



## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

Les Rousses Réservation est l'agence commerciale de la Société de Gestion de la Station des Rousses (SAEM SOGESTAR), enregistrée au registre des sociétés sous le n° SIRET 441 770 716 000 21 CODE APE 4939C – TVA INTRACEE FR93441770716

Elle a pour vocation d'assurer la réservation et la vente de tout type de prestations d'hébergements et de loisirs.

Le Client reconnaît avoir été informé et avoir accepté le fait que ses offres sont régies par les présentes conditions de vente.

**Les présentes conditions de vente sont constituées ;**  
**des Conditions Particulières de vente (I),**

**et des Conditions Générales de vente (II) régies par le Code du Tourisme, en particulier les articles R 211-3 à R 211-11**

## **LES CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE LES ROUSSES RESERVATION**

### **I - CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE**

#### **Article 1 - Définitions**

Le présent document constitue l'offre préalable visée par les conditions générales ci-après et elle engage Les Rousses Réservation (ci-après désigné «Le vendeur » ou « Les Rousses Réservation ») - «Vous», « le client », « l'acheteur » ou « l'utilisateur » désigne tout utilisateur du site [www.lesrousses-reservation.com](http://www.lesrousses-reservation.com) qui réserve, commande et/ou achète tout produit et service proposés par Les Rousses Réservation que l'acte d'achat soit effectué sur le site internet ou auprès du centre d'appel.

- « Prestataire » désigne tout fournisseur pour les produits et/ou services proposés par les Rousses Réservation. Le terme « prestataire » comprend notamment les fournisseurs, les hébergeurs, les sociétés de remontées mécaniques, les loueurs de matériels, les hôteliers, les compagnies d'assurances et les fournisseurs d'autres services ou produits.

- « Produit », désigne un bien matériel vendu, « service » et « prestation » désigne une prestation de services, telles que les prestations d'hébergement, la fourniture de forfaits touristiques, les prestations.

#### **Article 2 - Réservation**

La réservation d'une prestation peut se faire soit directement sur notre site internet : [www.lesrousses-reservation.com](http://www.lesrousses-reservation.com) soit auprès de notre centre d'appel par téléphone au +33 (0) 3.84.60.55.56, ou par email à [resa@lesrousses-reservation.com](mailto:resa@lesrousses-reservation.com). La réservation sur le site est réservée aux clients ayant préalablement pris connaissance et accepté sans réserve, l'intégralité des conditions Particulières et Générales de Vente préalablement à la procédure de réservation et d'achat.

Au moment de la réservation Les Rousses Réservation met à disposition du client la possibilité de souscrire, avec le paiement de son acompte, à un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation. Pour connaître le détail des garanties proposées, veuillez consulter le document sur notre site rubrique LES ROUSSES RESERVATION /Assurance Annulation. Dans le cas d'une souscription à l'assurance annulation, cette souscription est irréversible. La réservation devient ferme lorsqu'un acompte représentant 25% du montant total du séjour, les frais de dossier, l'assurance annulation facultative (si celle-ci a été souscrite) et un exemplaire du contrat signé par le client ont été payés et retournés au service de réservation avant la date limite figurant sur le contrat.

#### **Article 2bis Réservation en ligne**

Après avoir effectué sa sélection et cliqué sur le bouton « Réserver » puis "Ajouter au panier", l'utilisateur voit apparaître un écran qui récapitule les éléments de la réservation. L'utilisateur est alors invité à compléter une page de données personnelles qu'il valide. Un second écran récapitule alors l'ensemble des éléments spécifiques figurant au contrat. En cliquant alors sur le bouton « Valider votre commande », l'utilisateur valide et confirme sa commande, déclare avoir pris connaissance et avoir accepté les présentes conditions de réservation, et est irrévocablement lié.

Son acceptation ne pourra être ultérieurement remise en cause.

Les systèmes d'enregistrements automatiques mis en place par le vendeur sont considérés comme valant preuve de la conclusion du présent contrat de réservation. L'utilisateur recevra une confirmation de la commande par courrier électronique. Cette confirmation retracera les caractéristiques essentielles de la réservation, son prix et ses modalités de paiement. Le contenu de ces confirmations de réservation est archivé par le vendeur. Elles sont considérées comme valant preuve du consentement de l'utilisateur au présent contrat et de sa date.

Lorsque l'utilisateur choisit de réserver « en ligne », le paiement en ligne par carte bancaire lui permet de réserver son séjour en ligne immédiatement et de manière ferme.

Il appartient à l'utilisateur de vérifier que les informations qu'il fournit lors de son inscription, ou à tout autre moment, sont exactes et complètes. Il est de sa responsabilité de s'assurer que les coordonnées qu'il communique lors de sa réservation sont correctes et qu'elles permettront à l'utilisateur de recevoir la confirmation de sa réservation. Dans l'hypothèse où l'utilisateur ne reçoit pas cette confirmation, il incombe à l'utilisateur de contacter le vendeur. Pour le bon suivi de son dossier, l'utilisateur doit informer immédiatement le vendeur de toute modification des informations fournies lors de son inscription.



Dans le cas de la vente en ligne, l'utilisateur ne peut utiliser ce site que s'il est majeur et habilité à signer des contrats qui engagent sa responsabilité. L'utilisateur est financièrement responsable de toutes ses utilisations du site.

### **Article 3 – Conditions et modes de règlement**

#### **3-I - Réservation anticipée à plus de 30 jours de la date d'arrivée**

Le solde du montant total du séjour doit impérativement être réglé par le client 30 jours avant la date du début du séjour.

Le règlement peut être effectué par :

- carte bancaire,
- chèque bancaire,
- virement bancaire,
- mandat administratif,
- chèques-vacances,
- espèces.

#### **3-II - Réservation à moins de 30 jours du début du séjour**

Le règlement de l'intégralité du séjour sera exigé à la réservation.

Le règlement peut être effectué par :

- carte bancaire,
- chèque bancaire (*règlement à effectuer dans la limite maximum d'une semaine avant le début du séjour*),
- virement bancaire (*règlement à effectuer dans la limite maximum d'une semaine pour un virement classique et 4 jours pour un virement immédiat, avant le début du séjour*),
- mandat administratif,
- chèques-vacances,
- espèces.

Les frais bancaires liés au moyen de paiement utilisé sont à la charge du client qui s'y oblige expressément. En cas de non-acceptation du paiement, la réservation sera automatiquement annulée.

**Chèques vacances ANCV** : « Les Rousses Réservation » accepte les paiements par chèques vacances ANCV (papier et Connect).

« Les Rousses Réservation » ne pourra que constater le contenu du pli à son ouverture dans ses bureaux et ne pourra être tenu responsable d'un mauvais acheminement postal, de l'ouverture du pli et d'une différence avérée entre le montant de l'envoi et le montant constaté à l'arrivée.

**Aucune clé ne sera remise par Les Rousses Réservation au client, si le paiement du séjour/ service n'est pas soldé en intégralité.**

Dans tous les cas, le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son séjour. Dès lors, la prestation est de nouveau offerte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué.

### **Article 4 - Tarifs**

Les prix sont indiqués en euros TTC. Les Rousses Réservation agissant en tant qu'organisateur, des éléments tels que le montant de la caution, la taxe de séjour... peuvent varier suivant les prestataires. Le prix de l'hébergement ne comprend pas : la taxe de séjour, les frais de dossier, l'assurance annulation, le linge de maison, le ménage et autres prestations non mentionnées au contrat. Toute prestation complémentaire non prévue au contrat entraîne un supplément de prix à régler directement au prestataire. Les supports promotionnels (brochures, site internet...) décrivent les prestations en vente. Toutefois, des modifications peuvent naturellement intervenir dans la nature des prestations. Des erreurs d'impression peuvent survenir en cours d'édition et ne pourront être imputées à Les Rousses Réservation.

### **Article 5 - Arrivée**

Dès réception du paiement du solde, Les Rousses Réservation adresse au client un bon d'échange à remettre au prestataire lors de son arrivée.

Les horaires d'arrivée et de départ sont précisés sur le contrat. Toute arrivée en dehors des heures ou jours prévus inscrit sur le contrat doit faire l'objet d'un accord spécial avec le prestataire ou son mandataire, faute de quoi les Rousses Réservation ne saurait être tenu pour responsable. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.



#### **Article 6 - Capacité d'hébergement**

Le contrat est établi pour une capacité d'hébergement maximum. Pour toute personne en sus, le prestataire est en droit de refuser la location, sans remboursement du montant payé.

#### **Article 7 - Animaux**

Le contrat précise si le client peut ou non séjourner en compagnie d'un animal domestique. En cas de non-respect de cette clause par le client, le prestataire peut refuser le séjour. Dans ce cas, aucun remboursement ne sera effectué.

#### **Article 8 - Taxe de séjour**

En vigueur à la Station des Rousses

#### **Article 9 - Respect des lieux et privation de jouissance**

Le client, signataire du contrat, conclu pour une durée déterminée et ne pourra en aucune circonstance prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue du séjour. Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance responsabilité civile et une assurance dite « villégiature ». Le client s'engage à respecter le règlement intérieur et un usage paisible de l'hébergement et de son équipement. Les interruptions ou le mauvais fonctionnement dans les services généraux de la résidence (chauffage, eau chaude et froide, électricité, déneigement, piscine...) de même pour les services publics (canalisation d'eau, électricité, téléphone, télévision, accès internet...) ne justifieront pas de réduction de loyer ; le prestataire ne pouvant garantir ces services. En conséquence, Les Rousses Réservation décline toute responsabilité pour toute privation ou diminution de jouissance.

Le client s'oblige à utiliser les meubles et objets garnissant le logement loué à l'usage auquel ils sont destinés et dans les lieux où ils se trouvent. Il s'interdit formellement de les transporter hors des logements loués.

#### **Article 10 - Etat des Lieux et dépôt de garantie**

Pour les locations saisonnières, un état des lieux est établi et signé par le client et le prestataire (ou son mandataire) à l'arrivée et au départ. Cet état des lieux constitue la seule référence en cas de litige. L'état de propreté du logement devra être constaté dans l'état des lieux. Le nettoyage des locaux est à la charge du client pendant la période de location et avant son départ.

Un dépôt de garantie est à verser par le client au prestataire à l'arrivée. Il est destiné à couvrir les conséquences éventuelles des dégradations pouvant être imputées au client. Les montants des cautions sont variables selon les prestations et sont affichés sur le contrat. Au départ, ou sous un délai d'un mois à la date de fin de séjour, le dépôt sera restitué au client, déduction faite du coût de la remise en état si des dégradations imputables au client étaient constatées, ainsi que des frais de ménage si la location n'a pas été laissée dans un état de propreté correcte. Si la caution s'avère insuffisante, le client s'engage à payer la somme nécessaire pour solder les frais engagés. En cas de départ anticipé (antérieur aux heures mentionnées sur le contrat) empêchant l'établissement de l'état des lieux le jour même du départ du client, la caution sera détruite par le prestataire dans un délai n'excédant pas un mois. **En cas d'arrivée en dehors des horaires d'ouvertures et donc par l'intermédiaire de boîte à clés, le dépôt de garantie devra être effectué, en amont, par empreinte de carte bancaire au téléphone.**

#### **Article 11 - Hôtels**

Les prix comprennent la location de la chambre avec ou sans petit déjeuner, ½ pension ou pension complète. La chambre est mise à disposition à partir de 17h. Le jour du départ la chambre doit être libérée avant 10h. Les prix ne comprennent pas les boissons. Si le client ne prend pas possession de la chambre, aucun remboursement ne sera fait par Les Rousses Réservation. Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé « supplément chambre individuelle où supplément chambre single »

Les offres promotionnelles sont payables en totalité à la réservation et sont non remboursables en cas d'annulation (Si une assurance annulation a été souscrite à la réservation, il convient de se reporter aux clauses du contrat d'assurance.)

#### **Article 12 - Modification ou Annulation**

##### **12-1. Annulation du fait du client :**

Toute annulation du fait du client doit être notifiée par lettre recommandée avec AR.

- annulation plus de 30 jours avant le début du séjour : Le montant de l'acompte sera conservé, le solde ne sera pas redevable.

- annulation à moins de 30 jours de la date d'arrivée : Le client reste tenu au paiement du solde intégral du loyer. Toute modification du séjour (sauf accord préalable écrit des Rousses Réservation) de quelque nature que ce soit, sera traitée comme une annulation et n'entraînera aucun remboursement des sommes engagées.

En cas de non présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Si une assurance annulation a été souscrite lors de la réservation, il convient de se reporter à la fiche assurance.

##### **12-2. Droit de rétractation :**

Le délai de rétractation concernant la vente à distance ne s'applique pas aux prestations touristiques (article L121-20-4 du code de la consommation). Par conséquent, et conformément aux dispositions législatives, aucune demande de remboursement suite à une vente à distance ne pourra être prise en compte une fois la réservation validée.

##### **12-3. Modification ou annulation du fait d'un prestataire**



Dans le cas où le dossier de réservation serait modifié sur un élément essentiel ou annulé par «Les Rousses Réservation » le client doit après en avoir été informé, soit mettre fin à sa réservation et en obtenir le remboursement, soit accepter la modification proposée par les Rousses Réservation en signant un avenant au contrat. En l'absence de réponse du client, il est réputé avoir refusé la modification. Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure et/ou pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs.

#### 12-4. Annulation pour défaut de paiement

En cas d'absence de règlement dans les délais contractuels fixés à l'article 4, « Les Rousses Réservation » se verra contrainte d'annuler la réservation. Cette annulation sera effectuée dans les conditions fixées à l'article 10.1

#### 12-5. Interruption de la prestation

Aucun remboursement ni aucune réduction ne sera accordée en cas d'arrivée retardée ou de départ anticipé ni dans le cas d'une interruption d'une des prestations du fait du client.

#### 12-6. Frais de dossiers

« Les Rousses Réservation » perçoit à chaque réservation des frais de dossier. Cette somme reste acquise en cas d'annulation du dossier du fait du client et n'est pas couverte par l'assurance annulation.

#### 12-7. Annulation du fait du vendeur

Se reporter à l'article R211-10 du code du tourisme. Consultable sur le site [www.lesrousses-reservation.com](http://www.lesrousses-reservation.com) rubrique LES ROUSSES RESERVATION/CONDITIONS DE VENTE.

#### Article 13 - Modification par le service de réservation d'un élément substantiel du contrat

Se reporter à l'article R211-9 du code du tourisme. Consultable sur le site [www.lesrousses-reservation.com](http://www.lesrousses-reservation.com) rubrique LES ROUSSES RESERVATION/CONDITIONS DE VENTE.

#### Article 14 - Empêchement par le vendeur de fournir en cours de séjour les prestations prévues dans le contrat

Se reporter à l'article R211-11 du Code du Tourisme Consultable sur le site [www.lesrousses-reservation.com](http://www.lesrousses-reservation.com) rubrique LES ROUSSES RESERVATION / CONDITIONS DE VENTE.

#### Article 15 - Assurance responsabilité civile

Les Rousses Réservation a souscrit une Assurance Responsabilité Civile auprès de DIOTMONTAGNE, 73704 BOURG ST MAURICE cedex

#### Article 16 – Responsabilité

« Les Rousses Réservation » répond du bon déroulement de votre séjour, sans toutefois pouvoir être tenu pour responsable des cas fortuits, des cas de force majeure ou du fait des tiers. Néanmoins, même dans ces dernières hypothèses, Les Rousses Réservation s'efforcera de rechercher les solutions appropriées pour surmonter les difficultés apparues dans la mesure du possible. Toute contestation, réclamation ou litige devra être déposée à nos bureaux, LES ROUSSES RESERVATION – Maison du Tourisme - 39220 LES ROUSSES, au plus tard 48h après votre arrivée.

#### Article 17 – Contestations, réclamations, litiges

Attentifs au bon déroulement de votre séjour, toute contestation, réclamation ou litige devra être adressée à nos bureaux, ceci afin de nous permettre d'intervenir. A défaut de réponse satisfaisante de la part de LES ROUSSES RESERVATION dans un délai de 60 jours, le client a la possibilité de saisir le Médiateur du Tourisme et Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

#### Article 18 – Protection des données

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

La personne concluant le présent contrat accepte de transmettre ses données dans le but de son exécution et garantit qu'il a recueilli le consentement des autres voyageurs aux mêmes fins.

Les données sont conservées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités suivantes :

-Commande d'un séjour : les données nécessaires au traitement de votre commande seront conservées pendant la durée nécessaire à l'établissement d'un droit ou d'un contrat

-Gestion de la relation commerciale : les données seront conservées à compter de la fin de la relation commerciale.

Conformément à la législation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données personnelles vous concernant et d'un droit d'opposition pour raison légitime à leur traitement.

Pour exercer ces droits, vous devez nous adresser un courrier postal ou électronique.

Les présentes conditions particulières et générales de vente sont soumises au droit français.



**LES ROUSSES RESERVATION**  
Maison du Tourisme - 39220 Les Rousses  
Tel : 03 84 60 55 56

[www.lesrousses-reservation.com](http://www.lesrousses-reservation.com) – Email : [resa@lesrousses-reservation.com](mailto:resa@lesrousses-reservation.com)

## **LES CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

### **II - CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

La vente des séjours proposés par Les Rousses Réservation est régie par la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

Ces articles sont consultables sur notre site internet [www.lesrousses-reservation.com](http://www.lesrousses-reservation.com) – rubrique LES ROUSSES RESERVATION / CONDITIONS DE VENTE, ou vous seront envoyés par mail ou courrier sur simple demande.

**LES ROUSSES RESERVATION – SAEM SOGESTAR**

Siège social : Fort des Rousses – 39220 Les Rousses

Siret : 441 770 716 000 21