjour en veillant à fermer les portes et fenêtres.
- Concernant le jacuzzi extérieur, le sauna ou la piscine des Conditions Générales d'Utilisation seront présentées au locataire dès son arrivée. Ces consignes ont pour but de protéger et de garantir la sécurité du locataire et de ses invités.
- Il est à rappeler que les animaux domestiques ne sont pas les bienvenus dans la propriété.
- Il est strictement interdit de fumer à l'intérieur. Cependant des cendriers sont à disposition sur la terrasse extérieure.
- Le bailleur ne peut être tenu pour responsable des conditions dans lesquelles les activités susceptibles d'être souscrites par le preneur et ses invités et notamment des activités d'initiation et/ou de pratique de sports et/ou loisirs mécaniques, aériens, motonautiques de haute montagne, accrobranche, parcours forestiers, canyoning, se déroulent.

### Assurance

Le locataire doit être couvert par une police d'assurance de Responsabilité Civile couvrant tous les dommages causés par le locataire du fait de sa responsabilité. Le locataire doit justifier si demandé par le bailleur.

### Litiges

Toute réclamation concernant l'état des équipements ou de la propriété doit être adressée à votre contact sur place dans les meilleurs délais. Concernant plus spécifiquement une détérioration majeure et visible, vous devez signaler celle-ci dans les 24H après votre arrivée. Les litiges relatifs à l'exécution de ce contrat sont soumis à la législation française.



SARL Renaissance Prestige Properties  
1000 rue du Mas de Verchant  
34000 Montpellier, France  
info@renaissanceprestigeproperties.com  
+33 (0)787296503  
+33 (0)448194052

## COVID-19 POLICIES & BOOKING CONDITIONS

### COVID-19 SAFETY MEASURES

#### Cleaning

Our teams are committed to taking the necessary measures to prevent the virus from spreading. In addition to the high levels of cleaning that we usually provide at our properties, our teams follow the cleaning guidelines recommended by the WHO. This includes the disinfection of all equipment, including frequently touched areas such as light switches, door handles, stair railings, and so on.

During stays, we continue to provide daily cleaning services and ask our clients to leave the property for the duration of the cleaning to reduce risks.

#### Laundry

The WHO recommend laundering items above 70°C. All our linen and towels are professional laundered over 90°C.

#### Self check-in

Upon request, we can organize a self check-in. We will provide you with the necessary information to access the property and will send you instructions for the use of all the equipment. Our teams will remain available to assist you during your stay.

#### Covid19 cancellation policies

In the event that travel restrictions related to covid-19 are announced or maintained within 30 days prior to your scheduled arrival date (government notification, quarantine in the country of origin or in France, border closures), you may send us a request to cancel your stay by sending us a written request in order to receive a credit for the value of the amount paid, to be used within 18 months in the booked property.

If a participant of the stay is unable to travel because he or she is a carrier of covid-19 or a member of his or her entourage is a carrier of the virus, or shows symptoms, we recommend that he or she takes out insurance to cover this eventuality.



SARL Renaissance Prestige Properties  
1000 rue du Mas de Verchant  
34000 Montpellier, France  
info@renaissanceprestigeproperties.com  
+33 (0)787296503  
+33 (0)448194052

## BOOKING CONDITIONS

### Duration

This rental period is guaranteed and agreed for the period specified in the special conditions of this contract. The rental automatically expires at the end of the lease terms without having to give notice. The tenant may in no circumstances invoke any right to remain in the premises on the expiration of the rental period originally specified in the contract, unless otherwise agreed by the lessor.

### Rental fees

The lessor will provide the lodging in accordance with the description.

The rental accommodation fee includes the following services:

- Exclusivity of the property and its equipment
- Meet & greet at the property and welcome basket
- Bed linen, towels, slippers and cosmetics products
- Concierge service
- Maintenance of wellness facilities
- Snow clearing
- Mid-stay cleaning for any long-term 2-weeks bookings
- Check-out cleaning

Any additional services will be subject to a separate fee, indicated in the special conditions of this contract.

### Tourist tax

The tourist accommodation tax is not included in the holiday accommodation rate and has to be paid by the lessee depending on the number of pers & nights. This tax is calculated by the regional government who apply different rates according to the type of lodging.

### Security deposit

Arrival the tenant will need to pay a security deposit. This is in addition to the balance of the rent. The security deposit will be given back to you by the property manager following the check-out inventory and if no damage or degradation is observed. This security deposit covers any damage, loss or extra cleaning. If the deposit is insufficient, the tenant agrees to make up the sum to the total of the invoices.

Upon arrival the tenants must give the total sum by credit card. The amount will be used if needed to pay for repairs or unpaid extras.

### Booking and payment conditions

The tenant returns a copy of the contract (Holiday letting agreement and Rental Terms and General Conditions) to the lessor. This contract must be duly completed and signed with the mention « read and approved » with also payment of the deposit. The remaining balance amount is due 30 days prior arrival at the latest. Please note that if any documents or payment missing, this rental could be cancelled. Payments can be made by Bank transfer or Credit card (Visa or Mastercard).



SARL Renaissance Prestige Properties  
1000 rue du Mas de Verchant  
34000 Montpellier, France  
info@renaissanceprestigeproperties.com  
+33 (0)787296503  
+33 (0)448194052

## BOOKING CONDITIONS

### Cancellation

See our covid-19 cancellation policy (page 1)

Any cancellations must be made by registered letter with acknowledgment of receipt. In case of a cancellation, the following charges will be invoiced:

Cancellation by the tenant:

More than 30 days prior arrival : loss of the deposit

From 30 days prior arrival and in case of shortened stay/no-show : loss of 100% of the amount

Cancellation by the lessor:

If the lessor cancels the rental, he must inform the tenant by email. The tenant will immediately receive a refund of the total amount already paid and without any penalty.

### Arrival and departure

Arrival between 5pm and 8pm. Departure before 10.00am.

Late departure, depending on availability, can be organised if requested a few days before departure; in this case an extra fee could be asked for.

The tenant must arrive and leave on the precise day and time written in the contract. In case of a late or postponed arrival, the tenant must inform the property manager.

### Occupancy

The occupancy maximum is indicated on each property. This number cannot be higher. Pets are not allowed.

### Responsability

- The lessor is not responsible for fortuitous events, act of God or any foreign person of the company. Each tenant is responsible for the security of the property during his/her stay in closing all the doors and windows.
- The lessor recommends the tenant to place any cash or /and valuables in the safes situated in each bedroom.
- The lessor cannot accept any responsibility for valuables left in the property and not secured in these safes.
- Concerning the outdoor hot tub and the sauna located in the relaxation area, Safety Instructions have to be read carefully upon arrival. Some protection and safety precautions are required.
- Smoking in the property is strictly forbidden. However, ashtrays are at your disposal on the outdoor terrace.
- The lessor cannot be held responsible for any bad weather conditions leading to the cancellation of any outdoor activities organized by the tenants during their stay.

### Insurance

The tenant must be covered with a Civil Liability insurance policy ("Responsabilité Civile" under the French law) that covers all damages caused by the tenant. The tenant must justify of this insurance if ever asked by the lessor.

### Litigations

Any claims must be sent to the lessor without delay. The litigations are under French law. If you notice a significant and visible damage, you must report it within 24 hours of your arrival. Any disputes relating to the execution of this contract are subject to French law.