



# Collineige

**COLLINEIGE LIMITED**

## **POLITIQUE DE REMBOURSEMENT COVID-19**

### **Options de réservation**

Réservations avec une date d'arrivée entre le 6 octobre 2020 et le 30 avril 2021

Pour toutes les réservations effectuées avec une date d'arrivée entre le 6 octobre 2020 et le 30 avril 2021 (inclus), si votre réservation était affectée par les dispositions prises par le FCDO suite à la pandémie de COVID-19, veuillez nous contacter au (+44) 01483 579242 ou par e-mail à [sales@collineige.com](mailto:sales@collineige.com). Nous discuterons des solutions qui pourront s'appliquer à votre situation, en vous proposant notamment de :

- a. conserver votre réservation actuelle et de l'honorer comme prévu ; ou
- b. de prévoir une nouvelle réservation à une autre date, dans les 12 mois suivant la date d'arrivée initialement prévue ; ou
- c. recevoir un avoir du montant payé pour votre réservation que vous pourrez utiliser dans le même logement pour une réservation dans les 18 mois suivant votre date d'arrivée initialement prévue.

Réservations avec une date d'arrivée prévue le ou après le 1<sup>er</sup> mai 2021

Pour toutes les réservations effectuées avec une date d'arrivée à compter du 1<sup>er</sup> mai 2021, nos conditions de réservation pour un logement s'appliqueront à votre réservation dans son intégralité et cette politique de remboursement COVID-19 ne s'appliquera pas.

### **Options de paiement**

#### Acompte

Pour les nouvelles réservations effectuées avec une date d'arrivée entre le 6 octobre 2020 et le 30 avril 2021 (inclus), nous modifions nos versements d'acompte stipulés nos Conditions de Réservation d'un logement courantes de 35 % à 25 %.

Cet acompte reste non remboursable conformément à nos Conditions de Réservation.

Le paiement du solde pour les réservations effectuées avec une date d'arrivée entre le 6 octobre 2020 et le 30 avril 2021

Afin d'aider tous nos clients pendant cette période difficile, pour toutes les nouvelles réservations effectuées avec une date d'arrivée entre le 6 octobre 2020 et le 30 avril 2021 (inclus), vous pourrez sécuriser votre séjour en effectuant un acompte (tel qu'indiqué ci-dessus). Nous modifions nos conditions de paiement du solde de votre réservation, (y compris le paiement de tout supplément applicable) dans nos Conditions de Réservation courantes. Vous serez ainsi tenu de régler le solde de votre réservation au moins 4 semaines avant la date prévue de votre arrivée dans le logement (au lieu de 8 semaines précédemment).

Vous disposerez ainsi de 4 semaines supplémentaires pour payer le solde de votre séjour avant votre arrivée.

## **Votre sécurité**

### Nettoyage et désinfection

Nous maintenons des normes élevées de propreté dans nos hébergements conformément aux directives relatives au Covid-19. Nous nettoyons et désinfectons chaque chalet au départ de chaque invité ou groupe. Jusqu'à nouvel ordre, cela signifie que le processus de nettoyage prend un peu plus de temps que d'habitude. Pour cette raison, dans les rares cas où votre heure d'enregistrement (voir ci-dessous) serait affectée par les procédures de nettoyage et de désinfection, nous vous demandons de faire preuve de patience dans l'intérêt de votre sécurité.

### Enregistrement et départ

Jusqu'à nouvel ordre, pour nous aider à nous assurer de pouvoir nettoyer le logement rapidement, d'appliquer les normes de nettoyage et de désinfection et d'assurer la sécurité de nos clients, nous sommes contraints de modifier les heures d'enregistrement et de départ de notre hébergement. Sauf accord contraire, nous demandons à tous les clients d'arriver dans le logement au plus tôt à 18h00 et de le quitter au plus tard à 9h00.

### Distanciation sociale

Si vous le souhaitez, nous pouvons organiser un auto-enregistrement pour tous nos hébergements. Veuillez nous confirmer votre demande pour procéder à un auto-enregistrement par écrit. Dans tous les cas, vous devrez maintenir une distance sociale de sécurité entre vous et les autres personnes avec lesquelles vous entrez en contact pendant votre séjour, conformément aux directives locales relatives au Covid-19.

### Communications

Si vous avez besoin d'assistance pendant votre séjour pour des raisons spécifiques au Covid-19, vous trouverez nos coordonnées dans le livret d'information de votre hébergement. En cas d'urgence, veuillez contacter le (+44) 01483 579242 ou nous écrire à [sales@collineige.com](mailto:sales@collineige.com).

### Masques

Les masques peuvent être obligatoires dans les magasins, cafés, bars, restaurants, transports publics et autres espaces publics. Veuillez vous assurer avoir bien pris connaissances de ces exigences locales et de vous y conformer.

### Symptômes du Covid-19

Jusqu'à nouvel ordre, nous vous demandons dans le cas où vous auriez été testé positif au Covid-19 ou si vous développiez des symptômes de Covid-19 dans les 2 semaines avant votre arrivée pour votre séjour Collineige ou dans les 2 semaines suivant votre séjour, de nous en informer au (+44) 01483 579242 ou par e-mail à [sales@collineige.com](mailto:sales@collineige.com). Ceci est dans l'intérêt de votre sécurité et de celle de tous nos futurs clients.

Nous avons le devoir d'appliquer certaines normes de santé et de sécurité et le signalement de vos symptômes nous y aidera grandement.