



CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

SERVICE DE RESERVATION & COMMERCIALISATION DE L'OFFICE MUNICIPAL DE TOURISME DE VILLARD DE LANS

31 avenue Général de Gaulle - 38250 Villard de Lans

Tel : +33 (0)4 76 95 51 78 - reservation@villarddelans.com - www.reservation.villarddelans.com

Immatriculé au registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours sous le n° : IM038110006

Garant : APST - 15 avenue Carnot 75017 PARIS Cédex, France

Assureur : SMACL ASSURANCES - 141 avenue Salvador Allende 79031 NIORT Cédex 9, France – contrat n° 236709/S

1- Le présent contrat est soumis aux dispositions du code du tourisme, régi par la loi n°2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques modifiée. Les présentes conditions particulières et générales de vente, forment un tout indivisible qui constitue le contrat écrit établi conformément aux dispositions de l'article R211-6 du code du tourisme.

2- Le réservataire peut effectuer des réservations soit directement sur le site internet du service de réservation, soit par téléphone, soit en effectuant une demande par email.

2.1- Dans le cas d'une réservation téléphonique ou d'une demande par email, le service de réservation adresse au réservataire un contrat d'option qui précise les différentes prestations réservées, le prix et la durée* du séjour ainsi que la date de limite d'option. L'option constitue le contrat de réservation. Son retour signé constitue son acceptation par le réservataire et l'engage à se conformer au règlement du montant intégral du séjour selon les conditions de paiement art. 4. Des frais de dossier** seront facturés et définitivement acquis au Service réservation de l'OMT. Une assurance annulation facultative** est systématiquement proposée ; le réservataire ne peut la souscrire ou la refuser qu'au stade de l'option, avant d'avoir effectué tout paiement. A réception du paiement, le service de réservation adresse au réservataire une confirmation de réservation.

* 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 à l'issue de la prestation

** au tarif en vigueur au moment de la création de votre dossier

2.2- Dans le cas des réservations par internet avec paiement par carte bancaire, la réservation est alors immédiatement confirmée. La validation du formulaire de paiement constitue son acceptation par le réservataire et l'engage à se conformer au règlement du montant intégral du séjour selon les conditions de paiement art.4.

Le réservataire ne pourra prétendre s'être trompé sur les prestations achetées car il a lui-même saisi les informations.

Droit de rétractation : Pour les contrats d'hébergement ou d'activités de loisirs, de restauration, fournis à une période déterminée, tels que les forfaits touristiques et prestations d'hébergement vendus à distance par l'Office Municipal du Tourisme, **le consommateur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation**, en application de l'article L.121-17-5°) du code de la consommation.

2.3- Pour la vente à distance, mise en place du paiement 3DS 2.0 en application de la directive 2015/2366/UE.

3- Prix

Nos prix s'entendent toutes charges comprises (forfait pour l'eau, l'électricité et le chauffage – **sauf mention contraire sur le descriptif**), à l'exception de la taxe de séjour, des frais de dossier, des primes d'assurances facultatives payables à la réservation. Le montant de la taxe de séjour en vigueur dans la commune est de 0.22 euros à 2.00 euros/nuit/adulte selon la catégorie d'hébergement réservé (gratuité pour les moins de 18 ans)

4- Conditions de paiement :

Réservation à plus de 30 Jours paiement d'un acompte de 25% majoré des frais de dossiers et d'assurance annulation si souscrite, le solde étant à verser au moins 30 jours avant le début de séjour.

Réservation à moins de 30 jours de la date de séjour versement de la totalité du montant du contrat.

Le solde est à régler au plus tard 30 jours avant la date d'arrivée faute de quoi le réservataire risque de se voir annuler son séjour après mise en demeure de paiement par lettre recommandée avec AR si le règlement n'est pas parvenu au service de réservation de l'OMT dans les 15 jours après envoi du recommandé.

En cas de réservation tardive (moins de 15 jours avant arrivée) seul un règlement par carte bancaire sera accepté.

Les frais éventuels de paiement par virement bancaire ou chèque étranger seront à la charge du réservataire.

Le règlement par chèque bancaire doit être fait au moins 30 jours avant la date de séjour.

5- Modification ou annulation du fait du client :

5.1- Modifications :

Les demandes de modification de dossier doivent être adressées par écrit au service de réservation. L'acceptation du service de réservation résulte de l'envoi d'un nouveau contrat (aucune correction portée directement par le client sur le contrat adressé par le service de réservation ne sera pris en compte) Les modifications ne sont en aucun cas suspensives des conditions de règlement du contrat initial.



Tout changement de date de séjour ou d'hébergement et ou des prestations annexes demandées par le client après le règlement du premier acompte constitue une annulation de sa commande initiale (entraînant l'application des frais d'annulation art.5.2) et enregistrement de la nouvelle commande dans les conditions décrites ci-dessus.

5.2- Annulation :

En cas d'annulation, le client doit obligatoirement informer le service de réservation par écrit.

. Annulation entre la date de signature du contrat et le 21^{ème} jour précédent la date de début du séjour : 25% du montant total du séjour sera retenu.

. Annulation entre le 20^e et le 15^e jour précédent la date de début du séjour : 65% du montant total du séjour sera retenu.

. Annulation entre le 14^e jour précédent la date de début du séjour et le jour de début du séjour : 100% du montant total du séjour sera retenu.

En cas de non présentation, aucun remboursement ne pourra être effectué.

En cas d'annulation pour non-respect des échéances de règlement, les acomptes seront conservés à titre de dédommagement.

5.3- Interruption de séjour:

En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement. Dans tous les cas, l'OMT conserve les frais de dossier et le montant de la souscription de l'assurance annulation le cas échéant.

6 - Modification ou Annulation du fait d'un fournisseur :

En cas de circonstances extérieures qui s'imposent au vendeur, le Service de Réservation pourrait être dans l'obligation de modifier ou d'annuler la réservation. Dans le cas où la réservation serait modifiée sur un élément essentiel ou annulée, le client doit dans un délai de 8 jours après en avoir été informé par écrit, soit mettre fin à sa réservation et en obtenir le remboursement sans pénalités, soit accepter la modification proposée en signant un avenant au contrat. En l'absence de réponse dans ce délai, le client est réputé avoir refusé la modification.

7- Assurance annulation. Une assurance annulation facultative est systématiquement proposée, le réservataire ne peut la souscrire ou la refuser qu'au stade de l'option avant d'avoir effectué tout paiement.

IMPORTANT : le fait de souscrire l'assurance annulation ne garantit pas l'indemnisation de tout ou partie du séjour en cas d'annulation. Aussi nous vous conseillons de lire les conditions de remboursement de l'assurance annulation ci-après.

L'assurance annulation souscrite reste due à la compagnie d'assurance en cas d'annulation de la prestation du fait du client ou du fournisseur.

8- Taxe de séjour : Une taxe de séjour, non incluse dans le prix de la réservation, est en vigueur dans la commune. Elle est payable sur place ou auprès de l'hébergeur ou auprès du Service réservation de l'OMT (*délibération du 22/09/2016*)

9- Conditions particulières aux hôtels : Les prix s'entendent service compris. Ils ont été calculés en fonction de la composition familiale communiquée lors de la réservation. Sauf indication contraire, ils ne comprennent pas les boissons des repas. Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé «supplément chambre individuelle». Le règlement intérieur de l'hôtel s'appliquera à l'ensemble des réservations.

10- Conditions particulières aux meublés : Les appartements sont prévus pour la capacité définie dans le courrier de confirmation. Pour toute personne supplémentaire non prévue, le propriétaire est en droit de refuser la location. Une caution, d'un montant fixé par le propriétaire, et indiquée sur le contrat de réservation. Elle, vous sera réclamée lors de votre arrivée. Seront déduits de cette caution, tous les bris ou détériorations ou différence d'inventaire éventuels, ainsi que les frais de ménage si la location n'a pas été laissée dans un état correct. La caution vous sera restituée au plus tard un mois après votre départ par l'hébergeur. Dans les prix, ne sont pas compris :

Le ménage, la fourniture des draps et du linge de maison (sauf indication contraire dans la proposition du service de réservation), la taxe de séjour. Pour les locations un inventaire est établi en commun par le locataire et le propriétaire ou son représentant à l'arrivée et au départ du meublé. Cet inventaire constitue la seule référence en cas de litige concernant l'état des lieux.

11- Campings : Les réservations ne sont effectuées que pour les mobil-homes à l'exclusion des autres emplacements à réserver directement auprès des campings. Le règlement intérieur du camping s'applique à l'ensemble des réservations.

12- Réclamations, Litiges : en cas de réclamation ou de difficulté rencontrée lors de votre séjour, vous avez l'obligation d'en aviser immédiatement le prestataire sur place afin qu'une solution puisse vous être rapidement apportée. Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'OMT au plus tard dans les 15 jours après votre départ. Toute réclamation passé ce délai ne pourra être prise en considération.

Tout litige portant sur l'application des présentes conditions sera porté devant la juridiction compétente.

Le service de réservation ne peut être tenu pour responsable de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées ou du non-respect total ou partiel des obligations stipulées dans les présentes Conditions Générales de Vente, en présence de cas fortuits, de cas de force majeure, de mauvaise exécution, de fautes commises par le Client, ou de faits imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à la fourniture des Prestations.

De la même façon, le service de réservation n'est pas responsable de l'exécution des prestations par les partenaires.

13- Divergence linguistique : Dans le cas où les conditions générales de vente ont été traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte des conditions générales de vente rédigé en français fera foi en cas de divergence.



14 - CONDITIONS SPECIFIQUES AUX GROUPES ET SEMINAIRES - CONGRES

14.1-Modification du séjour à la demande du client : Toute modification d'un élément du séjour à **15 jours avant le début du séjour** sera facturée 5% du montant des prestations modifiées.

Ces frais ne sont pas remboursés par l'assurance annulation.

14.2- Modification / ajout de prestation au cours du séjour : Les frais induits seront à la charge des participants et à régler directement sur place auprès du prestataire concerné.

En cas de non-paiement, l'OMT ne serait être tenu responsable de la non réalisation des prestations modifiées en cours de séjour.

14.3-Réduction d'effectifs du groupe : Si le client averti le service groupes d'une réduction d'effectifs à 45 jours avant le début du séjour, le service groupes s'engage à chercher une solution adéquate avec le client (cohabitation avec un autre groupe, changement d'hébergement). Un nouveau contrat sera ainsi établi.

Dans le cas où le service groupes ne serait averti de la réduction d'effectifs, dans le délai cité, deux cas se présentent :

- L'effectif présent représente + de 80% de l'effectif prévu : facturation de l'effectif uniquement
- L'effectif présent représente – de 80% de l'effectif prévu : facturation de 80% du total prévisionnel exigé

A noter que certains contrats de prestations (Activités, Transport, Hébergement) stipulent un minimum de participants. Ces derniers constituent la base de la facturation du dossier du groupe.

14.4- Congrès, conditions de paiement : règlement de la totalité du dossier au moment de la réservation. Seuls les règlements par carte bancaire sont acceptés

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Article R211-3

Modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2

Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

Article R211-3-1

Modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R211-4

Modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2

Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

- a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
- b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
- c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
- d) Les repas fournis ;
- e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;
- f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;
- g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;
- h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;

3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;

5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;



6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;

7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;

8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

Article R211-5

Modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2

Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

Article R211-6

Modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2

Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;

2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;

3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;

4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;

5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;

6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;

7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;

8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

Article R211-7

Modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2

Le voyageur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

Article R211-8

Modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Article R211-9

Modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2

Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :



- 1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;
- 2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;
- 3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;
- 4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

Article R211-10

Modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2

L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Article R211-11

Modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2

L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

- 1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;
- 2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.
