

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 INTRACÉE 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 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 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. 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 - Modes de règlement

Le règlement peut être effectué par carte bancaire, chèque, virement bancaire, 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.

Règlement par chèques vacances ANCV

« Les Rousses Réservation » accepte les paiements par chèques vacances ANCV

« 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.

Article 4 - Conditions de règlement

Le solde du montant total du séjour doit impérativement être réglé par le client 30 jours avant la date du début du séjour. En cas d'inscription à moins de 30 jours, le règlement de l'intégralité du séjour sera exigé à la réservation. 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 5- 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 6 - 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 7 - 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 8- 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 9 - Taxe de séjour

En vigueur à la Station des Rousses

Article 10- 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, 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 11 - 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 renvoyée par le prestataire dans un délai n'excédant pas un mois.

Article 12- 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 ou 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 13 - Modification ou Annulation

13-1. 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.

13-2. 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.

13-3. 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.

13-4. 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

13-5. 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.

13-6. 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.

13-7. Annulation du fait du vendeur

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

Article 14 -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 rubrique LES ROUSSES RESERVATION/CONDITIONS DE VENTE.

Article 15-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 rubrique LES ROUSSES RESERVATION / CONDITIONS DE VENTE.

Article 16- Assurance responsabilité civile

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

Article 17 – 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 18 – 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

Article 19 – 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.

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 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.

LES CONDITIONS GENERALES DE VENTE SONT REGIES PAR LE CODE DU TOURISME, en particulier les articles R 211-3 à R 211-13

Article L211-3 Le présent chapitre n'est pas applicable

- a) A l'Etat, aux collectivités territoriales, à leurs établissements publics à caractère administratif et aux établissements publics à caractère scientifique et technique pour les seules manifestations liées à leur statut
- b) Aux personnes physiques ou morales qui effectuent les opérations mentionnées à l'article L. 211-1, à l'exception du a) du I, pour des services dont elles sont elles-mêmes producteurs
- c) Aux personnes physiques ou morales qui n'effectuent, parmi les opérations mentionnées à l'article L. 211-1, que la délivrance de titres de transport terrestre pour le compte d'un ou de plusieurs transporteurs de voyageurs
- d) Aux transporteurs aériens qui n'effectuent, parmi les opérations mentionnées à l'article L. 211-1, que la délivrance de titres de transport aérien ou de titres de transports consécutifs incluant un parcours de transport aérien et, à titre accessoire, un ou plusieurs parcours de transport terrestre assurés par un ou plusieurs transporteurs de voyageurs
- e) Aux transporteurs ferroviaires qui n'effectuent, parmi les opérations mentionnées à l'article L. 211-1, que la délivrance de titres de transport ferroviaire ou de titres de transports consécutifs incluant un parcours de transport ferroviaire et, à titre accessoire, d'autres parcours de transport terrestre ou aérien assurés par un ou plusieurs transporteurs de voyageurs ;
- f) Aux personnes physiques ou morales titulaires d'une carte professionnelle délivrée en application de la loi n° 70-9 du 2 janvier 1970 réglementant les conditions d'exercice des activités relatives à certaines opérations portant sur les immeubles et les fonds de commerce, lorsqu'elles ne réalisent les opérations mentionnées à l'article L. 211-1 qu'à titre accessoire. Ces personnes doivent souscrire, pour la réalisation de ces opérations, une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité professionnelle et une garantie financière permettant le remboursement des fonds, effets ou valeurs déposés, dont le montant est modulé par décret en fonction de la nature des activités exercées
- g) Aux personnes physiques ou morales qui n'effectuent que la vente de bons permettant d'acquitter le prix de l'une des prestations mentionnées aux articles L. 211-1 et L. 211-2. Toutefois, les sections 2 et 3 du présent chapitre sont applicables aux personnes énumérées aux b, c, d, e, f et g du présent article, pour leurs activités d'organisation et de vente de forfaits touristiques tels que définis à l'article L. 211-2.

Article L211-4 Les personnes physiques ou morales immatriculées au registre mentionné au I de l'article L. 211-18 peuvent réaliser pour le compte d'autrui des locations meublées d'immeubles bâtis, dites locations saisonnières, telles que définies à l'article 1er-1 de la loi n° 70-9 du 2 janvier 1970 précitée. Elles sont soumises, pour l'exercice de cette activité, à l'article 8 de la même loi.

Article L211-5 Les personnes physiques ou morales immatriculées au registre mentionné au I de l'article L. 211-18 doivent tenir leurs livres et documents à la disposition des agents habilités à les consulter ; elles doivent également mentionner leur immatriculation au registre dans leur enseigne, dans les documents remis aux tiers et dans leur publicité.

Article L211-6 Les conditions d'application du présent chapitre sont fixées par décret en Conseil d'Etat.

Article L211-7 La présente section s'applique aux opérations et activités énumérées à l'article L. 211-1, au dernier alinéa de l'article L. 211-3 et à l'article L. 211-4. Toutefois, elle ne s'applique aux opérations suivantes que lorsque celles-ci entrent dans le cadre d'un forfait touristique tel que défini à l'article L. 211-2 : a) La réservation et la vente de titres de transport aérien ou d'autres titres de transport sur ligne régulière ; b) La location de meublés saisonniers, qui demeurent régis par la loi n° 70-9 du 2 janvier 1970 précitée et par les textes pris pour son application.

Article L211-8 Le vendeur informe les intéressés, par écrit préalablement à la conclusion du contrat, du contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation du contrat ainsi que des conditions de franchissement des frontières.

Article L211-9 L'information préalable prévue à l'article L. 211-8 engage le vendeur, à moins que des modifications dans ces informations n'aient été portées par écrit à la connaissance des intéressés avant la conclusion du contrat. Il ne peut être apporté de modification à l'information préalable que si le vendeur s'en réserve expressément la faculté dans celle-ci.

Article L211-10 Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit comporter, selon les modalités fixées par voie réglementaire, toutes indications relatives aux noms et adresses de l'organisateur, du vendeur, du garant et de l'assureur, à la description des prestations fournies, aux droits et obligations réciproques des parties en matière notamment de prix, de calendrier, de modalités de paiement et de révision éventuelle des prix, d'annulation ou de cession du contrat et à l'information de l'acheteur avant le début du voyage ou du séjour.

Article L211-11 L'acheteur peut céder son contrat, après en avoir informé le vendeur dans un délai fixé par voie réglementaire avant le début du voyage ou du séjour, à une personne qui remplit toutes les conditions requises pour le voyage ou le séjour. Le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement, vis-à-vis du vendeur, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

Article L211-12 Les prix prévus au contrat ne sont pas révisables, sauf si celui-ci prévoit expressément la possibilité d'une révision tant à la hausse qu'à la baisse et en détermine les modalités précises de calcul, uniquement pour tenir compte des variations : a) Du coût des transports, lié notamment au coût du carburant ; b) Des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement ou de débarquement dans les ports et les aéroports ; c) Des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré. Au cours des trente jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration.

Article L211-13 Lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose au vendeur, celui-ci doit le plus rapidement possible en avvertir l'acheteur et informer ce dernier de la faculté dont il dispose soit de résilier le contrat, soit d'accepter la modification proposée par le vendeur. Cet avertissement et cette information doivent être confirmés par écrit à l'acheteur, qui doit faire connaître son choix dans les meilleurs délais. Lorsqu'il résilie le contrat, l'acheteur a droit, sans supporter de pénalités ou de frais, au remboursement de la totalité des sommes qu'il a versées. Le présent article s'applique également en cas de modification significative du prix du contrat intervenant conformément aux conditions prévues à l'article L. 211-12.

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