CONDITIONS GENERALES DE VENTES DU GROUPE CHALET DES NEIGES

Décret n°94-490 du 15 juin 1994 pris en application de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours. Afin de respecter les dispositions légales, nous reproduisons ci-dessous les articles 95 à 103 du présent décret.

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

1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports 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 leurs délais d'accomplissement ;

6° Les visites, excursions et les 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 ainsi que, si 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 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 et 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 voyages 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 accusé de réception 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 par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° 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-dessous ;

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 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 des 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 accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze 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 des prix, et 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, le cours de la ou des 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 tel 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 au 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 accusé de réception ; 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 réparation 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.

Article 104 : Les dispositions des articles 95 à 103 du présent décret doivent obligatoirement figurer sur les brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes visées à l'article 1er de la loi du 13 juillet 1992 susvisée.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE ET D'ANNULATION GROUPE CHALET DES NEIGES

Le client/réservataire (personne physique figurant en contact principal sur la réservation) déclare avoir pris connaissance des présentes conditions particulières de location et les accepter sans réserve. Elles s'appliquent à l'intégralité du séjour qui comprend tant l'hébergement que les prestations annexes commandées (remontées mécaniques, parking, restauration…). Le client garantit le respect de ces conditions par lui-même mais également par les personnes qui participeront au séjour et dont il se porte garant. Le client doit être âgé d'au moins 18 ans et être capable juridiquement de contracter.

INSCRIPTION ET CONFIRMATION DE RÉSERVATION

Suite à la prise d'option, la réservation deviendra ferme et définitive :

- Par le versement de 25 % d'arrhes. **Le paiement des arrhes engage, automatiquement et de fait le réservataire à l'acceptation, sans modifications, des conditions générales et particulières de ventes et d'annulation.**
- Les réservations sont acceptées en fonction des disponibilités et la centrale de réservation Chalet des Neiges se réserve le droit de refuser toute réservation présentant un caractère excessif ou abusif.
- **Frais de dossier** : 35 € par dossier
- Le client reste **notre principal interlocuteur, tant pour la réservation des prestations choisies que pour leur paiement**. Il convient donc au client de prendre ses dispositions en amont pour **organiser un seul règlement d'arrhes puis de solde**.
- **Cas particulier de l'Offre FLASH** : cette offre inclut une remise pour un séjour réglé en TOTALITE au moment de la réservation.

RESERVATION EN LIGNE

Etapes de la réservation en ligne :

- La procédure de réservation en ligne comporte au minimum les étapes suivantes : le client lance une recherche des appartements disponibles, en fonction des critères qu'il a choisis (dates du séjour, destination, nombre de personnes…),
- Le client sélectionne l'appartement de son choix en cliquant sur CHOISIR : le tarif TTC de la location, des prestations associées au séjour, de l'assurance annulation facultative… s'affichent, et permet au client de les ajouter à son panier et de vérifier le détail de sa réservation.
- Le client doit créer son compte et fournir ses coordonnées ou se connecter à son compte client existant. L'ensemble des données obligatoires est indiqué par un astérisque. Le client est invité à donner ses coordonnées bancaires pour payer en ligne de façon sécurisée. Le client est invité à vérifier le détail de sa réservation avant tout paiement.
- Cas particulier de l'offre FLASH : sélectionner dans le menu déroulant en bas de page les « Echéances des paiements : Paiement en une (1) fois ».
- Frais de dossier : 30 € par dossier.
- Après validation du paiement, un récapitulatif du séjour, sur lequel un numéro de réservation est attribué au client, sera adressé par courrier électronique. Ledit numéro sera à rappeler dans toute correspondance.

Le solde sera demandé 30 jours avant l'arrivée (ou 45 jours avant l'arrivée en cas d'offres spéciales de type Early Booking, remise fidélité,…). Un rappel automatique sera envoyé au réservataire par email.

RÈGLEMENT DU SOLDE

L'intégralité du prix de votre réservation et des éventuelles prestations annexes sont exigibles 30 jours avant le début de votre séjour (ou 45 jours avant le début de votre séjour en cas d'offres spéciales de type Early Booking, remise fidélité,…).

Le client pourra se connecter à son espace personnel à la date prévue afin de régler le solde de sa réservation par carte bancaire ou bien par virement à l'aide des coordonnées bancaires mentionnées sur son contrat de réservation. Il conviendra au client de prévenir la centrale de réservation de Chalet des Neiges pour tout règlement par virement bancaire, chèques ou chèques vacances (les chèques et chèques vacances sont acceptés jusqu'à 6 semaines avant le début du séjour). Les frais de virements ou de rejets bancaires sont à la charge du client. **En cas de solde non réglé à l'échéance prévue, la centrale de réservation de Chalet des Neiges, se réserve la possibilité de considérer votre réservation comme annulée et d'appliquer en conséquence les conditions d'annulation prévues à cet effet et définies ci-après sans aucune compensation ni remboursement possible**. **Toute réservation effectuée moins d'un mois avant la date d'arrivée doit être réglée en totalité au moment de la réservation pour être confirmée ; le paiement par chèque ou chèques vacances ne sera accepté.**

Quelques jours avant l'arrivée du client, et si le solde du séjour a bien été réglé par le client, la centrale de réservation de Chalet des Neiges lui adresse un voucher ou bon de réservation. Toute somme due doit être réglée immédiatement ou au plus tard dans les 7 jours de la facture émise ou de l'évènement la rendant exigible. A défaut, des intérêts à hauteur de 3 fois le taux d'intérêt légal s'appliqueront automatiquement et sans relance de notre part.

Toute réservation effectuée moins de 30 jours avant la date d'arrivée doit être réglée en totalité pour être confirmée ; le paiement par chèque ou chèques vacances ne sera pas accepté. **Aucune prestation annexe ne pourra être remboursée après paiement du solde.**

DROIT DE RETRACTION

Chalet des Neiges souhaite rappeler qu'en vertu de l'article L 121-20-4-2 du code de la consommation, le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs, fournis à une date ou selon une périodicité déterminée. De sorte que toutes réservations et commandes effectuées sur notre site internet et auprès d'un conseiller de vente à la centrale de réservation de Chalet des Neiges, ne peut faire l'objet d'un droit de rétractation.

ASSURANCE ANNULATION

Pour vous, nous avons souscrit un contrat d'assurance « annulation de locations saisonnières ». Pour en bénéficier, cette assurance doit impérativement être souscrite lors de la réservation et réglée en plus des 25 % d'arrhes (ou de la totalité du séjour en cas d'offre FLASH ou réservation à moins de 30 jours du début du séjour). Elle est proposée au tarif de 86€. Elle prend effet dès le paiement des arrhes et est non remboursable en cas d'annulation. Elle demeure facultative mais vous sera proposée automatiquement lors de votre réservation. Si vous ne souhaitez pas la souscrire, elle sera retirée à votre demande, par écrit, à la centrale de réservation, avant la confirmation de votre réservation. **Passé le délai de 14 jours de rétractation, toute assurance payée avec les arrhes sera considérée comme souscrite et ne pourra pas faire l'objet d'une déduction lors du paiement du solde.**

ANNULATION ET MODIFICATION DU SEJOUR ET DES PRESTATIONS ANNEXES PAR LE CLIENT

En cas d'annulation du séjour, la centrale de réservation de Chalet des Neiges applique les conditions détaillées ci-dessous. **En cas de solde non réglé à 30 jours de l'arrivée, la centrale de réservation de Chalet des Neiges, se réserve la possibilité de considérer votre réservation comme annulée et d'appliquer en conséquence les conditions d'annulation prévues à cet effet et définies ci-après sans aucune compensation ni remboursement possible**.

Toute annulation doit être notifiée impérativement soit par email, soit par courrier avec AR, la date de réception déterminant la date d'annulation et confirmée par écrit par la centrale de réservation de Chalet des Neiges.
Toute modification de date de séjour, de résidence ou d'appartement, sera considérée comme une annulation et se verra appliquer les frais d'annulation mentionnées ci-après :

- **En cas d'annulation ou de modification** du séjour :

- si l'annulation ou la modification intervient à **plus de 30 jours précédant la date prévue de votre arrivée, nous retenons 75€ de frais (ainsi que le montant de l'assurance souscrite au moment de la réservation et non remboursable)**.
- si l'annulation ou la modification intervient **entre 30 et 15 jours précédant la date prévue de votre arrivée, nous conservons 50 % du montant total de votre séjour y compris prestations annexes (forfaits, cours de ski, restauration…) (ainsi que le montant de l'assurance souscrite au moment de la réservation et qui n'est pas remboursable)**.
- si l'annulation ou la modification intervient **entre 14 jours précédant la date prévue de votre arrivée et le jour prévu de votre arrivée, et si vous ne vous présentez pas sur le lieu de votre séjour, nous conservons 100 % du montant total de votre séjour y compris prestations annexes (forfaits, cours de ski, restauration…) (ainsi que le montant de l'assurance qui aurait été souscrite au moment de la réservation et qui n'est pas remboursable)**.

- **En cas d'annulation ou de modification du séjour dans le cadre d'une offre spéciale** de type Early Booking, Remise Fidélité,…:

- si l'annulation ou la modification intervient à **plus de 60 jours précédant la date prévue de votre arrivée, nous retenons 75€ de frais (ainsi que le montant de l'assurance souscrite au moment de la réservation et non remboursable)**.
- si l'annulation ou la modification intervient **entre 59 et 46 jours précédant la date prévue de votre arrivée, nous conservons 50 % du montant total de votre séjour y compris prestations annexes (forfaits, cours de ski, restauration…) (ainsi que le montant de l'assurance souscrite au moment de la réservation et qui n'est pas remboursable)**.
- si l'annulation ou la modification intervient **entre 45 jours précédant la date prévue de votre arrivée et le jour prévu de votre arrivée ; et si vous ne vous présentez pas sur le lieu de votre séjour, nous conservons 100 % du montant total de votre séjour y compris prestations annexes (forfaits, cours de ski, restauration…) (ainsi que le montant de l'assurance qui aurait été souscrite au moment de la réservation et qui n'est pas remboursable)**.

- **En cas d'annulation ou de modification du séjour dans le cadre d'une offre FLASH:**

- si l'annulation ou la modification intervient **entre le jour de la réservation et le jour de votre arrivée et si vous ne vous présentez pas sur le lieu de votre séjour, nous conservons 100 % du montant total de votre séjour y compris prestations annexes (forfaits, cours de ski, restauration…) (ainsi que le montant de l'assurance qui aurait été souscrite au moment de la réservation et qui n'est pas remboursable)**.

En cas de paiement par carte bancaire refusé et sauf régularisation sous 8 jours, la réservation est automatiquement considérée comme annulée, sans remboursement ni indemnisation du client.

PRESTATIONS ADDITIONNELLES

Toutes les prestations additionnelles (forfaits, cours de ski, parkings, animal…) devront être pré-réservées et pré-payées jusqu'à 10 jours avant l'arrivée. Elles ne pourront faire l'objet d'une demande de remboursement, même partiel auprès de l'établissement et de la centrale de réservation, dès l'instant où elles sont payées, que ce soit avant l'arrivée, à l'arrivée, pendant et après le séjour.
Par défaut, la date de début des forfaits est le jour suivant l'arrivée. L'établissement et la centrale de réservation ne pourront être tenus responsables en cas de désaccord avec le client sur cette règle dans la mesure où ils n'auront reçu aucune demande écrite et explicite du client à laquelle ils lui auront répondu par écrit également.
Si une personne ne participe plus au séjour, ou si les clients (ou une personne) quittent précipitamment l'établissement au cours de leur séjour, aucun remboursement, même partiel, ne sera possible.
Le client devra s'assurer qu'il a souscrit à l'assurance annulation proposée par la centrale de réservation et validée au moment de sa confirmation ou toute autre assurance personnelle pour couvrir éventuellement ces frais. L'assurance annulation proposée par nos soins ne peut pas être ajoutée après la confirmation de l'option.

PRIX ET PROMOTIONS

Nos prix s'entendent toutes taxes comprises et incluent la mise à disposition du logement, charges comprises (eau, électricité, chauffage), à l'exception de la taxe de séjour, payable directement sur place.
En cas d'augmentation de la TVA, le Groupe Chalet des Neiges se réserve le droit d'appliquer cette hausse sur les tarifs sans préavis et sur l'application du nouveau taux.
Les tarifs des remontées mécaniques sont indiqués sans l'assurance ski (Carré Neige ou Assur'Gliss). Cette dernière est à souscrire à votre demande au même moment que votre réservation ou à la caisse des remontées mécaniques de la station concernée. Les prestations vendues type forfaits de ski, s'entendent sur des périodes de 6 jours consécutifs. **Il est impératif de prendre connaissance des conditions générales d'utilisation des forfaits auprès de la société des remontées mécaniques de la station**. Pour bénéficier de tarifs enfants, séniors ou famille, il est obligatoire de nous fournir les pièces justificatives demandées par les remontées mécaniques. Sans justificatif, nous ne fournirons pas de forfaits. Nous ne sommes pas tenus responsables des déclarations faites à ce sujet. Forfaits gratuits : l'accès aux domaines skiables nécessite un titre de transport même si celui-ci est gratuit. Nous ne délivrerons pas ces forfaits. Vous devez passer aux billetteries avec un justificatif officiel afin que la société des remontées mécaniques vous le délivre.
Les départs anticipés et les prestations annexes (type forfaits de ski, cours de ski, cartes prépayées restaurant,…) non utilisées ne feront en aucun cas l'objet d'une contrepartie financière ni d'une quelconque réduction.

Les promotions et réductions ne sont en aucun cas rétroactives et cumulables. Si vous modifiez votre dossier de réservation après la fin d'une offre promotionnelle, ce sont les nouveaux tarifs qui s'appliqueront sans compensation.

TAXES DE SEJOUR

La taxe de séjour, collectée pour le compte des mairies, n'est pas incluse dans nos tarifs. Son montant varie selon les municipalités. Elle est acquittée sur place. Le montant de la taxe de séjour est susceptible de varier en fonction des dispositions légales qui pourraient être prises. L'établissement répercutera automatiquement toute variation de cette taxe, sans que cela puisse faire l'objet d'une quelconque réclamation.

ACCUEIL ET REMISE DES CLÉS

L'accueil se fait à la réception dans laquelle le séjour a été réservé. La remise des clés se fait sur présentation du voucher ou du bon de réservation attestant des termes de la réservation et du paiement du séjour. **Le client s'engage à prendre possession des lieux aux dates et heures prévues et à verser la caution le jour même par**

empreinte de carte bancaire. Dans l'éventualité où ces conditions ne seraient pas remplies, l'établissement se réserve le droit de refuser la remise des clés et sera en droit de relouer l'appartement dans les 24 heures.

Les logements sont disponibles le jour de l'arrivée prévue, à partir de 17 heures et doivent être libérés le jour de départ prévu, avant 10 heures. En cas de départ après 10 heures, une majoration équivalente au prix d'une journée supplémentaire d'occupation sera facturée au client. En dehors des horaires d'ouverture de la réception de nos établissements, le client devra contacter sans délai la réception afin d'organiser son accueil, dans des créneaux horaires convenables et acceptés par l'établissement. En cas de problème d'accueil, notamment pour trouver l'appartement ou récupérer les clés, le client ne pourra prétendre à aucun dédommagement et la responsabilité de Chalet des Neiges ne pourra en aucun cas être engagée.

Une caution sera demandée au moment de la remise des clés par pré-autorisation sur carte bancaire (Visa ou Mastercard uniquement) pour une somme de 500€ par appartement jusqu'à 6 personnes et 1000€ par appartement à partir de 8 personnes. En cas d'arrivée en dehors des horaires d'ouverture de la réception, il est demandé au client de se présenter par lui-même dès le lendemain matin à la réception de la résidence, pendant les horaires d'ouverture afin de procéder aux formalités de remise des clés.

Les factures (extras, taxes de séjour, service de livraison de pain…) doivent être réglées en réception avant le départ du client. En cas de défaut de paiement lors du départ, l'établissement se réserve le droit de prélever sur la caution, les sommes exigibles au titre de règlement de prestation. Un justificatif sera alors envoyé à l'adresse email utilisée par le client lors de sa réservation.

ÉTAT DES LIEUX, PROPRETÉ ET DÉTÉRIORATION

Le groupe Chalet des Neiges met tout en œuvre pour recevoir ses clients dans les meilleures conditions de qualité, propreté et de standing possibles. **Toutefois, il ne peut garantir un résultat immédiat et parfait et il est laissé à l'initiative et à la diligence du client, dès son arrivée de faire un état des lieux de l'appartement et de signaler, à la réception dans les 24 heures suivant l'arrivée toute réclamation concernant la propreté ou l'état du matériel dans l'appartement qu'il occupe**. Passé ce délai, il aura tacitement reconnu l'exactitude de l'inventaire et la conformité des lieux et du matériel et ses objections ne seront plus recevables (sauf dysfonctionnement nouveau qui devra être immédiatement signalé et sur lequel Chalet des Neiges s'engage à tout mettre en œuvre pour intervenir dans les délais les plus courts). Le client devra immédiatement signaler à la réception, toute détérioration ou casse survenue pendant son séjour, que la casse soit survenue de son fait ou du fait de tiers. Il ne pourra prétendre à aucun dédommagement en cas d'intervention nécessaire du service technique dans son appartement durant son séjour. Aucun des objets installés dans un appartement ne doit être déplacé dans un autre. A défaut, ces objets seront considérés comme manquants et traités comme tels. Le client sera responsable des objets contenus dans l'appartement loué et sera tenu de rembourser les objets manquants ou détériorés, sur la base de leur prix, ou de leur valeur de remise en état et/ou du prix du nettoyage nécessaire (notamment pour la literie). En cas de dégradations des lieux, au niveau des parties privées comme des parties communes de l'immeuble (murs, plafonds, peintures, matériels sanitaires ou autres), le client sera également tenu de prendre à sa charge les réparations nécessaires, selon les devis établis par Chalet des Neiges. Ces coûts de remise en état, de travaux, de frais de nettoyage, etc. pourront être débités de la caution laissée par le client lors de son arrivée et Chalet des Neiges pourra poursuivre le recouvrement du surplus, ainsi que de toute indemnité correspondant à son préjudice réel. **Lors de son départ et pour les établissements dont le ménage de fin de séjour est inclus, le client devra laisser l'appartement dans un état convenable d'ordre et de propreté (mobilier remis en place, frigo et lave- vaisselle vidés et nettoyés, poubelles vidées et nettoyées, cuisine rendue propre). A défaut, une somme forfaitaire de 250 € lui sera facturée. Pour les résidences dont le ménage de fin de séjour n'est pas inclus, le client a le choix de le faire lui-même (mobilier remis en place, frigo et lave- vaisselle vidés et nettoyés, poubelles vidées et nettoyées, cuisine rendue propre, sols aspirés et lessivés), ou bien souscrire au forfait ménage avec un supplément à régler en fonction de la catégorie de l'appartement réservé. Dans ce cas, le mobilier doit être remis en place, frigo et lave- vaisselle doivent être vidés et nettoyés, les poubelles vidées et nettoyées, et la cuisine rendue propre.**

SÉCURITÉ

Le client devra veiller à la fermeture des portes et fenêtres de son appartement à tout moment et notamment lorsqu'il s'absente. **La responsabilité de Chalet des Neiges ne pourra en aucun cas être engagée, en cas de vol, de perte, de dégradation d'effets personnels tant dans l'appartement que dans le parking privatif de la résidence ou les locaux communs dont le local à skis**. De même, le client ne devra laisser aucun objet ou matériel sur les balcons de son appartement ou dans les parties communes de l'établissement (accueil, coursives, garages…) et veiller à la fermeture de son casier à ski. En cas de non-respect de ces consignes, la responsabilité de Chalet des Neiges ne pourra être en aucun cas engagée. En cas d'effraction, la responsabilité de Chalet des Neiges ne pourra l'être que si le client en informe immédiatement l'accueil et dépose plainte auprès de la gendarmerie sous 24 heures, et uniquement dans les conditions et limites de l'assurance multirisque souscrite par Chalet des Neiges. Le client reconnaît avoir souscrit toutes les assurances nécessaires pour se garantir mais également pour garantir les personnes et les animaux qui l'accompagnent ou qui le visitent, et dont il reste responsable vis-à-vis de Chalet des Neiges ainsi que vis-à-vis des tiers.

Nous vous rappelons que les oublis d'effets personnels à l'intérieur de votre appartement lors de la libération des lieux ne sauraient engager la responsabilité de Chalet des Neiges. Conformément à l'article 6 du décret n°95-949 du 25 août 1995, il est rappelé que le couchage en hauteur ne convient pas à des enfants de moins de 6 ans

PISCINE ET CENTRE DE DÉTENTE

Règlement de la piscine et centre de détente : L'accès aux centres de détente et/ou aux piscines de nos établissements en étant pourvus, est interdit aux mineurs non accompagnés. Une tenue correcte est exigée (maillot de bain). Afin de pérenniser la tranquillité des lieux et pour le respect du repos des autres clients, les baigneurs devront se comporter calmement : pas de cris, pas de musique ni de jeux de ballons dans ces espaces. Pour prévenir de tous risques d'accident, il est également interdit aux baigneurs de courir sur les plages, de plonger dans les bassins, de se bousculer et de pousser d'autres personnes dans les bassins. Les animaux, les chaussures, la nourriture et les boissons sont strictement interdits dans l'enceinte de la piscine et de nos centres de détente. L'établissement décline toute responsabilité dans ces domaines. Il se réserve le droit de refuser l'accès à la piscine et aux centres de détente à toute personne qui ne respecterait pas ces règles. En fonction des règles sanitaires en vigueur, l'accès aux piscines et aux centres de détente pourra être limité en termes de nombre de personnes et de durée de présence, ou tout simplement fermé.

Il est demandé aux personnes responsables d'enfants de veiller à ce que ceux-ci ne pénètrent pas dans les locaux réservés aux membres du personnel. Tout incident causé par un enfant engagera la responsabilité de l'adulte responsable.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE ET D'ANNULATION GROUPE CHALET DES NEIGES

OCCUPATION

Les lieux loués concernent la location et l'occupation des locaux à usage exclusif d'habitation de plaisance. Le client jouira bourgeoisement des lieux loués et du mobilier, dans le respect notamment de ses voisins. Nous vous remercions de ne pas jeter vos mégots par les fenêtres et par-dessus les balcons. **La location est effectuée pour un nombre de personnes maximum précisé dans le descriptif de l'appartement, ce nombre ne peut être dépassé**. Lors de la prise du logement, Chalet des Neiges s'autorise donc à refuser toute personne supplémentaire. Quant à l'usage des lits parapluie pour les enfants de moins de 3 ans, il est limité en fonction de la superficie de l'appartement.

En cas de tapage nocturne et après deux avertissements restés infructueux, notifiés par les responsables des résidences, Chalet des Neiges se réserve le droit de garder la caution du client et/ou de faire procéder à son expulsion du logement, au besoin avec l'aide de la police, cette expulsion mettant un terme définitif au séjour du client, sans aucun dédommagement pour ce dernier.

COMPORTEMENT

Le client se doit d'être courtois et respectueux vis-à-vis du personnel de l'établissement et des autres clients. Toute violence verbale ou physique, tout comportement inapproprié et propos à caractère sexuel, sexiste, raciste, antisémite, homophobe, ainsi que toute forme de harcèlement peuvent amener à des sanctions. En cas de non-respect de ces règles de bonne conduite, la résidence se donne le droit de sanctionner le client à hauteur de la gravité des faits, de contacter les forces de l'ordre et se réserve la possibilité de porter plainte en cas de comportement extrême.

WIFI

Le débit du WIFI délivré dans les appartements (pour les appartements pourvus de ce service) n'est en aucun cas un débit à usage professionnel, mais à usage privé, et limité à un ordinateur par appartement. Nous ne saurions en aucun cas garantir un débit et une connexion constante du fait notamment du contexte technique lié à votre lieu de séjour.

ANIMAUX

Sauf accord trouvé avec la centrale de réservation de Chalet des Neiges, les animaux de compagnie (chiens et chats uniquement) sont acceptés dans la limite de deux par appartement. Le client prendra toute mesure afin de garantir la sécurité de ses voisins et des tiers, leur jouissance paisible, et la propreté de l'appartement loué, des parties communes et des alentours de l'immeuble ou de l'appartement. Il reste responsable de son animal et des désagréments ou préjudices causés par ce dernier. Les animaux ne sont pas autorisés à circuler dans nos établissements hors de la présence de leur maître et doivent être tenus en laisse. La présence d'un animal doit être impérativement signalée. Sans la présence du propriétaire, nos équipes n'interviendront pas dans l'appartement (ménage ponctuel ou interventions diverses). Un prix forfaitaire (hors nourriture ou toute autre prestation destinée à l'animal) par animal sera à régler lors de la réservation. Si l'hébergement est rendu très sale suite au passage d'un animal, un forfait ménage animal de 80€ sera facturé en supplément.

REGLEMENT INTERIEUR

Afin de faciliter le déroulement de votre séjour, un règlement intérieur est à votre disposition dans chaque établissement, il est nécessaire d'en prendre connaissance et de le respecter.

CIGARETTES, CIGARES, VAPORISATEURS

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, il est strictement interdit de fumer dans notre établissement et dans nos appartements. Nous vous remercions de ne pas jeter de mégots par les fenêtres et par-dessus les balcons. En cas de non-respect, une pénalité de 400€ sera retenue sur votre caution, au titre de dédommagement des frais d'assainissement occasionnés en cas de pollution olfactive.

PERTURBATIONS LOCALES

Chalet des Neiges ne peut être tenu responsable des perturbations extérieures qui viendraient interrompre ou empêcher le bon déroulement du séjour, notamment en cas de défaut d'enneigement, de chutes de neige exceptionnelles, d'alimentation en électricité, gaz ou eau ; de réduction, report ou suppression des activités et services proposés par les stations ; d'environnement bruyant, catastrophe naturelle, route fermée. Le client ne pourra prétendre à aucun dédommagement de la part de Chalet des Neiges.

CAUTION

Une pièce d'identité du client principal ainsi qu'un dépôt de garantie de 500 € à 1000 € par pré-autorisation (somme bloquée mais non débitée sur le compte bancaire du client principal) sur carte bancaire Visa ou Mastercard uniquement, seront demandés à l'arrivée à la remise des clés, à défaut de quoi, Chalet des Neiges serait en droit de refuser de remettre les clefs au réservataire. La somme retenue à titre de caution sera débloquée dans un délai de 20 jours après le départ des clients et après vérification de l'état de l'appartement. En cas d'arrivée en dehors des horaires d'ouverture de la réception, il est demandé au client de se présenter par lui-même dès le lendemain matin à la réception de la résidence, pendant les horaires d'ouverture afin de procéder aux formalités de remise des clés.

Il sera déduit de la caution, toute éventuelle somme née de dégradations, de logement rendu sale, de disparition d'objet, de somme non réglée, de clés non rendues (75€ facturés forfaitairement dans ce cas), de pénalités, de dommages et intérêts… dus par le client à Chalet des Neiges. Si des dégradations ou infractions sont constatées après le départ, le montant des compensations sera débité sur la caution laissée par le client concerné. De même, en cas de défaut de paiement lors du départ, l'établissement se réserve le droit de prélever sur la caution donnée en garantie, les sommes exigibles au titre de règlement de prestation. Un justificatif sera alors envoyé à l'adresse email utilisée par le client lors de sa réservation.

RECLAMATION

Toute réclamation relative à un séjour doit être adressée par lettre recommandée dans les 30 jours qui suivent le séjour à :
GROUPE CHALET DES NEIGES, 625 Route des Marais, 73790 TOURS EN SAVOIE.

CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES

La réservation d'un de nos séjours implique l'acceptation de nos conditions particulières de vente et d'annulation. Nous présentons une description générale et des photos de nos appartements, à titre indicatif sur notre site internet www.chaletdesneiges.com.

Nous vous rappelons, par ailleurs, que toute demande éventuelle quant à une orientation ou situation spécifique de l'appartement est considérée comme une préférence et ne constitue pas une garantie contractuelle. Elle ne peut donc pas donner droit à quelconque dédommagement. Toutes les informations concernant les activités sportives et de loisirs des stations de montagne, ainsi que leurs environs nous sont transmises par les Offices de Tourisme et vous sont communiquées à titre indicatif. Elles ne sauraient engager notre responsabilité dans le cas où l'une d'elles n'existerait plus lors de votre séjour.

CNIL & RGPD

Les informations concernant le réservataire sont confidentielles et font l'objet d'un traitement informatique destiné aux seules sociétés du groupe Chalet des Neiges. Conformément à la loi «informatique et libertés» du 6 janvier 1978 et à l'Ordonnance n° 2018-1125 du 12 décembre 2018 prise en application de l'article 32 de la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles et portant modification de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et diverses dispositions concernant la protection des données à caractère personnel, le réservataire bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent. Si le réservataire souhaite exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant, il lui appartient de s'adresser à l'accueil de Chalet des Neiges.

LITIGE

De convention expresse, tout litige concernant l'interprétation et l'exécution des présentes, sera de la compétence exclusive des juridictions du lieu du siège social de la société contractante et sera régi par le droit français.