

## **CONDITIONS GENERALES ET INFORMATIONS PRATIQUES**

Les conditions générales des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours sont déterminées par la loi n°92-645 du 13 Juillet 1992 et son décret d'application n°94-490 du 15 Juin 1994.

Les séjours proposés sont vendus par la Centrale de Réserve de l'Office du Tourisme de SERRE CHEVALIER dénommée SERRE CHEVALIER RESERVATION, organisme local du Tourisme titulaire de l'autorisation préfectorale n°A.U.005.97.0001 garantie par l'Association Professionnelle de Solidarité du tourisme (A.P.S) assurée en Responsabilité Civile Privée par la société PFA représentée par Monsieur Serge MATHIEU Police n°33445674 dont les garanties couvrent la responsabilité selon les termes de la loi n°92-645 du 13 Juillet 1992 et du décret d'application précité.

### **1. OPTION DE RESERVATION**

Les options prises pour les séjours proposés par SERRE CHEVALIER RESERVATION sont valables HUIT (8) jours à partir de l'édition du contrat sauf pour des réservations à moins de VINGT (20) jours avant la date de début du séjour.

Si les paiements ne sont pas parvenus à SERRE CHEVALIER RESERVATION dans un délai de HUIT (8) jours, l'option sera automatiquement supprimée et les hébergements correspondants remis à la disposition de SERRE CHEVALIER RESERVATION.

### **2. SEJOUR**

SERRE CHEVALIER RESERVATION propose un séjour peut comprendre l'hébergement, le forfait remontées mécaniques l'école de ski et la location du matériel de ski. Les prestations comprises dans le forfait sont indiquées en annexe des présentes.

### **3. PRIX**

Les prix sont forfaitaires et incluent l'ensemble des prestations indiquées en annexe.

### **4. REGLEMENT**

Le client doit adresser à SERRE CHEVALIER RESERVATION un acompte égal à 30% du prix total du séjour, à la réservation.  
Le solde du prix doit être adressé à SERRE CHEVALIER RESERVATION au plus tard trente (30) jours avant la date de début du séjour.  
Pour une réservation prise moins de trente (30) jours avant la date de début du séjour, le règlement s'effectue en un seul versement.

### **5. ANNULATIONS ET MODIFICATIONS**

#### **5.1 - Annulations et modifications du fait du client**

Dès le paiement de l'acompte, la réservation est ferme et définitive.  
En cas d'annulation, les pénalités seront supportées par le client dans les conditions ci-après :

- si l'annulation intervient plus de TRENTE (30) jours avant la date de début du séjour : 30% du prix total du séjour ;
- si l'annulation intervient entre le TRENTIEME (30ème) jour et le 15ème jour avant la date de début du séjour : 50% du prix total du séjour ;
- si l'annulation intervient dans les QUATORZE (14) jours précédant la date de début du séjour : 100% du prix total du séjour.

Le client peut souscrire une assurance qui, dans les cas importants, couvre les frais d'annulation.

Les annulations ne pourront pas être acceptées par téléphone et devront respectivement être notifiées par lettre recommandée avec accusé de réception.

La date retenue pour définir les délais d'annulation qui donneront lieu aux pénalités ci-dessus sera de l'émission de la lettre RECOMMANDEE AVEC ACCUSE DE RECEPTION, le cachet de la poste faisant foi.

Les lettres devront être adressées à :

SERRE CHEVALIER RESERVATION

B.P. 20

05240 SERRE CHEVALIER

En cas d'assurance annulation, l'agent d'assurance doit être prévenu de la connaissance de l'empêchement.

#### **5.2 - Annulations et modifications du fait de SERRE CHEVALIER RESERVATION**

##### **5.2.1 - Annulations pures et simples**

Si avant le départ, SERRE CHEVALIER RESERVATION est amené à annuler purement et simplement le séjour choisi par le client, il sera proposé à celui-ci, dans la mesure du possible, des prestations équivalentes d'un coût comparable.  
Le nouveau séjour qui sera offert au client lui sera notifié par lettre RECOMMANDEE AVEC ACCUSE DE RECEPTION dans les délais les plus brefs à la suite de la survenance des causes ayant perturbé l'annulation.

Si le client ne choisit pas le séjour de substitution, dans un délai de SEPT (7) jours à compter de la notification de la nouvelle proposition de SERRE CHEVALIER RESERVATION, il obtiendra dans ce cas le remboursement

immédiat de l'intégralité des sommes versées et recevra à titre d'indemnité une somme égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de ce fait à cette date.

##### **5.2.2 Modification des prestations après le début du séjour**

Dans l'hypothèse où, après le début du séjour, SERRE CHEVALIER RESERVATION se trouverait dans l'impossibilité d'exécuter un ou plusieurs éléments essentiels du contrat, il s'engage à faire tout son possible pour proposer au client des prestations en remplacement des prestations prévues et à supporter intégralement le surcoût de ces nouvelles prestations.

Le client ne pourra refuser les prestations de substitution qui lui seront proposées dans les conditions ci-dessus que pour des raisons valables.

### **6. RESPONSABILITE**

En aucun cas, SERRE CHEVALIER RESERVATION ne pourra être tenu pour responsable des circonstances de force majeure du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputable au client.

Il est expressément convenu que les dommages et intérêts susceptibles d'être sollicités par le client en réparation de son préjudice consécutif, par exemple, à une modification des éléments essentiels de son contrat, ne pourront excéder une somme égale au double de son forfait.

Cette limitation contractuelle du montant des dommages et intérêts ne sera pas applicable aux dommages corporels.

### **7. RECLAMATION**

Les réclamations de nature commerciale ou relatives à la qualité des prestations devront être adressées par lettre RECOMMANDEE AVEC ACCUSE DE RECEPTION au plus tard 30 jours après la date du séjour à :

SERRE CHEVALIER RESERVATION

B.P. 20

05240 SERRE CHEVALIER

Les réclamations mettant en jeu les assurances dommages ou responsabilité civile de SERRE CHEVALIER RESERVATION ne seront admises que dans la mesure où elles auront fait l'objet d'une déclaration auprès de SERRE CHEVALIER RESERVATION au plus tard le jour de la fin du séjour.

### **8. DONNEES NOMINATIVES**

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations nominatives le concernant que SERRE CHEVALIER RESERVATION peut être amené à traiter pour le besoin des ses activités.

En outre, SERRE CHEVALIER RESERVATION pourra être amené à faire des offres au client en partenariat avec d'autres sociétés dont il pourra bénéficier, sauf mention contraire de sa part, en cochant la case à cet effet qui figure sur son bulletin d'inscription.

### **9. ASSURANCE ANNULATION**

Le client a la faculté de souscrire une assurance annulation qui, dans les cas importants, couvre les frais d'annulation (maladie, accident...). Pour ce faire, le client doit se reporter aux conditions générales de l'assurance annulation envoyé sur demande.

En cas de souscription d'une assurance annulation, le client devra, d'une part, avertir SERRE CHEVALIER RESERVATION par les moyens les plus rapides (fax, télégramme) dès la survenance d'un événement garanti empêchant le départ, ou au plus tard dans les 48H, d'autre part, avertir directement ELVIA ASSURANCE dans les CINQ (5) jours ouvrés où il a eu connaissance du sinistre :

- par courrier adressé à ELVIA AV Service des règlements ;
- en appelant le 01.42.99.03.95.

### **10. REPRODUCTION LITERALE DES ARTICLES 95 A 103 DU DECRET DU 15 JUIN 1994 CONFORMEMENT A L'ARTICLE 104 DUDIT DECRET**

#### **Article 95**

Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 14 de la loi du 13 Juillet 1992 susvisée, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par le présent titre.

En cas de vente de titre de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage émis par le transporteur ou sous sa responsabilité.

Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

#### **Article 96**

Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments consécutifs des

prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1 - La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transport utilisés ;
- 2 - Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3 - Les repas fournis ;
- 4 - La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5 - Les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leur délai d'accomplissement ;
- 6 - Les visites, excursions et autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7 - La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour, cette date ne peut être fixée à moins de VINGT ET UN (21) jours avant le départ ;
- 8 - Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9 - Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article 100 du présent décret ;
- 10 - Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11 - Les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102, 103 ci-après ;
- 12 - Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyage et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;
- 13 - L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

#### Article 97

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments.

Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

#### Article 98

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire, dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties.

Il doit comporter les clauses suivantes :

- 1 - Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2 - La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3 - Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour ;
- 4 - Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5 - Le nombre de repas fournis ;
- 6 - L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7 - Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8 - Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article 100 ci-après ;
- 9 - L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10 - Le calendrier et les modalités de paiement du prix, en tout état de cause, le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 p. 100 du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11 - Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12 - Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par LETTRE RECOMMANDÉE AVEC ACCUSE DE RECEPTION au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13 - La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° alinéa de l'article 96 ci-dessus ;
- 14 - Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15 - Les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-après ;
- 16 - Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile et professionnelle du vendeur ;

17 - Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie, dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18 - La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19 - L'engagement de fournir, par écrit, à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone d'organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté, ou à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour.

#### Article 99

L'acheteur 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 le vendeur de sa décision par LETTRE RECOMMANDÉE AVEC ACCUSE DE RECEPTION au plus tard SEPT (7) jours avant le début du voyage.

Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est reporté à QUINZE (15) jours.

Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

#### Article 100

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 Juillet 1992 susvisée, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations de prix, et notamment le montant de frais de transport et taxes y afférent, 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, le cours de la ou les devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

#### Article 101

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;

- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur : un avenant ou contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties : toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur, et si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

#### Article 102

Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 Juillet 1992 susvisée, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par LETTRE RECOMMANDÉE AVEC ACCUSE DE RECEPTION : l'acheteur sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées.

L'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

#### Article 103

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparations pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.