



OFFICE DE TOURISME

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Centrale de réservation – office de tourisme du Val d'Arly

L'inscription à un séjour implique l'acceptation des présentes conditions générales, conformes au décret n° 94-490 du 15 juin 1994 pris en application de l'article 31 de la loi du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours. Ces conditions générales sont applicables pour les clients individuels uniquement. Les conditions de vente pour les groupes seront précisées lors de la rédaction d'un contrat spécifique.

Article 1 : existence légale

Dans le cadre de la loi du 13 juillet 1992, la centrale de réservation de l'Office de Tourisme du Val d'Arly peut assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations, de loisirs et d'accueil touristiques dans sa zone d'intervention. A ce titre, elle dispose de l'autorisation préfectorale N° IM073120014, a souscrit une assurance responsabilité civile n° 4891644504 auprès de AXA France IARD, 26 Rue Drouot – 75009 PARIS, et dispose d'une garantie financière auprès de APST15 avenue Carnot- 75017 PARIS

Article 2 : Réservation / acompte

- En cas d'un séjour en hébergement sec ou en package + de 28 jours avant l'arrivée, la réservation ne sera valide qu'à réception d'un acompte à hauteur de 30% du montant globale de la réservation, en plus des frais de dossier, de la taxe de séjour et de l'assurance annulation le cas échéant. Le règlement du solde doit être effectué 28 jours avant l'arrivée. Des relances pourront être renvoyées par mail en cas du dépassement de délai.
- En cas de réservation d'un séjour en hébergement sec ou en package de – de 28 jours avant l'arrivée, la totalité du prix du séjour sera réglée au moment de la réservation.

Les types de règlements acceptés :

- o **Cartes bancaires et CVConnect**
- o **Chèque bancaire, chèque vacances ANCV** (A l'ordre de « Régie de recette centrale de réservation du Val d'Arly » à l'adresse « Office de tourisme du Val d'Arly, Service comptable et administratif, 81, Place du Bouloz – 73590 CREST VOLAND.
- o **Virement bancaire** (IBAN : FR76 1007 1730 0000 0020 0132 237 - BIC : TRPUFRP1)

Toutes ces informations relatives au paiement sont listées dans le courrier de réservation et d'option envoyé aux locataires.

Une fois le règlement reçu, une confirmation sera envoyée par mail.



SAVOIE ■■ MONT-BLANC

OFFICE DE TOURISME

A noter : Toute contestation sur l'un des éléments de cette confirmation, doit obligatoirement nous être tenue informé dans les 6 jours suivant sa réception. Passé ce délai, les réclamations seront déclarées irrecevables.

Sauf conditions particulières applicables à certains hébergements (notamment ceux gérés par l'agence Cîmalpes- voir article 10 bis page 5), pour lesquels des modalités spécifiques peuvent s'appliquer.

Article 3 : Débit du solde et responsabilité financière

Le reste du solde est à régler 28 jours avant votre arrivée.

Toute réservation, est associée à un compte client au nom de la personne établie dans le dossier. Cette personne est donc la seule interlocutrice de la centrale de réservation et pleinement responsable sur le plan financier.

En aucun cas le reste du solde ne devra être payé sur place au moment de l'arrivée.

Articles 4 : Frais de dossier et taxe de séjours

Pour chaque dossier de réservation, des frais de dossiers (29€) sont appliqués par la centrale de réservation.

La taxe de séjour est aussi due au moment de la réservation et s'applique uniquement aux personnes de + de 18 ans. Son tarif est calculé en fonction du classement du meublé (Non classé, 1*,2*,3*,4* ou 5*).

Ces 2 éléments sont détaillés dans chaque confirmation de réservation.

Seuls les frais de dossier ne sont pas inclus dans les remboursements en cas d'annulation. (Voir conditions d'annulation article 6)

Articles 5 : Assurance annulation

Une assurance annulation ou d'interruption de séjour peut être souscrite et sera proposée par la centrale de réservation selon les clauses contractuelles pour un montant de 3.15 % du montant de la location de votre séjour. Elle est facultative. Vous pouvez consulter et télécharger les conditions d'assurance annulation en ligne : <http://www.valdarly-montblanc.com/assurance-annulation>

Articles 6 : Les conditions d'annulation

Sauf dispositions particulières prévues à l'article 10 bis pour certains hébergements.

Toute annulation doit être notifiée à la centrale de réservation par écrit. Mail ou courrier le cas échéant.



OFFICE DE TOURISME

- 6-1 En cas de réservation d'un séjour en hébergement sec ou en package (tout compris) AVEC assurance annulation, du fait du locataire :

Les sommes payées sont remboursées par l'assurance annulation dans la limite des cas d'annulation couverts par le contrat d'assurance. Pour bénéficier des garanties, le client doit transmettre les pièces justificatives d'annulation à l'Office de Tourisme du Val d'Arly dans les cinq jours où il en a connaissance. La déclaration de sinistre devra être accompagnée de la photocopie du contrat de réservation en cause. Le réservataire s'engage en cas de sinistre touchant la garantie d'annulation ou d'interruption de séjour à permettre au médecin de l'assureur, d'accéder au dossier médical, faute de quoi, la garantie ne lui serait pas acquise. Les sommes payées seront remboursées sur le montant de la location (**hors frais de dossier et prime d'assurance annulation**)

- 6-2 En cas de réservation de séjour en hébergement sec ou en package (tout compris) SANS assurance annulation du fait du locataire, la retenue sera appliquée de la façon suivante :
 - Annulation à plus de 29 jours avant l'arrivée : retenue des arrhes + frais de dossier
 - Annulation entre 28 jours et 15 jours : retenue de 50% du séjour + frais de dossier
 - Annulation entre 14 jours et le jour d'arrivée : retenue de 100% du séjour + frais de dossier
- 6-3 En cas d'annulation du fait de la centrale de réservation, du propriétaire ou de l'agence, la centrale de réservation peut proposer :
 - Une proposition de relocation sans différence de tarif
 - Un report de location sur une autre période sans différence de tarif
 - Un remboursement total du séjour

Articles 7 : En cas de retard ou d'annulation en cours de séjour

- Si le client retarde son arrivée ; il doit en prévenir la centrale de réservation et son contacte sur place. Aucune réduction ne sera accordée.
- En cas de séjour écourté, ou de réduction du nombre de personnes par rapport au dossier initial, il ne sera procédé à aucun remboursement ni déduction. Seuls les clients ayant souscrit à l'assurance annulation pourront bénéficier d'un remboursement selon les conditions de l'assureur déduction faite des frais fixes liés à la réservation (frais de dossier, prime de l'assurance annulation) liste non-exhaustive.



OFFICE DE TOURISME

Articles 8 : les cas particuliers

- **Relocation** : La centrale de réservation peut, dans certains cas exceptionnels et avec l'accord du propriétaire ou de l'agence immobilière en gestion du logement, proposer une relocation pour palier à une impossibilité de remboursement. Si cette solution n'est pas possible, les conditions d'annulation de l'article 6 – point 6-2 seront appliqués.
- Dans le cas d'une relocation, annulé une seconde fois du fait du locataire, les conditions d'annulation de l'article 6 – point 6-2 seront appliqué sur le premier séjour initialement reporté.

Article 9 : les modalités de remboursement

- **Paiements effectués par carte bancaire**
Le remboursement est effectué par recrédit de la carte bancaire ayant servi au paiement.
- **Paiements effectués par chèque bancaire ou par virement**
Le remboursement est effectué par virement bancaire, sous réserve de la communication préalable d'un RIB par la partie concernée.
- **Paiements effectués par Chèques-Vacances ou via CVConnect**
Les paiements effectués par Chèques-Vacances ou CVConnect ne peuvent donner lieu à un remboursement par ce même moyen en raison des contraintes techniques propres à ce dispositif.
 - Lorsqu'une annulation ouvre droit à un remboursement, celui-ci pourra être effectué par virement bancaire.
 - Les présentes dispositions de non-remboursement ne s'appliquent pas si l'annulation est due à la centrale, au propriétaire, ou imposée par la loi (ex. force majeure, catastrophe, logement inhabitable). Dans ces cas, le remboursement sera effectué par virement (catastrophe naturelle, interdiction administrative, logement devenu inhabitable à la suite d'un sinistre).

Article 10 : Compléments aux conditions générales de vente, propres à chaque hébergeur

Chaque hébergeur référencé par la Centrale de Réservation (Agences immobilières et particuliers) peut appliquer **des compléments** aux conditions générales de vente. Ils portent notamment sur :

- Les modalités de remise des clés, les heures d'arrivée et de départ,
- Le montant et les modalités de versement du dépôt de garantie,
- Les conditions de nettoyage et ménage en fin de séjour,



OFFICE DE TOURISME

SAVOIE ■■ MONT-BLANC

- L'accueil des animaux,
- Les équipements et services inclus ou en supplément,
- Les règles de vie dans l'hébergement (logement non-fumeur, tri des déchets, etc.).

Ces **compléments sont précisés dans la fiche descriptive** de l'hébergement au moment de la réservation. Elles s'imposent au client, qui en accepte le contenu lors de la validation de sa commande.

Article 10 BIS : Article 10 bis : Conditions particulières applicables à l'Agence Cimalpes

Certains hébergements commercialisés par la Centrale de Réservation sont gérés par l'agence immobilière Cimalpes et font l'objet de conditions particulières de vente.

Pour ces hébergements, les conditions ci-dessous s'appliquent et prévalent sur les présentes Conditions Générales de Vente en cas de contradiction, notamment en matière d'annulation, de remboursement et de modalités financières.

Ces conditions spécifiques sont portées à la connaissance du client avant la validation de sa réservation et sont réputées acceptées.

Conditions d'annulation et de remboursement – Agence Cimalpes

Annulation du fait du locataire :

- De la date de réservation jusqu'à 31 jours avant l'arrivée : L'acompte versé à la réservation, représentant 25 % du montant total du séjour, reste acquis et ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement.
- De 30 jours jusqu'à la date d'arrivée, y compris en cas de non-présentation : 100 % du montant total du séjour est dû et sera conservé.

Exception – Relocation du bien :

En cas d'annulation, si le bien est reloué pour les mêmes dates, les sommes versées par le locataire initial pourront être remboursées, déduction faite de frais administratifs équivalents à 5 % du montant total de la réservation.

Ce remboursement est conditionné à la relocation effective du bien.

Séjour écourté :

- Aucun remboursement ne sera accordé en cas de séjour écourté ou interrompu du fait du locataire.
- Des circonstances exceptionnelles pourront être examinées au cas par cas par l'agence Cimalpes.



SAVOIE ❖❖ MONT-BLANC

OFFICE DE TOURISME

Article 11 : clauses particulières pour les hôtels et chambres et tables d'hôtes

- En cas de séjour à l'hôtel ou en chambres d'hôtes, le tarif indiqué s'entend en chambre, chambre et petit déjeuner, en demi-pension ou pension complète ou par personne selon la prestation réservée.
- Les arrhes d'un montant de 30% et la taxe de séjour sont prélevées par l'Office de Tourisme au moment de la réservation. Le solde du séjour est à régler sur place directement à l'hôtelier ou à l'hébergeur professionnel.
- Les boissons et autres consommations annexes sont à la charge du client à l'hôtel.
- Pour les problèmes d'intendance lors du séjour, l'hébergeur est la seule habilité à répondre aux questions ou aux souhaits de tout ordre. Il ne sera, en aucun cas, possible à la centrale de réservation d'intervenir.
- Toute perte, vol ou dégâts provoqués par le client feront l'objet d'une indemnisation du client à l'hébergeur.

Articles 12 : clauses particulières pour les prestations supplémentaires / avantages à la location de l'hébergement

- **Les forfaits de ski à tarifs réduits :**
 - Seules les personnes déclarées dans la location peuvent prétendre à l'offre. La centrale de réservation effectuera des contrôles en cas de nombre de forfaits incohérent par rapport à la capacité du logement.
 - Ils peuvent être ajoutés à votre location au moment de la mise au panier ou jusqu'à 10 jours maximum avant l'arrivée du client avec le NOM – PRENOM – DATE DE NAISSANCE des skieurs. Passé ce délai et sans informations précises, la commande ne pourra pas être faite.
 - La prestation est payante et doit être réglée avant le séjour, de la même façon qu'un restant de solde de dossier. Aucun paiement sur place ne sera possible.
 - Tout forfait **borné** (activé) ne pourra pas être remboursé au prorata des journées non skiées.
 - Tout forfait **non borné** (non activé) peut être remboursé à la seule condition qu'il soit **restitué à l'office de tourisme**. (Dans le bureau d'accueil où il a été récupéré en début de séjour).
 - Les forfaits spécifiques : étudiants, handi-ski ou groupe ne sont pas proposés par le service de la centrale de réservation et ne sont pas cumulables avec ces offres.
 - Les forfaits sont vendus hors assurance carré neige.



OFFICE DE TOURISME

SAVOIE MONT-BLANC **Les bons de réductions dans les magasins de sports :**

- Ils peuvent être ajoutés au moment de la mise au panier et jusqu'à 10 jours maximum avant l'arrivée du client.
- La prestation est gratuite.

- Seules les personnes déclarées dans la location peuvent prétendre à l'offre. La centrale de réservation effectuera des contrôles en cas d'incohérence par rapport à la capacité du logement.

- **Les trajets en télésiège ou télécabine (été)**
 - Ils peuvent être ajoutés au moment de la mise au panier et jusqu'à 10 jours maximum avant l'arrivée du client.
 - Seules les personnes déclarées dans la location peuvent prétendre à l'offre. La centrale de réservation effectuera des contrôles en cas de nombre de prestations incohérentes par rapport à la capacité du logement.

Article 13 : assurances, responsabilité civile du client

Les locataires sont tenus de s'assurer contre les risques inhérents à leur occupation, à savoir :

- Les vols, pertes et dégradations de leurs objets personnels ainsi que les dégradations qu'ils pourraient faire sur le mobilier donné en location et également les dégâts qu'ils pourraient occasionner à l'ensemble des immeubles, de leur fait, par leur négligence éventuelle.
- Il est précisé que les effets, valises, objets, mobiliers, valeurs, véhicules des clients ne sont pas garantis contre le vol, les pertes, dégradations, quelle qu'en soit la cause.
- Les parties conviennent donc que la centrale de réservation ne pourra jamais être inquiétée à ce sujet et qu'il appartient au client de contracter toute assurance qu'il jugera utile pour garantir ses biens personnels.

Article 14 – Défaut de paiement et mise en demeure

En cas de non-paiement total ou partiel à l'échéance prévue, la Centrale de Réservation pourra adresser toute relance utile.

À défaut de régularisation, une mise en demeure de payer pourra être adressée au client, par courrier recommandé ou tout autre moyen permettant d'en rapporter la preuve.

En l'absence de paiement dans le délai imparti, la Centrale de Réservation se réserve le droit d'annuler la réservation aux torts exclusifs du client, de conserver les sommes versées conformément à l'article 6, et d'engager toute démarche de recouvrement amiable ou judiciaire, pour son compte ou pour celui du propriétaire.



SAVOIE ■■ MONT-BLANC

Article 15 : Litiges

OFFICE DE TOURISME

Il est convenu que toute contestation sera du ressort du tribunal de Grande Instance d'Albertville.