

Conditions générales de location des gîtes

Ce contrat fixe les conditions de location des gîtes du Hameau de la Borie situés :
1220 route du Quercy- la Feuillade Basse – 24220 CARSAC AILLAC.

L'attribution Finale des gites se fait par l'exploitant, le nom du chalet indiqué sur le contrat est donné à titre uniquement indicatif; l'attribution peut être modifiée sans préavis.

Article 1 - Le contrat est conclu entre la SOCIETE DE LOISIRS MONDAMERT – SLM, dénommée « l'exploitant » et le locataire ci-après dénommé « le client », personne majeure responsable de la location.

Article 2 - Durée du séjour : Le client, signataire du contrat conclu pour une durée déterminée, ne pourra en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux.

Article 3 - Conclusion du contrat :

Le versement du premier acompte via la reservation en ligne vaut acceptation des conditions générales de location des gîtes.

La conclusion du contrat ne devient définitive qu'à réception par le client de cet exemplaire signé par l'exploitant qui lui sera adressé par courrier ou Email.

Un deuxième acompte correspondant à 40% du prix du séjour sera à verser 30 jours avant l'arrivée, le solde est payable à l'arrivée.

Article 4 – Annulation par le client :

Toute annulation doit être signifiée à l'exploitant par lettre ou E-mail.

L'acompte versé reste acquis à l'exploitant.

L'exploitant pourra demander le versement du solde du prix de l'hébergement si l'annulation intervient moins de 30 jours avant la date du début du séjour.

Non présentation du client : si le client ne se présente pas dans les 24 heures qui suivent la date prévue pour le début du séjour le contrat devient nul et l'exploitant peut disposer du gîte. L'acompte reste acquis à l'exploitant qui, à défaut de relocation, demandera le paiement du solde du prix du séjour.

Séjour écourté : en cas de séjour écourté, le prix total de la location reste acquis à l'exploitant.

Réduction de l'effectif des locataires : sauf accord préalable écrit de l'exploitant aucune réduction ne peut être obtenue pour diminution du nombre de vacanciers.

Article 5 - En cas d'annulation par l'exploitant pour cas de force majeure, celui-ci remboursera au client la totalité des sommes encaissées.

Article 6 – Arrivée : le client doit se présenter le jour et aux heures mentionnées au contrat. En cas d'arrivée tardive ou différée le client doit prévenir l'exploitant.

Article 7 - Règlement du solde : le solde du séjour est à régler à l'arrivée avant l'installation dans le gîte. Les prestations supplémentaires non prévues au contrat seront réglées en début ou fin de séjour.

Article 8 - Taxe de séjour : la taxe de séjour est un impôt local que le client doit acquitter

auprès de l'exploitant qui la reverse au Trésor Public.

La taxe de séjour, dont le montant varie en fonction des années, est due pour toute personne à partir de 13 ans.

Article 9 - Caution : à son arrivée le locataire s'engage à remettre à l'exploitant un chèque de caution de 200 €. Ce chèque sera restitué au locataire au moment du départ si aucun dégât n'est constaté.

Article 10 - Sur-occupation : sauf dérogation accordée par le propriétaire, le nombre de personnes occupant le gîte ne peut être supérieur à celui prévu au contrat sous peine de résiliation de la location. (Le maximum pour chaque gîte est de 6 personnes / 4 pour le PMR). Les visiteurs doivent être signalés à l'exploitant avant leur arrivée.

Article 11 - Etat des lieux : les gîtes sont livrés propres et en parfait état de fonctionnement. Toute anomalie ou article manquant à l'inventaire doivent être signalés le jour d'arrivée. Toute détérioration, bris ou perte donnera lieu à facturation.

Article 12 - Chiens : les chiens, lorsqu'ils sont acceptés, doivent être tenus en laisse dans le périmètre du hameau, respecter l'intégrité des gîtes et ne pas créer de nuisance sonore. Le non-respect de cette clause pourra entraîner l'annulation de la location sans indemnité.

Article 13 - Assurance : le locataire atteste être couvert par une assurance responsabilité civile couvrant sa propre responsabilité et celles des personnes hébergées dans le gîte

Article 14 - Divers :

- En hiver les frais de chauffage sont à la charge du locataire.
- Les installations communes (piscine – jeux – etc.) sont strictement réservées aux seuls occupants du gîte et sous leur entière responsabilité.
- Un règlement intérieur s'imposant à tous définit les conditions d'accès, de circulation, d'usage des installations ainsi que les règles de voisinage.

Article 15 - Traitement des réclamations :

Le présent article a pour objet de décrire les modalités de traitement des réclamations dont la Société de Loisirs MONDAMERT serait destinataire.

Définition :

Une réclamation est « une déclaration actant d'un mécontentement ».

Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

Pour éviter tout litige ultérieur concernant la prise en compte d'une réclamation, celle-ci doit être formulée ou confirmée par écrit à :

SOCIETE DE LOISIRS MONDAMERT
à l'attention de M. Gilles MONDAMERT
1220 route du Quercy – La Feuillade Basse
24200 CARSAC-AILLAC

Traitement des réclamations :

La Société de Loisirs MONDAMERT s'engage à adresser un accusé de réception de la réclamation dans les 8 jours ouvrés qui suivent sa réception. (Sauf cas d'absence exceptionnelle telle que maladie, congés...).

Sur le fonds, des éléments d'information complémentaires peuvent être demandés et/ou envoyés au client avant de rédiger une réponse de fonds complète. Dès lors, le délai de traitement de la réclamation peut dépendre également de la réactivité du client. Toutefois, le délai maximum de traitement de la réclamation est de 6 semaines.

Les réponses pourront être adressées par voie postale ou par courriel si le client en dispose.

Informations de l'accusé de réception :

L'accusé de réception mentionne le délai maximum envisagé de réponse sur le fonds et précise les voies de recours en cas de non satisfaction :

- Direction de SLM
- Médiateur
- Tribunaux

Suivi des réclamations :

Toute réclamation reçue par la Société de Loisirs MONDAMERT est enregistrée dans les 5 jours ouvrés dans un fichier Excel qui mentionne :

- Le nom du client,
- Ses coordonnées de contact (adresse, mail, téléphone)
- Les informations concernant son séjour (dates, gîte)
- La date et l'objet de sa demande,
- La date et le contenu de la réponse,

Cette synthèse pourra être exploitée pour améliorer l'offre produits et services de la société, le processus de vente ou de suivi client, voire pour faire évoluer certaines pratiques ou produits des fournisseurs de la société.

Voies de recours : Après avoir saisi la société SLM et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site: www.mtv.travel

En cas d'échec de la médiation, les tribunaux compétents seront ceux du siège social de la société SLM.

Article 16 : Protection de vos données personnelles (RGPD)

Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et au règlement européen sur la protection des données personnelles du 14 avril 2016, la Société de Loisirs MONDAMERT s'engage à assurer le meilleur niveau de protection de vos données personnelles.

Les informations recueillies par SLM sont enregistrées dans un fichier informatisé sous le contrôle de M. Gilles MONDAMERT – Data Protection Officer –.

Le système d'information de SLM est alimenté par des données provenant uniquement de vos déclarations.

SLM s'abstient de communiquer et d'exploiter, en dehors de sa mission, les informations vous concernant.

Vos données sont conservées par SLM pendant une durée de 10 ans à compter de la date d'entrée en relation.

Conformément aux articles 39 et 40 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous pouvez exercer un droit d'accès et de rectification de ces informations au siège social de la société.

SLM apporte une grande attention aux données à caractère personnel qui lui sont confiées. Néanmoins, si vous considérez que le traitement des données vous concernant porte atteinte à vos droits, vous disposez de la faculté d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

DROIT D'ACCES ET DE RECTIFICATION :

Vous pouvez exercer votre droit d'accès et de rectification en adressant une demande originale signée par écrit à :

SOCIETE DE LOISIRS MONDAMERT
à l'attention de M. Gilles MONDAMERT
1220 route du Quercy – La Feuillade Basse
24200 CARSAC-AILLAC

VOIES DE RECOURS POSSIBLES :

Si vous considérez que le traitement des données vous concernant porte atteinte à vos droits, vous disposez de la faculté d'introduire une réclamation auprès de la CNIL directement à partir de son site :

<https://www.cnil.fr/fr/agir>