

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – SÉJOURS INDIVIDUELS :

## Mise à jour du 24/01/2023

### Préambule et Généralités

L'objet des présentes Conditions Générales de Vente (ci-après, les "CGV") est de fixer les obligations respectives de la société **Chalet Hôtel LES MARMOTTES** et du client dans leurs relations contractuelles relatives à la vente de Séjours Individuels (ci-après "le(s) client(s)"). Toute réservation implique l'application sans réserve par le client et son adhésion pleine et entière aux CGV qui prévalent sur tout autre document. Tout autre document que les CGV et notamment les catalogues, prospectus, publicité, notices, n'a qu'une valeur informative et indicative.

Les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours sont déterminées par le Code de tourisme et plus particulièrement par les articles L. 211-1 et suivants du dit Code.

### 1. PRESTATIONS ET RÉSERVATIONS

#### Réservation et règlement des séjours

**Les séjours en période de vacances scolaires doivent comporter au minimum 3 nuitées, pour les week end 2 nuitées au minimum. En règle générale les séjours d'une seule nuitée ne pourront être réservés que s'ils ont lieu dans les 7 jours suivants.**

La réception du devis ne valide pas de réservation. Pour une réservation définitive il vous appartient de nous transmettre un acompte dont le montant exact est indiqué sur le devis (représentant 30 % du prix TTC du séjour ou 50 % si séjour PROMOTIONNEL).

Tant que nous n'avons pas réceptionné votre acompte la chambre reste ouverte à la location.

Le solde du prix devra être acquitté au plus tard le jour de votre arrivée.

À réception de votre acompte, une confirmation de séjour vous sera adressée précisant le solde restant à payer.

En cas d'inscription moins de huit jours avant le départ, le règlement de l'acompte sera obligatoirement réalisé par carte de crédit, soit au téléphone, soit via notre plateforme de paiement sécurisée ( STRIPE ).

Pour les séjours en demi pension, et pour des raisons de sécurité, le nombre de personnes arrivant en séjour ne pourra en aucun cas excéder le nombre de places du logement attribué et le nombre de personnes mentionné sur le contrat. Les logements sont attribués selon la composition familiale.

Il n'est pas possible de rajouter de lit(s) supplémentaire(s) dans les chambres.

Des suppléments en cas de sous-occupation du logement, c'est-à-dire d'occupation inférieure à sa capacité standard d'occupation, et/ou sa durée standard d'occupation sur la base d'une semaine (durée de 7 jours), sont susceptibles d'être appliqués avec des montants variables suivant les sites et les périodes. Les tarifs sont communiqués au moment de la réservation

**Modes de règlement du séjour :** Vous pouvez régler votre séjour selon les modes de paiement suivants : par cartes bancaires : Visa, Eurocard/Mastercard, par chèques bancaires (sauf séjour de dernière minute), par virement ou par chèques vacances.

Le **Chalet Hôtel LES MARMOTTES** a reçu l'agrément de l'Agence Nationale pour les Chèques Vacances, vous pouvez les utiliser pour tous vos séjours. Nous vous conseillons de les envoyer en recommandé avec votre numéro de dossier. Les chèques non réceptionnés par le **Chalet Hôtel LES MARMOTTES** ont sous la responsabilité du Client. Ils sont valables pour leur valeur nominale jusqu'à concurrence des sommes dues en règlement de votre séjour, au plus tard lors du paiement du solde. En cas d'annulation, le remboursement éventuel se fera par chèque bancaire.

Les paiements des personnes vivant hors de France s'effectuent uniquement par carte bancaire ou virement accompagné du numéro de réservation.

Les paiements sont à envoyer à l'adresse suivante **Chalet Hôtel LES MARMOTTES - rue du montagnard – Les Monts d'Olmes – 09300 MONTFERRIER**

### 2. TARIFS

Si vous êtes bénéficiaire d'une réduction de prix au titre d'une opération promotionnelle, vous devez vous en prévaloir dès votre réservation. Une fois la confirmation ou la facture émise, le Client ne pourra plus se prévaloir d'aucune réduction.

Par ailleurs, les réductions de prix ou opérations promotionnelles ne sont pas cumulables entre elles, sauf si le cumul est expressément mentionné.

Tout séjour écourté ou prestation non consommée (comprise dans les forfaits, mentionnée dans la facture ou achetée sur place) ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement.

Prolongation de séjour : toute prolongation effectuée et réglée directement sur le site se fera sur la base tarifaire en vigueur (pas d'application de tarif promotionnel ni de réduction partenariaire). Nos tarifs sont exprimés toutes taxes comprise.

### 3. TAXES DE SÉJOUR

La taxe de séjour, collectée pour le compte des municipalités n'est pas incluse dans nos tarifs. Elle est payable sur place à l'arrivée en même temps que le solde du séjour.

### 4. RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Un règlement intérieur est affiché dans chaque logement. Nous vous remercions d'en prendre connaissance et de le respecter.

Dans l'hypothèse où le Client occasionne des dommages corporels ou matériels, sa responsabilité civile pourra être recherchée en vue d'un dédommagement.

Il est strictement interdit de fumer dans l'ensemble des logements qui sont non-fumeur.

### 5. RESPONSABILITÉ

Le **Chalet Hôtel LES MARMOTTES** est responsable de la bonne exécution de toutes obligations résultant du contrat. Toutefois, le **Chalet Hôtel LES MARMOTTES** sera exonéré de tout ou partie de sa responsabilité dans les cas où l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat ou à un cas de force majeure définie à l'article 1148 du Code civil. Il est par ailleurs précisé que les prestations non délivrées par le **Chalet Hôtel LES MARMOTTES** au cours du séjour relèvent de la responsabilité exclusive des prestataires extérieurs en charge de leur organisation.

### 6. PERTES, VOLS, DÉGRADATIONS

Notre responsabilité ne saurait être engagée en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels dans notre résidence, tant dans les appartements que dans les parkings ou les locaux communs (local à skis, salon...). Toutefois, le **Chalet Hôtel LES MARMOTTES** a souscrit, pour le compte de sa clientèle, une assurance dommages couvrant les risques de vol par effraction dans les appartements dont le montant maximum de la couverture d'assurance est de 1734 euros. Nous vous conseillons de contacter votre compagnie d'assurances afin d'obtenir si nécessaire une extension de vos garanties personnelles.

### 7. ASSURANCES OPTIONNELLES

Pour vous permettre de partir en vacances en toute tranquillité, nous vous conseillons de souscrire une assurance qui couvre les risques Annulation / Interruption de séjour, et l'Assistance rapatriement ou retour anticipé auprès de la compagnie de votre choix.

En effet, en cas d'annulation ou d'interruption de séjour, le **Chalet Hôtel LES MARMOTTES** ne pourra procéder à un remboursement du séjour non consommé que si l'annulation est de son fait. Nous vous engageons donc vivement à contracter cette assurance qui vous permettra d'être indemnisé ou rapatrié sans soucis. La

souscription à cette assurance est libre tant au niveau de la compagnie que de la souscription elle-même.

## 8. MODIFICATION / ANNULATION DU SÉJOUR DU FAIT DU CLIENT

Toute demande de modification ne pourra être acceptée que dans la limite des disponibilités et sera envoyée au **Chalet Hôtel LES MARMOTTES** par lettre recommandée avec A.R. La date retenue pour rendre opposable au Client la modification ou l'annulation du séjour sera la date de réception de la lettre avec A.R.Elle donnera lieu à la perception d'indemnités déterminées de la façon suivante :

### **pour les modifications de séjour :**

- Entre 30 jours et jusqu'à 15 jours avant la date du début du séjour, il sera retenu 15 % de la différence entre le montant du dossier initial avant modification et le montant du dossier modifié.
- Entre 14 jours et jusqu'à 2 jours avant la date du début du séjour, il sera retenu 25 % de la différence entre le montant du dossier initial avant modification et le montant du dossier modifié.
- Entre 2 jours et moins avant la date du début du séjour, il sera retenu 60 % de la différence entre le montant du dossier initial avant modification et le montant du dossier modifié.

Tout séjour écourté ne pourra faire l'objet d'un remboursement.

Un séjour ayant fait l'objet d'une première modification ne pourra plus être annulé dans les conditions générales décrites ci-après. La modification des dates de séjour acceptées par le chalet hotel les Marmottes rend le nouveau séjour non annulable en totalité.

### **pour les annulations de séjour :**

- Entre 30 jours et jusqu'à 15 jours avant la date du début du séjour, 30 % du montant du dossier.
- Entre 14 jours et jusqu'à 2 jours avant la date du début du séjour, 50 % du montant du dossier.
- Entre 2 jours et moins avant la date du début du séjour, 100 % du montant du dossier.

Dans le cas d'une annulation de séjour, le **Chalet Hôtel LES MARMOTTES** procède au remboursement des sommes versées (hors assurance toujours conservés par le **Chalet Hôtel LES MARMOTTES**), déduction faite des sommes retenues à titre de pénalités d'annulation. En aucun cas le fait que le domaine skiable ne soit pas ouvert en partie ou en totalité ne relève de la responsabilité du Chalet Hôtel les Marmottes. Il appartient au client de s'informer auprès de l'exploitant de la station pour connaître l'état d'ouverture du domaine skiable.

Aucun séjour ne pourra être remboursé en cas d'interruption en cour de séjour.

## CONTEXTE COVID 19 :

dans le cadre de la pandémie de covid 19, il est précisé certaines modalités spécifiques d'annulation :

1)confinement avec interdiction de déplacement :

dans le cas d'un confinement avec interdiction de déplacement l'acompte versé par le client sera intégralement remboursé par le Chalet Hôtel les Marmottes.

2)participant au séjour positif au covid

2)en cas de positivité au covid 19 et sur justificatif d'un test pcr, le séjour de la personne infecté sera de fait annulé et la cote part de son acompte sera conservé. Le montant pourra être utilisé soit à l'occasion d'un séjour futur, soit à l'usage des autres membres de la réservation selon la préférence du ou des clients. la positivité d'une seule personne ne peut en aucun cas constituer un motif d'annulation de séjour de l'ensemble des autres participants quelques soient les liens de parenté qui les unissent..

## 9. MODIFICATION OU ANNULATION DU FAIT du Chalet Hôtel LES MARMOTTES

### 12.1 Annulation du fait du **Chalet Hôtel LES MARMOTTES**

En cas d'annulation du fait du **Chalet Hôtel LES MARMOTTES**, sans proposition de solution de substitution équivalente, vous obtiendrez le remboursement immédiat de l'intégralité des sommes versées et recevrez à titre d'indemnité une somme forfaitaire de 50 euros. Dans l'hypothèse d'une annulation du fait du **Chalet Hôtel LES MARMOTTES** pour un événement constitutif de force majeure, tel que cela est défini à l'article 1148 du Code Civil, seul un remboursement immédiat des sommes versées interviendra à l'exclusion de toute autre indemnité.

### 12.2 Modification du fait du **Chalet Hôtel LES MARMOTTES**

Lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du voyage ou du séjour est rendu impossible par suite d'un fait imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat ou à un cas de force majeure, nous vous en informerons aussitôt.

Vous disposerez alors de la faculté soit de renoncer au voyage et/ou au séjour soit d'accepter la modification que nous vous proposerons. Vous devrez alors nous faire connaître votre choix sous 72 heures (la renonciation entraînera le remboursement immédiat de l'intégralité des sommes versées alors que l'acceptation ne donnera lieu qu'au remboursement du trop perçu le cas échéant).

Il est précisé que l'application de la présente hypothèse (12.2) ne donnera lieu à versement d'aucune indemnité égale à la pénalité que vous auriez supportée si l'annulation était intervenue de votre fait.

## 10. REMISE DES CLEFS

La remise des clés s'effectue à partir de 15 h jusqu'à 20 h le jour de votre arrivée. Ces clés devront être rendues avant 11 h le jour de votre départ. Pour les week-ends et les ponts (en dehors des vacances scolaires françaises), la remise des clés s'effectue à partir de 17 h le vendredi. Ces clés devront être rendues avant 14 h le dimanche ou jour férié.

## 11. POUR VOS ANIMAUX FAMILIERS

Les animaux familiers peuvent être admis dans notre établissement sous réserve d'en avoir obtenu l'autorisation par la direction.

## 12. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

La collecte de votre adresse email lors de votre réservation est nécessaire au traitement de votre commande et à la gestion de nos relations commerciales. Notre société est seule destinataire de ces informations. Conformément à la loi susvisée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification ou d'opposition pour le traitement des renseignements vous concernant. Pour exercer ce droit, adressez-vous à **Chalet Hôtel LES MARMOTTES – Rue du Montagnard – Les Monts d'Olmes – 09300 Montferrier**.

## 13. RÉCLAMATIONS

Toute réclamation après votre séjour pourra faire l'objet d'un courrier adressé par lettre recommandée avec avis de réception, à notre adresse, dans un délai d'un mois

après la fin de votre séjour sans omettre les références de votre séjour.

#### **14. PRESTATIONS EXTERNES**

Notre entreprise n'est e saurait être tenue responsable des annulations ou modifications des prestations externes notamment celles liées aux cours de ski (ESF), aux remontées mécaniques..

#### **15. RETARDS DE PAIEMENT**

Il est précisé que tout retard de paiement donnera lieu à l'application de pénalités de retard s'élevant à trois fois le taux d'intérêt légal. Par ailleurs et conformément aux dispositions de la loi du 22 mars 2012, il est précisé que l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement à payer en plus des pénalités de retard s'élèvera à un montant de 40 euros.

#### **16. DROIT APPLICABLE – JURIDICTION**

Toutes les ventes conclues avec les consommateurs domiciliés en France et à l'étranger sont régies par le droit français. Tout différend sera tranché par les juridictions françaises.

En cas de fautes d'impression ou d'oublis sur le site internet, le **Chalet Hôtel LES MARMOTTES** se réserve le droit de rectifier toute erreur matérielle qui se serait glissée dans ses documents. Illustrations et photos, concernant les sites rénovés principalement, non contractuelles