

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### PREAMBULE

Conformément aux dispositions de l'article L. 133-3 du code du tourisme et du chapitre unique du titre Ier du livre II du code du tourisme, les offices de tourisme sont autorisés à assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans leur zone d'intervention. Ils facilitent la démarche du public en lui offrant un choix de prestations. Les offices de tourisme sont des organismes locaux de tourisme, mis à la disposition des partenaires et acteurs locaux du tourisme qui ont passé, avec eux, une convention de mandat.

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») déterminent les droits et obligations des Parties dans le cadre de la vente en ligne des Prestations commercialisées par SAINTE-FOY-TOURISME, en son nom ou au nom de ses Partenaires, par l'intermédiaire de la Centrale de réservation intégrée sur le site internet « Sainte Foy Réservation » accessible depuis l'URL « <https://www.saintefoy-reservation.com/fr/> » (ci-après « la Centrale de réservation »).

Les présentes conditions générales de vente sont conclues entre :

- d'une part, SAINTE-FOY-TOURISME, office de tourisme constitué sous la forme d'un établissement public à caractère industriel et commercial (E.P.I.C), immatriculé au Registre du Commerce et des sociétés (RCS) de Chambéry sous le numéro 900 012 402 et au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours sous le numéro IM073210003, ayant souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de ALLIANZ ainsi qu'une garantie financière auprès de GROUPAMA (montant de la garantie : 100 000€) en application de l'article L.211-18 II du code du tourisme, dont le siège social est situé Résidence « La Chapelle », Bataillette, route de la Guersaz, 73640 SAINTE-FOY-TARENTEISE (ci-après « le Vendeur ») ;
- et d'autre part, tout acheteur, personne physique ou personne morale (ci-après « le Client »), désirant effectuer un achat à distance d'une ou plusieurs prestation(s) (ci-après « la Commande ») commercialisées par SAINTE-FOY-TOURISME, en son nom ou au nom de ses Partenaires, par le biais de la Centrale de réservation.

Il est convenu que les relations entre le Vendeur et le Client sont exclusivement régies par les présentes CGV. Les CGV sont opposables au Client qui reconnaît en avoir eu connaissance et les avoir acceptées avant de passer commande.

### ARTICLE 1 – DEFINITIONS

**Centrale de réservation** : désigne la plateforme de réservation en ligne intégrée sur le site internet « Sainte Foy Réservation », propriété de la société MSEM, accessible depuis l'URL « <https://www.saintefoy-reservation.com/fr/> », exploitée en marque blanche par SAINTE-FOY-TOURISME ;

**Client** : désigne toute personne physique ou personne morale désirant effectuer un achat ou

réserver une ou plusieurs Prestation(s) commercialisée(s) par le Vendeur par le biais de la Centrale de Réservation ;

**Commande** : désigne toute réservation effectuée et validée par le Client auprès de la Centrale de réservation ;

**MSEM** : désigne la société MSEM, société par actions simplifiée à associé unique au capital de 20 000,00 €, enregistrée au RCS de Grenoble sous le numéro 821 859 220, dont le siège social est situé 6 allée des Mitaillères, 38240 MEYLAN ;

**Forfait touristique** : désigne la prestation résultant de la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée, telle que définie au II de l'article L. 211-2 du code du tourisme ;

**Hébergement** : désigne une ou plusieurs nuitées au sein d'un hébergement dont la réservation est proposée par la Centrale de réservation ;

**Hébergeur** : désigne les professionnels et les particuliers propriétaires proposant un hébergement ou une location meublée sur le territoire de SAINTE-FOY-TARENTEISE, ayant conclu un contrat de commercialisation avec SAINTE-FOY-TOURISME ;

**Partenaire** : désigne tout fournisseur de Prestations de services, ne répondant pas à la définition d'Hébergeur, ayant confié tout ou partie de la commercialisation de ses prestations à SAINTE-FOY-TOURISME ;

**Prestation(s)** : désigne la (les) Prestation(s) commercialisée(s) par le Vendeur, en son nom et au nom de ses Partenaires, sur la Centrale de réservation, incluant notamment l'hébergement ou la location, les services de voyage, les services touristiques, les forfaits touristiques et les prestations de voyage liées, tels que ces termes sont définis à l'article L. 211-2 du code du tourisme ;

**Vendeur** : désigne SAINTE-FOY-TOURISME, office de tourisme constitué sous la forme d'un établissement public à caractère industriel et commercial (E.P.I.C), proposant à la vente des Prestations, en son nom ou au nom de ses Partenaires, sur sa zone géographique d'intervention.

### ARTICLE 2 – OBJET

Les présentes CGV s'appliquent exclusivement, sans restriction ni réserve à la vente en ligne, tant aux Forfaits touristiques qu'aux Prestations sèches, commercialisées sur la Centrale de réservation par le Vendeur, en son nom ou au nom de ses Partenaires, et plus généralement, à toute Commande passée par le Client auprès de la Centrale de réservation.

La vente de Prestations est régie par le titre Ier du livre II du code du tourisme relatif à l'organisation de la vente de voyageurs et de séjours.

Les CGV constituent, avec le bon de commande, les documents contractuels opposables aux parties, à l'exclusion de tout autre catalogue, prospectus, document, ou photographie des prestations qui n'ont qu'une valeur indicative.

La confirmation de la Commande entraîne l'acceptation, par le Client, des CGV en vigueur au jour de la Commande, dont la conservation et la reproduction sont assurées par le Vendeur, conformément à l'article 1127-1 du code civil.

Les CGV sont mises à la disposition des Clients sur le site internet de la Centrale de réservation où elles sont directement consultables et imprimables.

### ARTICLE 3 - INFORMATION PRECONTRACTUELLE OBLIGATOIRE

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, les présentes Conditions générales de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation ainsi qu'à l'article R. 211-4 du code du tourisme.

Le Client reconnaît avoir eu communication des formulaires pris en application de l'arrêté du 1<sup>er</sup> mars 2018 fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours qui ont été reproduits à l'article 25 des présentes CGV.

### ARTICLE 4 - CARACTERISTIQUES DES PRESTATIONS

Chacune des Prestations présentées à la vente par la Centrale de réservation fait l'objet d'un descriptif mentionnant ses caractéristiques essentielles.

Les photographies et illustrations des Prestations présentées par la Centrale de réservation n'ont qu'une valeur indicative : elles sont dépourvues de valeur contractuelle.

### ARTICLE 5 - PRIX DES PRESTATIONS

#### 5.1. Prix

Les prix sont indiqués sur chacune des Prestations commercialisées par la Centrale de réservation.

Les prix des Prestations sont exprimés en euros toutes taxes comprises (TTC), tenant compte de la TVA applicable au jour de la commande.

Le prix de la Prestation est celui en vigueur au jour de la confirmation de la Commande. Le Vendeur se réserve le droit de modifier à tout moment le prix de ses Prestations, tout en garantissant au Client l'application du prix en vigueur au jour de la confirmation de la Commande sur le Site.

Seules les Prestations explicitement mentionnées dans la réservation sont comprises dans le prix.

Pour toutes Prestations, ne sont pas compris dans le prix, sauf stipulation contraire dans le descriptif de la réservation :

- les assurances ;
- les frais de transport et de livraison ;
- la taxe de séjour ;
- les frais de dossier ;
- le dépôt de garantie (caution) versé à l'Hébergeur à la remise des clefs ;
- les frais de parking ;
- les frais inhérents aux services de conciergerie ;
- les suppléments commandés sur place auprès du Partenaire ou de l'Hébergeur ;
- toute autre prestation non incluse dans le descriptif de la réservation.

#### 5.2. Taxe de séjour

Lorsque le Client commande une Prestation d'Hébergement, la taxe de séjour s'ajoute aux Prix des Prestations commercialisées sur la Centrale de réservation.

Le tarif de la taxe de séjour est fixé par délibération de la commune de SAINTE-FOY-TARENTEISE, sur la base d'un barème tenant compte du classement de l'hébergement et est calculé par personne et par nuit.

Le montant dû au titre de la taxe de séjour est indiqué sur le récapitulatif de la Commande, avant la conclusion du contrat de vente.

Sauf mention contraire, la taxe de séjour est réglée directement par le Client lors de la Commande.

### **5.3. Frais de dossier**

Toute Commande donne lieu à la facturation de frais de dossier qui s'élèvent à un montant de 15 € TTC. Ces frais peuvent varier selon les opérations de promotion marketing.

Les frais de dossier s'ajoutent aux Prix des Prestations commercialisées sur la Centrale de réservation. Ils sont indiqués sur le récapitulatif de la Commande, avant la conclusion du contrat de vente.

Les frais de dossier sont réglés directement par le Client lors de la Commande.

En cas de modification ou annulation d'une réservation, les frais de dossier sont non remboursables.

### **5.4. Services de conciergerie**

Des services de conciergerie (ménage, fourniture de linge notamment) pourront être proposés au Client en complément des Prestations d'Hébergement.

Les frais inhérents auxdits services de conciergerie s'ajoutent au Prix des Prestations d'Hébergement commercialisées sur la Centrale de réservation. Ils sont indiqués sur le récapitulatif de la Commande, avant la conclusion du contrat de vente.

Les frais inhérents aux services de conciergerie sont réglés par le Client lors de la Commande.

### **5.5. Révision de prix**

Conformément aux dispositions de l'article L. 211-12 du code du tourisme, le Vendeur se réserve le droit de modifier les prix, après la conclusion du contrat, tant à la hausse qu'à la baisse pour tenir compte des variations significatives :

- du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;
- du niveau des taxes ou redevances afférentes aux Prestations, telles que notamment les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ;
- des taux de change en rapport avec les Prestations.

L'application éventuelle d'une majoration de prix en application de l'alinéa précédent sera notifiée par le Vendeur de manière claire et compréhensible au Client et assortie d'une justification et d'un calcul, sur support durable, au plus tard vingt (20) jours avant le début des Prestations.

Si la majoration dépasse 8 % du prix total des Prestations commandées, le Client peut annuler sans frais sa réservation et obtenir le remboursement de tous les paiements déjà effectués à condition de le notifier dans les 72

heures suivants la révision du prix communiquée par le Vendeur.

## **ARTICLE 6 – OFFRES**

### **6.1. Durée et disponibilité**

Les offres présentées par la Centrale de réservation sont valables, à défaut d'indication d'une durée particulière, tant que les Prestations figurent sur le site internet de la Centrale de réservation et dans la limite des disponibilités mentionnées, au jour de la Commande.

### **6.2. Acceptation**

L'acceptation de l'offre présentée sur la Centrale de réservation, par le Client, est validée par la confirmation de la Commande, laquelle intervient à l'issue du processus de commande défini à l'article 6 des présentes CGV.

## **ARTICLE 7 - PROCESSUS DE COMMANDE**

Le Client désirant acheter une ou plusieurs Prestation(s) auprès de la Centrale de réservation doit respecter les étapes suivantes :

1. le Client sélectionne la ou les offre(s) désirée(s) : selon ses besoins, le Client peut choisir une ou plusieurs offres. Pour les besoins du service, il sera tenu de compléter un certain nombre de renseignements (dates, civilité, etc.) ;
2. un récapitulatif reprenant l'ensemble des choix du Client et les caractéristiques des Prestation(s) choisie(s) permet au Client de vérifier le détail de sa commande en ligne ;
3. le Client peut ensuite, sous réserve d'acceptation des Conditions Générales d'Utilisation du site internet « Sainte Foy Réservation », et des présentes Conditions Générales de Vente, valider sa commande ;
4. le Client doit ensuite procéder au paiement du prix. Le contrat est alors valablement conclu entre le Client et le Vendeur ;
5. le Client reçoit un courriel récapitulatif de commande ;
6. le Vendeur est informé de la réservation globale du Client et génère un Bon de commande.

La confirmation de Commande par le Client vaut date de conclusion du contrat de vente.

Elle emporte acceptation par le Client :

- des caractéristiques essentielles et du prix de la ou des Prestation(s) ;
- des CGV en vigueur au jour de ladite confirmation de Commande.

## **ARTICLE 8 - MODALITES DE PAIEMENT**

### **8.1. Moyens de paiement**

Le paiement de la Commande par le Client s'effectue uniquement par carte bancaire.

Les cartes bancaires acceptées sont : Visa MasterCard, CB Maestro, VISA, E-Carte bleue.

Le paiement en ligne est réalisé via un prestataire de service de paiement.

La responsabilité du Vendeur ne pourra être engagée en raison du fonctionnement du service de paiement en ligne.

Le Client garantit que le moyen de paiement utilisé est en cours de validité et qu'il n'est pas issu d'une opération frauduleuse.

### **8.2. Modalités de paiement**

Le paiement de la Commande intervient en totalité lors du processus défini à l'article 6 des présentes CGV.

Le Client reçoit un courrier électronique de confirmation, récapitulant le détail de la Commande.

La Commande confirmée par le Client n'est considérée comme effective qu'à compter du versement de l'intégralité du montant total de la Commande sur le compte du Vendeur. A défaut, la Commande sera automatiquement annulée et le Client prévenu par courrier électronique.

Le paiement de la Commande est irrévocable, sans préjudice du droit d'annulation ultérieure dont dispose le Client dans les conditions définies dans les présentes CGV.

La réservation est effective dès le versement par le Client du montant total de la Commande, sur le compte du Vendeur.

Le paiement de la Prestation est irrévocable, sans préjudice d'exercer son droit d'annulation ultérieure selon les conditions définies dans les présentes CGV.

## **ARTICLE 9 - INDISPONIBILITE DE PRESTATIONS**

En cas d'indisponibilité d'un ou plusieurs Prestations(s) commandée(s) par le Client, le Vendeur s'engage à en informer le Client dans les plus brefs délais et au plus tard dans les 48h jours qui suivent la passation de la Commande par le Client.

Il peut être proposé au Client une Prestation d'une qualité et d'un prix équivalent. En cas de désaccord, le Vendeur remboursera le Client au plus tard 10 jours suivant le paiement de la Commande et annulera ladite Commande du Client.

## **ARTICLE 10 - DROIT DE RETRACTATION**

En application de l'article L. 221-28 du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. L'article L. 221-2 du code de la consommation exclut également cette faculté pour les contrats portant sur un forfait touristique, au sens de l'article L. 211-2 du code du tourisme et les contrats portant sur les services de transport de passagers.

En conséquence, le Client ne bénéficie pas de délai de rétractation pour toute Prestation proposée par le Vendeur par le biais de la Centrale de réservation.

Par dérogation à l'alinéa précédent, s'agissant de la police d'assurance facultative à laquelle le Client peut souscrire avec EUROP ASSISTANCE, par l'intermédiaire de MSEM, et s'agissant des prestations de location de matériel, le Client est soumis au délai de rétractation de 14 (quatorze) jours calendaires révolus à compter du jour de la

conclusion du contrat, aux termes des articles L. 221-18 et suivants du code de la consommation.

## **ARTICLE 11 - HEBERGEMENT ET SEJOUR**

### **11.1. Arrivée et départ**

Les horaires d'arrivée et de départ sont indiqués sur le Bon de commande que le Client reçoit par courrier électronique après confirmation et règlement intégral de la Prestation.

Si l'arrivée n'intervient pas à la date et à l'heure prévue sur le Bon de commande, il est indispensable d'obtenir l'accord préalable de l'Hébergeur ou du Prestataire sur place. Pour ce faire, le Client doit le contacter directement. Ses coordonnées, adresse et numéro de téléphone sont mentionnés sur le Bon de commande.

### **11.2. Dépôt de garantie et état des lieux**

Le Client est informé qu'un dépôt de garantie (caution) peut lui être demandé à l'arrivée sur les lieux du séjour notamment pour les Prestations d'hébergement. Le montant est variable suivant les hébergements, appartements et chambres. Le dépôt de garantie est destiné à garantir la restitution des lieux en bon état.

Il appartient au Client de vérifier la propreté de l'hébergement et le bon état du matériel loué. Tout manquement doit être signalé sur place, le plus rapidement possible au Prestataire/Hébergeur.

Un état des lieux ainsi qu'un inventaire du mobilier et des différents équipements doit être réalisé avec l'Hébergeur, sur place, au moment de l'arrivée et avant le départ. Le dépôt de garantie sera restitué par l'Hébergeur à la fin de séjour/location au plus tard 1 (un) mois après le départ, conformément à l'état des lieux et déduction faite des éventuelles dégradations constatées dans l'hébergement.

### **11.3. Règlement intérieur et ménage**

Il appartient au Client de prendre connaissance et de respecter le règlement intérieur affiché dans le lieu d'hébergement. Pour toute location, le ménage est à la charge du locataire pendant la période de location et avant son départ. Sauf à ce que le Client ait souscrit aux « services de conciergerie », le ménage de fin de séjour n'est pas inclus et une somme forfaitaire peut être retenue si la location est jugée mal nettoyée.

### **11.4. Descriptifs et photographies**

Les descriptifs des hébergements et logements (surface, disposition, types et nombre maximum de couchage, etc.) sont faits par type, ce qui implique que pour deux hébergements ou logements d'un même type, des différences non substantielles peuvent exister. Les photographies figurant dans les descriptifs n'ont qu'une valeur indicative.

### **11.5. Classification de l'hébergement**

Le nombre d'étoiles attribué à l'hébergement ou la classification de l'hébergement indiquée dans le descriptif correspond à la classification déclarée par l'Hébergeur.

### **11.6. Présence des animaux domestiques**

Les animaux domestiques peuvent ne pas être acceptés dans certains hébergements. Il appartient au Client de vérifier sur la fiche descriptive de l'hébergement, ou, à défaut de renseignement,

directement auprès de l'Hébergeur, l'autorisation de la présence d'un animal domestique.

En toute hypothèse, le Client doit avoir obtenu l'accord préalable de l'Hébergeur quant à la présence d'un animal domestique au sein de l'Hébergement. Le cas échéant, un supplément « animaux domestiques » pourra lui être demandé sur place, par l'Hébergeur.

## **ARTICLE 12 - REMONTEES MECANQUES, MATERIEL DE SKI, ECOLE DE SKI**

Par dérogation à l'article 17 des présentes CGV, tout forfait de remontées mécaniques est strictement personnel, incessible et intransmissible. Le forfait doit être conservé par le Client durant tout le trajet effectué sur chaque remontée mécanique.

Les forfaits des remontées mécaniques, le matériel de ski ainsi que les cours de ski sont réservés à titre nominatif. Il est indispensable de renseigner précisément au moment de la réservation les noms, prénoms, dates de naissance et le niveau de chaque Client associé à ces prestations. En cas de manquement ou d'information erronée de la part du Client, la responsabilité du Vendeur ne pourra être engagée. Si une ou plusieurs informations obligatoires sont manquantes, l'émission des forfaits de remontées mécaniques ne pourra intervenir.

Les forfaits de remontées mécaniques et le matériel de ski sont à retirer aux adresses indiquées sur la réservation, durant les horaires d'ouverture. Aucun forfait de remontées mécaniques ne pourra faire l'objet d'un remboursement une fois utilisé, même partiellement.

Une assurance « Carré neige » est proposée par le gestionnaire des remontées mécaniques. Si le Client souhaite souscrire une telle assurance, il devra obligatoirement le faire au moment de la réservation.

## **ARTICLE 13 – ASSURANCE**

### **13.1. Assurance-annulation**

Aucune assurance n'est incluse dans les tarifs proposés par la Centrale de réservation, sauf mention contraire.

MSEM propose à tout Client passant commande sur le site internet « <https://www.saintefoy-reservation.com/fr/> », la souscription d'un contrat d'assurance « annulation et interruption de séjour » selon les modalités précisées dans l'offre.

A cette fin, le Client peut opter, facultativement, pour la souscription d'une police d'assurance couvrant les risques détaillés dans l'offre, auprès d'EUROP ASSISTANCE, par l'intermédiaire de MSEM, intermédiaire en assurance immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 07029463 conformément aux dispositions applicables.

Les coûts ainsi que les risques couverts par cette police d'assurance sont indiqués sur le Site Internet à titre indicatif. Pour davantage d'informations, le Client peut consulter son contrat d'assurance en cliquant sur le lien hypertexte figurant sur le descriptif de la commande.

### **13.2. Cas de renonciation**

#### **13.2.1. Multi-assurances**

Avant toute souscription de l'un des contrats d'assurance proposés par le Vendeur, le Client est invité à vérifier qu'il n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le contrat d'assurance proposé par le Vendeur.

Conformément aux dispositions de l'article L. 112-10 du code des assurances, le Client qui souscrit à des fins non-professionnelles un contrat d'assurance constituant un complément d'un bien ou d'un service vendu par le fournisseur, s'il justifie d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par le contrat d'assurance, peut renoncer audit contrat, sans frais ni pénalités tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que le Client n'a fait intervenir aucune garantie. Cette renonciation doit intervenir dans un délai de 14 (quatorze) jours calendaires à compter de la conclusion du contrat d'assurance et doit être accompagnée d'un justificatif de l'existence d'un contrat d'assurance en cours couvrant des risques similaires au contrat souscrit par l'intermédiaire du Vendeur.

#### **13.2.2. Vente à distance**

Conformément à l'article L. 112-2-1 du code des assurances, un droit de renonciation s'applique aux polices d'assurances conclues à distance, notamment vendues en ligne, sans la présence physique simultanée des deux parties au contrat. Ce droit de renonciation ne s'applique pas aux contrats d'assurance de voyage ou de bagage ou aux polices d'assurance similaires à court terme d'une durée inférieure à un (1) mois. La durée du contrat d'assurance correspond à la période entre sa date de souscription et la date de cessation de toutes les garanties.

Lorsque le contrat d'assurance est éligible à ce droit de renonciation, le Client peut exercer ce droit en adressant une demande de renonciation, dûment complétée, datée et signée avant l'expiration du délai de 14 (quatorze) jours calendaires à compter de la date de conclusion du contrat d'assurance, selon les modalités définies dans le contrat d'assurance.

## **ARTICLE 14 - MODIFICATION ET ANNULATION A L'INITIATIVE DU CLIENT**

Toute demande de modification ou d'annulation doit être envoyée par le Client :

- par courrier électronique à l'adresse suivante : [commercialisation@saintefoytourisme.com](mailto:commercialisation@saintefoytourisme.com) ;
- ou par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante :

#### **SAINTE-FOY-TOURISME**

Résidence « La Chapelle »  
Bataillette, route de la Guersaz,  
73640 SAINTE-FOY-TARENTEISE

La date de prise en compte de la date de modification ou d'annulation est celle de réception du courrier électronique ou de la lettre recommandée avec accusé de réception. Toute demande de modification d'une Prestation ou de la totalité des Prestations comprises dans la Commande entraîne l'annulation de la Commande d'origine avec le paiement des frais d'annulation correspondants.

### **14.1. Modification ou annulation avant le début de la Prestation**

Conformément à l'article L. 211-14, I du code du tourisme, le Client peut procéder à l'annulation

partielle ou totale de sa Commande, dans les conditions ci-après définies.

En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais de dossiers restent acquis au Vendeur et ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

#### **14.1.1. Prestations autres que le transport**

Toute modification ou annulation d'une Prestation autre qu'une Prestation de transport entraîne l'annulation de la Commande d'origine dans sa totalité et la perception des frais d'annulation calculés sur le montant total de la Commande selon le barème des frais suivant :

- à plus de 7 jours du début de la Prestation : pas de frais d'annulation ;
- à 7 jours ou moins du début de la Prestation : 100 % du montant total de la Commande.

En l'absence de présentation sur le lieu de la Prestation, 100 % du montant total de la Commande sera conservé.

Une demande de modification ou d'annulation partielle d'un Forfait touristique pré-packagé entraîne l'annulation totale de la Commande. Les forfaits touristiques pré-packagés ne peuvent être ni modifiés ni annulés partiellement.

Le Vendeur procèdera au remboursement des sommes versées par le Client déduction faite des frais d'annulation dans un délai de 10 jours calendaires après l'annulation de la Commande.

#### **14.1.2. Prestations de transport**

Pour l'ensemble des Prestations de transport terrestre et aérien, les frais de modification/annulation sont de 100 % du prix du billet. En cas de non-utilisation du billet d'avion, le Client peut prétendre au remboursement des taxes et redevances individualisées comprises dans le prix du billet et dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif du Client.

Le remboursement de ces taxes et redevances interviendra conformément aux dispositions de l'article L. 224-66 du code de la consommation.

#### **14.2. Modification ou annulation après le début de la Prestation**

Tout séjour interrompu, abrégé ou toute Prestation non-utilisée par le Client pour une raison non-imputable au Vendeur ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement. Tout Client ne se présentant pas sur le lieu de son séjour se verra retenir 100 % du montant de la réservation y compris les options. En cas de souscription d'une assurance couvrant l'interruption ou l'annulation du séjour après le début de la Prestation, le Client devra se conformer aux prescriptions de la police d'assurance applicable.

#### **14.3. Conditions de report et d'annulation spéciales COVID-19**

Pour toute Commande via la Centrale de réservation, il est assuré au Client, jusqu'à la veille du début des Prestations, un report de la Prestation ou, à défaut, le remboursement des sommes versées (hors frais de dossiers) en cas de décision prise par les autorités nationales ou locales compétentes rendant impossible l'exécution des Prestations commandées par le Client, notamment

en cas de confinement imposé ou de toute autre interdiction ou restriction de circulation liée à l'épidémie de COVID-19.

### **ARTICLE 15 - MODIFICATION ET ANNULATION A L'INITIATIVE DU VENDEUR**

#### **15.1. Modification avant le début de la Prestation**

Conformément aux dispositions de l'article L. 211-13 du code du tourisme, le Vendeur se réserve le droit de modifier unilatéralement les conditions d'exécution des Prestations avant le départ. Le Vendeur informe le Client des modifications mineures apportées. Le Client ne peut prétendre à aucune indemnité du fait des modifications mineures ainsi apportées par le Client.

Dans l'hypothèse où, conformément à l'article R. 211-9 du code du tourisme, le Vendeur est contraint de modifier l'un des éléments essentiels des Prestations réservées par le Client ou ne peut satisfaire aux exigences particulières du Client qu'il aura acceptées, il avertira le Client de manière claire et compréhensible :

- des modifications apportées et, s'il y a lieu, de leur répercussion sur le prix des Prestations ;
- du délai dans lequel le Client doit apporter une réponse au Vendeur sur le choix opéré ;
- des conditions d'annulation sans frais en cas de refus des modifications apportées.

Le Client dispose d'un droit de refuser la modification proposée et d'obtenir le remboursement intégral du prix versé dans un délai maximal de 14 (quatorze) jours calendaires après l'annulation de la réservation. Dans le cas d'acceptation par le Client des modifications, une nouvelle confirmation de réservation lui est adressée avec l'ensemble des informations requises. Lorsque les modifications des Prestations entraînent une baisse de leur qualité ou de leur prix, le Client a le droit à une réduction de prix adéquate.

#### **15.2. Annulation de la Prestation**

Conformément à l'article R. 211-10 du code du tourisme, si le Vendeur se trouve contraint d'annuler la ou les Prestation(s) commandée(s), il en informera le Client dans les meilleurs délais. Dans ce cas, le Client sera remboursé de toutes les sommes versées dans un délai de 14 (quatorze) jours calendaires et pourra prétendre à une indemnité au moins égale à la pénalité que le Client aurait dû payer si l'annulation était intervenue de son fait à cette date, conformément aux conditions définies à l'article 14 des présentes CGV.

### **ARTICLE 16 - CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES ET INEVITABLES**

En cas de circonstances exceptionnelles et inévitables, la faculté de résolution du contrat sans frais prévue au II de l'article L. 211-14 du code du tourisme est possible tant pour le Client que pour le Vendeur.

Les « circonstances exceptionnelles et inévitables » au sens du présent article sont définies comme toute situation échappant au contrôle du Vendeur, de l'organisateur et de tout hébergeur et/ou fournisseur impliqué dans l'exécution des Prestations réservées et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises, et qui

empêchent l'exécution de tout ou partie des obligations prévues au contrat.

Il en est ainsi notamment en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du code civil et de conditions climatiques, géographiques, sanitaires ou politiques, intervenant à proximité immédiate du lieu de destination, mettant en péril la vie du Client.

### **ARTICLE 17 - CESSIION DU CONTRAT**

Conformément aux articles L. 211-11 et R. 211-7 du code du tourisme, le Client peut céder son contrat tant que celui-ci n'a produit aucun effet et ce jusqu'à 7 (sept) jours avant le début de la Prestation, à une personne qui remplit toutes les conditions requises pour la Prestation.

Le Client est tenu d'informer le Vendeur de la cession, par tout moyen lui permettant d'en obtenir un accusé de réception. Le Client cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde de la réservation ainsi que de tous les frais, coûts et taxes afférents à cette cession.

### **ARTICLE 18 – RESPONSABILITE**

#### **18.1. Responsabilité du Vendeur**

Le Vendeur, avec les Hébergeurs et autres fournisseurs des Prestations, sont responsables de la bonne exécution des Prestations commandées par le Client auprès de la Centrale de réservation.

Le Vendeur peut toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat est imputable, soit au Client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des Prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Conformément à l'article L. 211-17, IV du code du tourisme, à l'exception des préjudices corporels et des dommages causés intentionnellement ou par négligence, la responsabilité du Vendeur est limitée à un montant correspondant à 3 (trois) fois le prix total hors-taxe des Prestations commandées et ayant donné lieu à un dommage indemnisable.

#### **18.2. Assurance et Garantie financière du Vendeur**

Le Vendeur a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de ALLIANZ, ainsi qu'une garantie financière auprès de GROUPAMA (montant de la garantie : 100 000€), du fait de l'organisation de prestations régies par le code du tourisme et les présentes CGV.

### **ARTICLE 19 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

#### **19.1. Données collectées**

Dans le cadre de la commercialisation des Prestations auprès de la Centrale de réservation, le Vendeur, dont l'identité et les coordonnées sont précisées en Préambule, collecte des données personnelles. Le Vendeur est responsable de traitement des données personnelles des Clients, au sens de la législation sur les données à caractère personnel.

Ces données sont notamment :

- Noms, prénoms, civilité, date de naissance ;
- Adresse postale, adresse e-mail, numéro de téléphone ;
- Modalités et moyens de paiement ;
- Toute autre information nécessaire à la Commande ou à l'exécution de la Prestation.

#### 19.2. Finalités de la collecte

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution de la Prestation commandée et, en cas de refus de les communiquer, le Client s'expose à des difficultés d'exécution de la Prestation qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité du Vendeur.

Ces données personnelles sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la Clientèle du Vendeur, dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base du consentement du Client. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le Client a consenti.

Plus précisément, les finalités sont les suivantes :

- Identification des personnes utilisant et/ou réservant les Prestations ;
- Formalisation de la relation contractuelle ;
- Réalisation des Prestations commandées ;
- Gestion des contrats et des réservations ;
- Communication aux Hébergeurs et autres Fournisseurs de Prestation en vue de la réalisation des Prestations commandées, par lesdits Hébergeurs et autres Fournisseurs ;
- Facturation et perception des paiements ;
- Gestion des comptes clients et suivi de la relation client ;
- Gestion des impayés et des contentieux ;
- Gestion de l'exercice des droits relatifs aux données personnelles ;
- Traitement des opérations relatives à la gestion clients ;
- Communications commerciales et prospection, animation.

#### 19.3. Identification des personnes autorisées à accéder aux données

Pour atteindre les finalités décrites ci-dessus, et dans les limites nécessaires à la poursuite de ces finalités, les personnes autorisées à accéder aux données collectées par le Vendeur sont les suivantes :

- le Vendeur et son personnel : service client, service administratif, comptabilité et contrôle de gestion, informatique et marketing & commercial ;
- les Hébergeurs, Fournisseurs et autres Partenaires et leur personnel intervenant dans l'exécution des Prestations commandées à la Centrale de réservation ;
- les prestataires sous-traitants du Vendeur et leur personnel participant à la réalisation et/ou l'administration des Prestations et étant amenés à intervenir à ce titre sur les traitements.

L'accès des Hébergeur, Fournisseurs et autres Partenaires des Prestations ainsi que l'accès aux sous-traitants aux données personnelles des Clients se fait sur la base de contrats signés faisant mention des obligations leur incombant en matière de

protection de la sécurité et de la confidentialité des données.

#### 19.4. Conservation des données

Les données collectées par le Vendeur seront conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités décrites ci-dessus, augmentée du délai de la prescription légale :

- 6 ans pour les documents fiscaux ;
- 10 ans pour les pièces comptables ;
- toute la durée des contentieux et jusqu'à épuisement des voies de recours.

Les données personnelles relatives à la carte bancaire du Client sont conservées exclusivement dans le délai nécessaire pour la réalisation de la transaction.

Les données personnelles nécessaires à l'expédition d'offres commerciales sont conservées tout le temps où le client ne se désinscrit pas.

#### 19.5. Droits du titulaire des données collectées

Le Client dispose à tout moment d'un droit à l'information, ainsi que d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement (sauf si lesdites données sont nécessaires au Vendeur pour l'exécution des services, le respect de ses obligations légales, ou l'exercice de ses droits) lié aux données qui le concernent.

Le Client dispose également d'un droit d'obtenir la limitation d'un traitement et d'un droit à la portabilité des données qu'il a pu fournir.

Le Vendeur attire l'attention du Client sur le fait que le non-renseignement ou la modification des données sont susceptibles d'avoir des conséquences dans le traitement de certaines demandes, dans le cadre de l'exécution de certains services et que les demandes du Client, au titre de l'exercice de ces droits, seront conservées à des fins de suivi.

Pour exercer ces droits, il suffit au Client d'adresser sa requête :

- par courrier électronique à l'adresse suivante : [commercialisation@saintefoytourisme.com](mailto:commercialisation@saintefoytourisme.com) ;
- ou par courrier à l'adresse suivante :  
**SAINTE-FOY-TOURISME**  
Résidence « La Chapelle »  
Bataillette, route de la Guersaz,  
73640 SAINTE-FOY-TARENTEISE

Conformément à la réglementation en vigueur, cette demande doit être signée et accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant la signature du Client et précisant l'adresse à laquelle le Vendeur doit faire parvenir la réponse. Une réponse sera alors adressée dans les meilleurs délais.

Dans l'hypothèse où aucune réponse satisfaisante ne serait apportée par le Vendeur au Client, il lui est possible d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente, en l'occurrence, en France : la CNIL, 3 Place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07. Tél : 01 53 73 22 22.

#### ARTICLE 20 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les éléments composant la Centrale de Réservation (design, éléments graphiques et textuels, photographies, dessins, images, interfaces charte graphique et technologies sous-jacentes) de même que les marques et logos du Vendeur sont

protégés par les lois françaises et internationales en vigueur, relatives à la propriété intellectuelle.

Toute reproduction totale ou partielle de ces éléments, sans autorisation préalable, est strictement interdite et expose les contrevenants à des poursuites judiciaires.

#### ARTICLE 21 – MODIFICATION DES CGV

Le Vendeur se réserve la faculté de modifier à tout instant ses CGV.

En cas de modification des CGV, les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande dont une copie datée à ce jour peut être remise à sa demande au Client.

#### ARTICLE 22 – CLAUSES DES CGV

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des CGV.

#### ARTICLE 23 - DROIT APPLICABLE – RECLAMATION – MEDIATION – LITIGE

##### 23.1. Droit applicable

Les présentes CGV sont régies par le droit français.

##### 23.2. Réclamation

Toute réclamation doit être adressée :

- par courrier électronique à l'adresse suivante : [commercialisation@saintefoytourisme.com](mailto:commercialisation@saintefoytourisme.com) ;
- ou par courrier à l'adresse suivante :

##### **SAINTE-FOY-TOURISME**

Résidence « La Chapelle »

Bataillette, route de la Guersaz,

73640 SAINTE-FOY-TARENTEISE

La réclamation doit être accompagnée de tous les justificatifs originaux (contrat, bon de commande) délivrés au Client dans le cadre de sa réservation et pouvant le bienfondé de la réclamation.

##### 23.3. Médiation

Tout Client n'ayant pas obtenu de réponse satisfaisante à sa réclamation dans les 60 (soixante) jours après la saisine du Vendeur, peut recourir gratuitement à une procédure de médiation conventionnelle dans les conditions des articles L. 611-1 et suivants du code de la consommation, ou tout autre mode alternatif de règlement des litiges. Le Client est informé de la possibilité de recourir à une procédure de médiation, dans un délai maximal d'un an à compter de la réclamation écrite formulée auprès du Vendeur, auprès du **Médiateur du Tourisme et du Voyage** selon les modalités fixées sur le site <https://www.mtv.travel/>

**MTV – Médiation Tourisme Voyage**

**BP 80 303 75 823**

**PARIS CEDEX 17**

**Téléphone : (+33) 01 42 67 96 68**

**Email : [info@mtv.travel](mailto:info@mtv.travel)**

S'il le souhaite, le Client peut également recourir au service de règlement des différends en ligne proposé par la Commission européenne conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013. Cette plateforme est accessible depuis le lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

##### 23.4. Litige

Tous les litiges auxquels les réservations passées en application des présentes CGV pourraient donner lieu qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le Client et le Vendeur seront soumis aux

tribunaux compétents, dans les conditions de droit commun.

**ARTICLE 24 - CONDITIONS PARTICULIERES  
APPLICABLES AUX LOCATIONS DE MEUBLES**

Les locations sèches de meublés de tourisme (hors Forfait touristique) sont également régies par les conditions particulières de vente définies ci-après, qui dérogent ou, le cas échéant, complètent les précédentes stipulations des présentes Conditions Générales de Vente.

**24.1. Présentation des offres de location**

Conformément à l'article D. 324-1-3 du code du tourisme :

- toute offre de location d'un meublé de tourisme émanant d'un professionnel porte la mention « annonce professionnelle » ;
- toute offre de location d'un meublé de tourisme n'émanant pas d'un professionnel porte la mention « annonce d'un particulier ».

Ces mentions figurent sur l'offre affichée sur la Centrale de réservation.

**24.2. Prix**

Le Prix indiqué pour une location de meublé de tourisme comprend la mise à disposition du logement, charges, eau, électricité, chauffage inclus.

Le Prix ne comprend pas :

- les frais de dossier ;
- la taxe de séjour ;
- les assurances ;
- le dépôt de garantie (caution) versé à l'Hébergeur à la remise des clefs ;
- les éventuels frais de parking ;
- les prestations complémentaires éventuelles.

La taxe de séjour, les frais de dossiers et, le cas échéant, les frais inhérents aux services de conciergerie s'ajoutent au Prix indiqué sur la Centrale de réservation, lors du récapitulatif de la Commande et avant la conclusion du contrat de vente, dans les conditions définies dans les présentes CGV.

**24.3. Arrivée et départ**

La remise des clefs par l'Hébergeur au Locataire, le jour de son arrivée, s'effectue à partir de 17h heures sauf mention contraire sur le Bon de commande généré par le Vendeur.

A défaut de remise des clés dans les délais convenus le Locataire est considéré, sans nouvelles de sa part, en situation de « non-présentation » et le contrat de location se trouve purement et simplement annulé, dans les conditions définies à l'article 14 des présentes CGV.

Les clefs doivent être rendues à l'Hébergeur le jour du départ jusqu'au plus tard à 10 heures, au même endroit.

Le Locataire doit respecter très strictement les dates et heures d'arrivées et de départ énoncées ci-avant. En cas de non-respect de l'heure limite de remise des clés, une « indemnité de retard » de 10€ par heure supplémentaire sera exigée indépendamment de tous dommages et intérêts éventuels.

Dans le cas où il serait impossible au Locataire de respecter ces horaires, il lui appartient de prendre

contact avec l'Hébergeur conformément à l'article 11.1 des présentes CGV.

**24.4. Etat des lieux et dépôt de garantie**

Un inventaire du mobilier et des équipements est mis à la disposition du Locataire dans le logement afin qu'il puisse en vérifier le contenu.

Toute réclamation concernant les biens loués, plus particulièrement, l'état des lieux et l'inventaire du mobilier et des équipements, doit être formulée auprès de l'Hébergeur, dans les 48 heures suivant la remise des clefs, délai de rigueur. Aucune réclamation ne sera prise en compte au-delà de ce délai comme après le départ du locataire. Tout objet éventuellement déplacé d'un appartement à un autre et non remplacé dans l'appartement d'origine sera considéré comme manquant, lors de l'inventaire.

En cas de perte de clef, un montant forfaitaire de 500 € sera réclamé au Locataire pour le changement du canon de serrure (appartement et/ou casier à skis) et/ou un montant de 100 € par clef perdue et de 100 € par porte-clefs perdu.

Un dépôt de garantie dont le montant est indiqué sur le Bon de commande, est demandé par l'Hébergeur au Locataire à son arrivée soit par chèque soit par carte bancaire. Le chèque ou la préautorisation carte bancaire sera détruit sous 14 jours, sauf dans le cas où des prestations annexes consommées sur place (téléphone, parking...) et/ou des indemnités devraient être retenues, pour les éventuels dégâts occasionnés, ou nuisances sonores commises, tant dans le logement loué que dans les éventuelles parties communes de l'immeuble (valeur des objets détériorés et/ou manquants, coût réel du ménage ou de la remise en état, indemnités facturées par les syndicats de copropriété, etc.).

En cas d'insuffisance du dépôt de garantie pour couvrir ces dépenses, le Locataire est tenu d'adresser à l'Hébergeur le règlement du solde dans les 30 jours suivant la réception de la facture correspondante.

**24.5. Capacité d'hébergement**

Les hébergements sont prévus pour les capacités définies (celles-ci tiennent compte des enfants même en bas âge) sur le descriptif.

Sauf accord exprès et préalable, pour toute personne supplémentaire (adulte ou enfant), même à titre transitoire, par rapport au nombre de personnes indiquées sur le descriptif, l'Hébergeur est en droit de réclamer un supplément ou bien de refuser l'hébergement ou la location.

**24.6. Durée de location**

La durée de location est inscrite sur la confirmation de réservation. La durée ne pourra être prorogée sans l'accord préalable de l'Hébergeur.

Le Client déclare sur l'honneur qu'il n'exerce et n'exercera aucune profession dans la location et que les locaux faisant l'objet de la réservation ne sont loués qu'à titre de résidence provisoire, condition essentielle et déterminante sans laquelle la location n'aurait pas été consentie.

**24.7. Conditions de location**

Toute location commercialisée par la Centrale de réservation est destinée à l'hébergement saisonnier

touristique et à usage exclusif d'habitation. Toute sous-location (ou même simple prêt) de la location à une tierce personne, même parente, est rigoureusement interdite.

Tout locataire doit occuper les biens loués « en bon père de famille » et plus particulièrement, veiller au maintien en état du mobilier et des équipements le garnissant. En fin de séjour, la location doit être rendue en bon état d'entretien et de propreté, vaisselle lavée, couvertures et effets rangés.

Le locataire doit se conformer et se soumettre à toutes les dispositions du règlement de copropriété et du règlement intérieur de l'immeuble, dans lequel est situé l'appartement, afin que le propriétaire de l'appartement et l'Agence ne puissent jamais en être inquiétés.

**24.8. Responsabilité**

La location en meublé saisonnier n'entre pas dans le cadre de la responsabilité des hôteliers. En conséquence, la responsabilité du Vendeur ou de l'Hébergeur ne saurait en aucun cas être engagée en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels, bagages, bijoux ou toute autre valeur, introduits tant dans les appartements que dans les parkings ou annexes (local à skis, local à vélos, etc.). En conséquence, il appartient au Locataire de prendre toutes dispositions pour assurer leur protection au cours de son séjour et notamment, lors de ses absences. Certaines précautions peuvent éviter un éventuel désagrément : penser à bien fermer les baies vitrées avant de quitter l'appartement ainsi qu'à fermer les portes à clef (appartement et casiers à skis).

**24.9. Risques locatifs et responsabilités civile villégiature**

Le Client est tenu de s'assurer contre les risques locatifs, vols, incendies, dégâts des eaux, recours contre les voisins. A défaut d'avoir souscrit une telle assurance, le Client est réputé en faire son affaire personnelle et répondra personnellement de tous les recours qui seraient exercés à son encontre.

**24.10. Risques naturels et technologiques**

Conformément à l'article L. 125-5 du code de l'environnement, les locataires des biens immobiliers situés dans des zones couvertes par un plan de prévention des risques techniques ou naturels prévisibles, prescrit ou approuvé, ou dans des zones à sismicité définies en Conseil d'Etat, sont informés par le bailleur de l'existence des risques visés par ces plans et décrets.

A cet égard, l'Hébergeur tient à la disposition du Locataire :

- un état des risques naturels et technologiques, à partir des informations mises à disposition par le préfet de département,
- une déclaration sur papier libre des sinistres ayant fait l'objet d'une indemnisation consécutive à une catastrophe reconnue comme telle.

**ARTICLE 25 - FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD**

Conformément à l'arrêté du 1<sup>er</sup> mars 2018, les formulaires d'information sont reproduits ci-dessous.

**Formulaire d'information standard pour les contrats de voyage à forfaits souscrits auprès de la Centrale de réservation :**

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme.

Le Vendeur sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, le Vendeur dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où celui-ci deviendrait insolvable.

Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 :

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT00006074073&catgorieLien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT00006074073&catgorieLien=id&dateTexte=20180701)

#### **Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :**

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait. L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt (20) jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs sans supplément de prix.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage. L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti.

L'Office de tourisme a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de :

GROUPAMA Assurance-crédit & Caution  
Adresse : 8-10, rue d'Astorg, 75008 Paris  
Numéro de contrat : 4000717551 0  
Contact : Tél : + 33 (0)9 69 32 23 36

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité du Vendeur.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national :

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT00006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT00006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701)

#### **Formulaire d'information standard pour les contrats portant sur un service de voyage (hors forfait touristique) souscrits auprès de la Centrale de réservation :**

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme.

Le Vendeur sera entièrement responsable de la bonne exécution du service de voyage.

En outre, comme l'exige la loi, le Vendeur dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où celui-ci deviendrait insolvable.

Pour plus d'informations sur les droits essentiels : [Code du tourisme](#)

#### **Droits essentiels prévus par le code de tourisme :**

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le service de voyage avant de conclure le contrat de voyage.

Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre le prestataire de service ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur service de voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du voyage. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du service de voyage, le voyageur peut résoudre le contrat. Si le prestataire de service se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du contrat, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début de la prestation, le professionnel responsable annule celle-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début de la prestation en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du voyage, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage et que le prestataire de service ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du service de voyage.

Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés.

L'Office de tourisme a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de :

GROUPAMA Assurance-crédit & Caution  
Adresse : 8-10, rue d'Astorg, 75008 Paris  
Numéro de contrat : 4000717551 0  
Contact : Tél : + 33 (0)9 69 32 23 36

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité du Vendeur.

Site internet sur lequel on peut consulter le code du tourisme : [Code du tourisme](#)