

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions concernent la vente en ligne sur le site Internet <https://locations.prazsurarly.com/> ou <https://prazsurarly.com/>

Version [Avril 2021]

La réservation d'un séjour implique l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente.

Ces conditions de vente s'appliquent à toutes les réservations effectuées par l'intermédiaire de la Centrale de Réservation de Praz sur Arly. Ce sont les conditions fixes qui doivent être complétées par les conditions particulières, communiquées par l'hébergeur dans les termes indiqués ci-dessous.

DEFINITIONS

"Vous" ou "le preneur", "le réservataire" ou « le client » désigne tout utilisateur <https://locations.prazsurarly.com/> ou <https://prazsurarly.com/> du site qui réserve, commande et/ou achète tout produit et service proposé par l'intermédiaire de l'Office de Tourisme de Praz sur Arly.

« L'hébergeur » désigne, le particulier propriétaire d'une location meublée, le professionnel de l'hébergement pour les hôtels, centres et résidences de vacances, campings, gîtes, refuges et chambres d'hôtes, qui fournit le logement.

« La centrale de réservation » ou « l'Office de tourisme » désigne l'Office de Tourisme de Praz sur Arly, agissant en tant qu'intermédiaire pour mettre en relation l'hébergeur et le réservataire, Inscrit au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours - certificat d'immatriculation (article R.211-21 du code du tourisme) N° d'immatriculation : IM074200004 et possédant les Garanties financière et RCP demandées, au titre de cette inscription.

Adresse : 54, Route du Val d'Arly, 74120, Praz-sur-Arly.

Téléphone : 04.50.21.90.57

Mail : reservation@prazsurarly.com

Représentant légal : Président – Monsieur Gérard ISSARTEL

Garant financier : APST, 15 Avenue Carnot, 75017, Paris.

Assureur : Allianz IARD, 1, Cours Michelet, CS 30051, 92076 Paris La Défense Cedex.

Garanties couvertes : tout dommage causé aux tiers

« Support durable » désigne tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement, afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté, aux fins desquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées (article L. 121-16 du code de la consommation).

PRODUITS PROPOSES

Le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des caractéristiques des produits et séjours, ainsi que de toutes les informations et conditions contenues dans la brochure, la proposition,

ou le descriptif donné sur le site internet. Pour l'exécution des séjours, la centrale de réservation fait appel à plusieurs catégories de prestataires de services. Nous ne saurions être confondus avec ceux-ci qui conservent en tout état de cause, à l'égard de tout client, les responsabilités propres à leur activité, aux termes des statuts qui les régissent et de leur législation. Sauf cas de force majeure, la centrale de réservation fera tout son possible pour remplacer les services défaillants par des prestations équivalentes.

INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES

Le client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales et particulières de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation ainsi qu'à l'article R. 211-4 du code du tourisme.

Le client reconnaît de plus avoir eu communication du formulaire pris en application de l'arrêté du 1^{er} mars 2018 « fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours ».

PRIX

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC) par personne ou par type d'hébergement.

Le prix comprend les éléments indiqués au contrat, il inclut les frais de réservation en ligne.

Sauf mention au contrat, il ne comprend pas le pré et post acheminement, le supplément chambre individuelle, le transport sur place, la taxe de séjour les assurances facultatives ni les dépenses personnelles.

Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé « supplément chambre individuelle », indiqué dans le prix avant validation de sa commande.

CONDITIONS DE RESERVATION ET DE PAIEMENT

Toute réservation peut être effectuée par le client en ligne sur le site internet <https://reservations.prazsurarly.com/> ou <https://prazsurarly.com/> ou au comptoir.

Le client garantit à l'Office de Tourisme qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du contrat. L'Office de Tourisme se réserve le droit de suspendre toute gestion de réservation et toute exécution des

prestations en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement de toute somme due au titre du contrat.

L'Office de Tourisme se réserve notamment le droit de refuser d'honorer une réservation émanant d'un client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une réservation précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

Les paiements effectués par le client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par l'Office de Tourisme.

Le client dispose de plusieurs moyens de paiement offrant une sécurité optimale parmi les suivantes, selon le type de prestation réservée, comme indiqué aux conditions particulières de vente :

a. par carte bancaire de crédit ou privative (carte bleue, carte Visa, Mastercard, American Express),

b. par virement SEPA (frais de virement à la charge du client),

Pour une réservation d'une location meublée, chambre d'hôtes, centre ou résidence de vacances :

La réservation est effective à la réception d'un acompte de 30% du montant de la location. La réservation engage le réservataire au versement du solde, **30 jours avant l'arrivée.**

En acceptant les présentes conditions, le réservataire, accepte un règlement automatique du solde, prélevé sur le même moyen de paiement, à J-30 de son arrivée.

En cas de réservation tardive, moins de 30 jours avant l'arrivée du réservataire, la totalité du montant est due le jour de la réservation.

Pour une réservation dans un hôtel, camping, gîte ou refuges :

La réservation est effective à la réception d'un acompte de 30% du montant de la location. La réservation engage le réservataire au versement du solde, **7 jours avant l'arrivée.**

En acceptant les présentes conditions, le réservataire, accepte un règlement automatique du solde, prélevé sur le même moyen de paiement, à J-7 de son arrivée.

En cas de réservation tardive, moins de 7 jours avant l'arrivée du réservataire, la totalité du montant est due le jour de la réservation.

Dès l'enregistrement de la réservation, l'hébergeur et le réservataire reçoivent concomitamment une confirmation de réservation qui inclut un récapitulatif des sommes payées et restant à payer.

L'hébergeur s'oblige à mettre à disposition du preneur le logement loué conforme à l'état descriptif et à respecter les obligations résultant de la présente convention.

REVISION DU PRIX

L'Office de Tourisme s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation mais se réserve le droit de modifier unilatéralement ses prix sous conditions fixées au présent article.

Conformément à l'article L. 211-12 du code du tourisme, le prix pourra ainsi être modifié à la hausse ou à la baisse après validation de la réservation pour prendre en compte l'évolution :

1° Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;

2° Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ; ou

3° Des taux de change en rapport avec le contrat.

L'application éventuelle d'une majoration de prix en application de l'alinéa précédent sera notifiée de manière claire et compréhensible au Client et assortie d'une justification et d'un calcul, sur support durable, au plus tard vingt jours avant le début des prestations.

Réciproquement, le Client a le droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux 1°, 2° et 3°, qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du voyage ou du séjour.

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Si la majoration dépasse 8 % du prix total du forfait ou du service de voyage, le voyageur peut accepter la modification proposée, ou demander la résiliation du contrat sans payer de frais de résiliation et obtenir le remboursement de tous les paiements déjà effectués.

MODIFICATION DU CONTRAT

L'Office de Tourisme a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du contrat après sa conclusion et avant le début de la prestation touristique, et ce sans que le Client ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que le Client en soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

Si l'Office de Tourisme est contraint de modifier unilatéralement une des caractéristiques principales du contrat au sens de l'article R. 211-4 du code du tourisme, qu'il ne peut satisfaire aux exigences particulières convenues avec le Client, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le Client dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable : des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ; du délai raisonnable dans lequel le Client doit communiquer à la l'Office de Tourisme la décision qu'il prend ; des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ; d'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résilié et que le Client n'accepte pas d'autre prestation, l'Office de Tourisme remboursera tous les paiements effectués par celui-ci ou en son nom dans les meilleurs délais, et au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

Tout séjour abrégé ou non consommé du fait du client, ou commencé en retard du fait du client ne donnera droit à aucun remboursement.

L'Office de Tourisme s'engage vis-à-vis du client uniquement sur les prestations vendues.

Ne sauraient engager la responsabilité de l'Office de Tourisme :

- toute prestation souscrite par le client en dehors de celle facturée par l'Office de Tourisme ;
- toute modification des prestations à l'initiative du client.

CONDITIONS D'ANNULATION ET DE REMBOURSEMENT :

ATTENTION : CONDITIONS ANNULATION SPECIALES COVID

ANNULATION SANS FRAIS EN CAS DE CONFINEMENT

Pour toute réservation via la centrale de réservation, il est assuré au locataire, jusqu'à la veille de son arrivée, le report de son séjour ou, à défaut, le remboursement des sommes versées (hors frais de dossier) si une mesure gouvernementale le contraint dans sa mobilité (cad, empêchement de se rendre dans la station à cause de restrictions de circulation, locales ou nationales, liées à l'épidémie de Covid19).

CAS PERSONNELS NE GARANTISSANT PAS L'ANNULATION : (Ces cas pouvant être couverts par un assurance annulation personnelle) :

- Voyageur atteint du Covid 19
- Voyageur « cas contact du Covid 19 » mis en quarantaine
- Voyageur bloqué par refus d'embarquement lors de son voyage

Dans ces cas-là ou tout autre cas non mentionné, se référer aux conditions d'annulation générales, ci-dessous :

CONDITIONS D'ANNULATION RESERVATION HEBERGEMENT

Jusqu'à 10 jours après la réservation, les conditions d'annulation sont les suivantes :

Par l'hébergeur :

Jusqu'à 10 jours après la réservation, l'hébergeur peut annuler la réservation gratuitement, en prévenant l'Office du Tourisme et en notifiant l'annulation au client par email.

Par le réservataire :

Jusqu'à 10 jours après la réservation, le réservataire peut annuler sa réservation et récupérer son acompte.

Les dispositions précédentes ne s'appliquent pas dès que le cap des 30 jours avant le séjour est dépassé (ou 7 jours, dans le cas d'une réservation dans un hôtel, camping, gîte ou refuges). Dans ce cas, ce sont les conditions ci-dessous qui s'appliquent.

Au-delà de 10 jours après la réservation, les conditions d'annulation sont les suivantes :

Par l'hébergeur :

L'hébergeur et l'Office du Tourisme s'engagent à proposer une solution d'hébergement équivalente dans la station. L'hébergeur rembourse alors les sommes déjà perçues et s'acquitte alors de la différence de loyer.

En cas d'annulation sans possibilité de relogement, le propriétaire s'engage à rembourser au réservataire l'ensemble des sommes perçues par virement bancaire, dans les 7 jours suivant l'annulation. Le Client aura droit à une indemnisation supplémentaire, qui correspond à celle qu'aurait dû supporter l'Office de Tourisme si la résiliation du contrat était intervenue du fait du Client, dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

Toutefois, l'Office de Tourisme ne sera redevable d'aucune indemnisation supplémentaire, si la résiliation du contrat intervient dans les deux cas suivants :

1) Le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat. Dans ce cas, l'Office de Tourisme notifie par courriel ou par courrier la résiliation du contrat au Client dans le délai fixé par le contrat, selon le calendrier suivant

- vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;
- sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;
- quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours ;

2) l'Office de Tourisme est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, l'Office de Tourisme notifie par courriel ou par tout écrit la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

L'hébergeur doit également justifier sa décision par écrit à l'Office du tourisme et au locataire. En l'absence de justification recevable, il encoure des sanctions et pénalités fixées dans le cadre de la convention « Centrale / Propriétaire »

Par le réservataire :

Pour une réservation d'une location meublée, chambre d'hôtes, centre ou résidence de vacances :

Le réservataire peut annuler sa réservation en adressant sa demande **par écrit, à l'Office de Tourisme**. Il perd alors le bénéfice des sommes déjà versées.

- o Si l'annulation a lieu à plus de 30 jours du séjour, l'acompte de 30% du montant du séjour est dû.
- o Si l'annulation à lieu à moins de 30 jours du séjour ou en cas de non présentation, la totalité du séjour est dû

Pour une réservation dans un hôtel, camping, gîte ou refuges :

Le réservataire peut annuler sa réservation en adressant sa demande **par écrit, à l'Office de Tourisme**. Il perd alors le bénéfice des sommes déjà versées.

- o Si l'annulation a lieu à plus de 7 jours du séjour, l'acompte de 30% du montant du séjour est dû.
- o Si l'annulation à lieu à moins de 7 jours du séjour ou en cas de non présentation, la totalité du séjour est dû

Ces frais de résolution ne seront pas dus si le contrat est résilié à la suite de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat. Dans ce cas, l'Office de tourisme procédera au remboursement intégral des

paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire.

CAS DE RELOCATION : Si toutefois l'hébergeur arrivait à relouer la période, aux mêmes conditions, il s'engage à en informer expressément le réservataire ayant annulé et à lui reverser les sommes perçues au titre de la location, dans un délai de 15 jours après établissement du nouveau contrat de réservation.

INTERRUPTION DE SEJOUR : En cas d'interruption de la location par le locataire, il ne sera procédé à aucun remboursement, sauf dans le cas où le motif d'interruption serait couvert par une assurance annulation, contractée personnellement par le locataire.

ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

L'article L. 221-28 du code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voiture, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. L'article L. 221-2 du code de la consommation exclut également cette faculté pour les transports de personnes et les forfaits touristiques.

L'Office de Tourisme se prévaut de cette absence de droit de rétractation et indique que pour toutes les prestations entrant dans le champ d'application de l'article L. 221-28 ou L. 221-2 du code de la consommation, **le Client ne disposera d'aucun droit de rétractation.**

CESSION DU CONTRAT

Le Client a la possibilité de 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.

Le Client ne peut céder son contrat qu'à la condition d'informer l'Office de Tourisme de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

Le client cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix et des frais supplémentaires éventuels que la cession pourrait engendrer.

INFORMATIQUE ET LIBERTES – PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Données collectées :

Dans le cadre de son activité de vente de Séjours et Prestations touristiques, le Vendeur met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires.

A ce titre, l'Office de Tourisme collecte les données à caractère personnel suivantes : prénom, nom, civilité, adresse postale, adresse courriel, numéros de téléphone, date de naissance, particularités notées au contrat, modalités de paiement.

But poursuivi :

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, le Client s'expose à des difficultés d'exécution de la prestation qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité de l'Office de tourisme.

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la Clientèle du Vendeur dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base du consentement du client. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le Client a consenti.

Plus précisément, les finalités sont les suivantes :

- Identification des personnes utilisant et/ou réservant les prestations ;
- Formalisation de la relation contractuelle ;
- Réalisation des prestations réservées auprès de l'Office de tourisme ;
- Gestion des contrats et réservation (notamment répartition des chambres, gestion des déplacements) ;
- Communication aux partenaires en vue de la réalisation des prestations par les partenaires concernés ;
- Comptabilité notamment gestion des comptes clients et suivi de la relation client ;
- Traitement des opérations relatives à la gestion clients ;
- Communications commerciales et prospection, animation.

Personnes autorisées à accéder aux données :

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de l'Office de Tourisme sont les suivantes : les salariés de l'Office de Tourisme et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants de l'Office de Tourisme participant à la réalisation et/ou l'administration des prestations et étant amené à intervenir à ce titre sur les traitements, étant alors précisé qu'en pareille hypothèse, qu'il s'agisse de partenaires ou de sous-traitant, cela est effectué dans le respect de la réglementation en vigueur.

Conservation des données

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant 5 ans.

Les données à caractère personnel relatives à la carte bancaire du Client sont conservées exclusivement dans le délai nécessaire pour la réalisation de la transaction.

Les données à caractère personnel relatives à un prospect qui ne conclurait pas de contrat de réservation avec l'Office de Tourisme sont conservées pendant une durée de 3 ans à compter de leur collecte.

Les données à caractère personnel nécessaires à l'expédition de la newsletter sont conservées tout le temps où le client ne se désinscrit pas.

L'Office de Tourisme met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et l'Office de Tourisme ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

L'Office de Tourisme a formalisé les droits et les obligations des Clients et Bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé Politique de confidentialité OU RGPD, accessible à l'adresse suivante : [insérer lien] et sur demande auprès de l'Office de tourisme.

Droits du titulaire des données collectées

En application de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque utilisateur dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de

rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander à ce que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.

Ces droits peuvent être exercés un email au responsable de traitement des données, à l'adresse suivante : direction@prazsuralry.com en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité.

À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (<https://www.cnil.fr>).

Modification de la clause

L'Office de Tourisme se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, l'Office de Tourisme s'engage à publier la nouvelle version sur son site, et informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet.

GARANTIE LEGALE DE CONFORMITÉ

L'Office de Tourisme est l'unique garant de la conformité des prestations au contrat. Le Client non professionnel ou consommateur a à ce titre la possibilité de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-11 et suivants du code de la consommation et des articles 1641 et suivants du code civil.

Le Client consommateur ou non professionnel doit communiquer à l'Office de Tourisme les vices et/ou défauts de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des services, conformément à l'article L. 211-16 II du code du tourisme. Cette communication doit se faire, pièces justificatives à l'appui, de préférence dans un délai de 7 jours suivant la fin des prestations, afin que l'Office de Tourisme puisse enquêter sur le trouble et apprécier la réalité des défauts allégués de façon efficace et dans l'intérêt des deux parties.

Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification, substitution, réduction de prix ou remboursement dans les meilleurs délais, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

En cas de proposition de l'Office de Tourisme d'une prestation de remplacement ou d'une réduction de prix, le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

La garantie de l'Office de Tourisme est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client consommateur ou non professionnel et l'Office de Tourisme ne pourra être considérée comme responsable ni défaillante pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles ou inévitables.

Conformément à l'article R 211-6, 4° du code du tourisme, le Client peut contacter rapidement l'Office de Tourisme aux coordonnées figurant à l'article « Désignation du vendeur » des présentes conditions générales de vente, afin de communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le Client est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour.

ASSURANCES

Notre assureur de garantie civile professionnelle nous garantit contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle qu'elle est exposée aux articles L. 211-16 et L. 211-17 du code du tourisme.

La garantie prend également en charge les dommages causés à des voyageurs, à des prestataires de services ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de l'offre, de l'organisation et de la vente de nos prestations tant de notre fait que du fait de nos préposés, salariés et non-salariés.

Le Client s'engage à détenir et être à jour de son assurance de responsabilité civile pour couvrir les dommages qu'il pourrait causer.

Nous proposons des assurances facultatives :

- L'assurance « Carré Neige » pour les forfaits de ski à souscrire à la réservation ;

Nous conseillons des assurances facultatives, à souscrire directement auprès de l'assureur :

- L'assurance annulation à souscrire dans un maximum de 10 jours après le jour de la réservation.

RESPONSABILITE DE L'OFFICE DU TOURISME

Hors vente de ses produits boutique et visites guidées, l'Office de Tourisme est responsable de plein droit des prestations touristiques contractées dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

L'Office de Tourisme peut toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans

Conformément à l'article L 211-17, IV du code du tourisme, le montant des éventuels dommages-intérêts que l'Office de Tourisme serait condamné à verser au Client pour quelque cause que ce soit, sera limité à trois fois le prix total hors taxes des prestations, à l'exception des préjudices corporels et des dommages causés intentionnellement ou par négligence.

CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES ET INEVITABLES

Tout événements qui créent une situation échappant au contrôle du professionnel comme du voyageur et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures avaient été prises empêchant ainsi l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

ACCESSIBILITÉ

Malgré tous nos efforts, certaines prestations (forfaits de ski, sorties en montagne, cours ESF) et certains hébergements ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite.

RECLAMATION ET LITIGE

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

En cas de litige, le client devra s'adresser par téléphone ou par email à l'adresse suivante : direction@prazsurarly.com. L'Office de tourisme s'efforcera de proposer un accord à l'amiable. En l'absence de réponse dans un délai de 30 jours, ou à défaut de réponse satisfaisante, le client peut saisir gratuitement le médiateur du Tourisme et des Voyages, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : www.mtv.travel ou à MTV Médiation tourisme voyage, BP 80 303 – 75 823 Paris Cedex 17.

Dans le cas où le service aurait été acheté en ligne par le Client, ce dernier est informé qu'il a la faculté, conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, d'introduire une réclamation et de sélectionner un organisme de règlement des litiges sur le site internet suivant :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.

Tout litige persistant n'ayant pu être réglé à l'amiable entre les parties, sera de la compétence exclusive des Tribunaux d'Annecy.

PRESTATIONS DE VOYAGE LIÉES

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de l'Office de tourisme, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec l'Office de tourisme, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée.

Dans ce cas l'Office de Tourisme dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.

L'Office de Tourisme a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST, 15 Avenue Carnot, 75017, Paris. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de tourisme.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que l'Office de Tourisme qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de l'Office de tourisme.

[Site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE LOCATION DE MEUBLES :

Ces conditions particulières de ventes sont applicables exclusivement à la location sèche de meublés de tourisme (hors forfait touristique).

Par informations essentielles, on entend les informations suivantes ; heures et mode de remise des clés, Nom et coordonnées du correspondant sur place, montant et mode de règlement du dépôt de garantie, montant de la caution ménage, règlement intérieur, facturation du ménage et des options éventuelles, mode de règlement de la taxe de séjour.

Le client reconnaît en avoir eu connaissance avant la conclusion du contrat de location. Lors de son séjour, Le locataire s'engage à respecter le règlement de copropriété, affiché dans la résidence.

PRIX, FRAIS DE DOSSIER :

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC) par hébergement. Il comprend les éléments indiqués au contrat et inclut les frais de dossier et la taxe de séjour pour les meublés classés. Le prix de location s'entend charges, eau, électricité et chauffage inclus.

Attention, le prix exclut la taxe de séjour pour les hébergements professionnels et les meublés non classés.

Les Modes de paiement acceptés par la Centrale de réservation étant, le règlement par carte bancaire (sauf American Express) et les virements bancaires.

Les frais de dossier sont définitivement acquis par l'Office de Tourisme, même dans le cas d'annulation. Si l'annulation intervenait du fait de l'hébergeur seul, la charge de ces frais de dossier lui incomberait.

TAXE DE SEJOUR

Le Montant de la **taxe de séjour** est fixé par un barème communiqué par la commune, selon le classement du logement.

Pour les hôtels, centre de vacances, camping, gîtes, refuges et chambres d'hôtes et les locations meublées non classées :

L'hébergeur collectera directement auprès locataire, la taxe de séjour, en sus du prix et la reversa aux services compétents. La centrale de réservation déclinant toute intervention ou responsabilité sur cette taxe.

Pour les locations meublées, classées de 1 à 5 étoiles :

La Centrale de réservation, appellera les sommes dues pour la taxe de séjour, en sus du prix et en même temps que le règlement du solde. Le calcul du montant sera fait à partir du classement du logement transmis à la centrale, par l'hébergeur. Toute modification à la baisse du nombre de personne profitant du séjour, devra être transmise par écrit, par le locataire, à l'Office de Tourisme, au plus tard, le dernier jour du séjour, pour prétendre à un remboursement. Dans le cas où le nombre d'occupants devait être supérieur à celui communiqué lors de la réservation (toujours dans la limite autorisée dans le logement), le réservataire s'engage à le déclarer à la centrale de réservation et à s'acquitter de la différence du montant de la taxe de séjour.

DURÉE

La durée d'occupation par le preneur est inscrite sur la confirmation de réservation. La location ne pourra être prorogée sans l'accord préalable de l'hébergeur. Le réservataire déclare sur l'honneur qu'il n'exerce et ne cherche à exercer aucune profession dans la location et que les locaux faisant l'objet de la présente réservation, ne lui sont loués qu'à titre de résidence provisoire, conditions majeures sans lesquelles la présente location n'aurait pas été consentie.

SERVICES ADDITIONNELS et SEJOURS TOUT COMPRIS

Au moment de la réservation du logement, le client peut ajouter à son panier des options proposées par l'Office de Tourisme (vente complémentaire). Le règlement intégral de ces options est demandé à la réservation.

Les forfaits de ski proposés sur le site de l'Office de Tourisme de Praz sur Arly sont des forfaits donnant accès au domaine skiable Espace Diamant, régit par la société Val d'Arly Labellemontagne, valables sur les dates indiquées au moment de la réservation uniquement. Les forfaits de ski vendus sont d'une durée comprise entre 2 et 14 jours consécutifs. Les forfaits sont nominatifs et non cédables.

Les Forfaits de ski, inclus dans un dossier de réservation, sont à retirer le jour de l'arrivée auprès de l'Office de Tourisme, pendant les horaires d'ouverture (Tous les jours de 9h00 à 12h et de 14h à 19h).

Il relève de la seule responsabilité du preneur de fournir des renseignements exacts à l'Office de tourisme, via le formulaire de réservation. Les forfaits de ski sont nominatifs, ainsi il est indispensable de renseigner précisément au moment de la réservation les noms, prénoms, dates de naissance. En cas de manquement ou d'information erronée de la part du preneur, la responsabilité de l'agence ne pourra être engagée. Si une ou plusieurs informations obligatoires sont manquantes, l'émission des forfaits de ski ne pourra intervenir.

Une **assurance Carré Neige** est proposée par la société des remontées mécaniques. Si le client souhaite la souscrire, il devra obligatoirement le faire au moment de la réservation.

Le linge réservé, en supplément, est à récupérer par le locataire, à la blanchisserie, 329, Route de la Tonnaz à Praz sur Arly, le jour de son arrivée, pendant les horaires d'ouverture (Du lundi au samedi, de 9h à 19h/ Tél : 04 50 21 90 10). En cas d'arrivée en dehors de ces horaires, le réservataire devra contacter **avant 18h** la blanchisserie, pour connaître les modalités de récupérations du linge loué. La centrale de réservation et la blanchisserie ne pourrait être tenue responsable en cas d'impossibilité de récupération du linge, en dehors des horaires d'ouverture. A la fin du séjour, le linge devra être rapporté à la blanchisserie, par le locataire.

Conditions d'annulation spécifiques services additionnels et séjour tout compris

L'annulation de ces services additionnels est possible gratuitement jusqu'à 5 jours avant le début du séjour. Elle fait cependant l'objet de frais de dossiers, à hauteur de 10€.

Dans le cadre d'une offre promotionnelle incluant l'hébergement et une ou plusieurs autre(s) prestation(s), activité(s) ou service(s), les produits ne sont pas distinctifs, le tarif et la remise étant établi sur la totalité de ces prestations, l'annulation vaut pour la totalité de l'offre.

Aucun forfait de ski ne pourra faire l'objet d'un remboursement une fois utilisé, même partiellement.

En cas de fermeture du domaine, totale ou partielle, la Centrale de réservation ne pourra être tenue pour responsable et ne procédera à aucun remboursement.

En cas de dédommagement prévu par la société Labellemontagne, sur les forfaits de ski, le preneur percevra le même dédommagement que s'il avait acheté son forfait aux caisses des remontées mécaniques, à sa charge d'en faire la réclamation auprès des remontées mécaniques directement.

Toute demande d'annulation devra être faite auprès de la centrale de réservation, par écrit.

DEPOT DE GARANTIE :

Selon l'usage, le versement d'un dépôt de garantie, dont le montant est précisé dans les conditions particulières de l'hébergeur, peut être demandé. Il est généralement exigé au plus tard le jour de l'entrée dans les lieux et peut être encaissé. Le dépôt de garantie est versé pour répondre des dégâts qui pourraient être causés aux biens loués et aux objets mobiliers ou autres garnissant les lieux ayant dû être loués ainsi qu'aux différentes charges et consommations. Cette somme sera restituée dans un délai de 30 jours, sur la foi d'un état des lieux partagé, déduction faite des objets remplacés, des frais éventuels de remise en état et du montant des consommations. Si le dépôt de garantie s'avère insuffisant, le preneur s'engage à parfaire la somme.

ETAT DES LIEUX :

L'état des lieux contradictoire et l'inventaire du mobilier et des divers équipements sont faits au début et à la fin du séjour par le propriétaire ou son représentant et portent la signature des deux parties.

L'état de propreté de la location à l'arrivée du locataire doit être constaté dans l'état des lieux. Le nettoyage des locaux est à la charge du locataire pendant la période de location et avant son départ (sauf option ménage de fin de séjour). Si le logement n'est pas rendu propre, le forfait ménage de fin de séjour sera retenu sur la caution. L'Office de Tourisme dégageant toute responsabilité en cas de problème.

ASSURANCE HABITATION :

Par ailleurs, le réservataire doit être assuré pour toute la durée du séjour, contre les « risques locatifs » et le « recours contre les voisins », soit les dommages de toute nature, susceptibles d'engager sa responsabilité. Le réservataire devra produire toute pièce justificative si l'hébergeur ou la centrale de réservation le lui demande. En cas de sinistre, PRAZ SUR ARLY RESERVATIONS décline toute responsabilité pour les recours ou poursuites envers son assurance.

CAPACITE D'HEBERGEMENT

Les hébergements sont prévus pour les capacités définies (celles-ci tiennent compte des enfants même en bas âge) sur le descriptif. Sauf accord préalable entre l'hébergeur et le locataire, pour toute personne supplémentaire (Adulte ou enfant), même à titre transitoire, par rapport au nombre indiqué sur le descriptif, le propriétaire est en droit de refuser la location ou de réclamer un supplément.

Nous vous rappelons que les lits superposés sont interdits aux enfants de moins de 6 ans (Décret n°95.949 du 25 août 1995), le preneur devant

faire attention à ces exigences de sécurité, l'Office de Tourisme dégageant toute responsabilité en cas de problème.

RISQUES NATURELS ET TECHNOLOGIQUES :

Etant ici rappelé que, conformément à la loi du 30/04/2003 sur la prévention des dommages et à l'article L 125-5 du code de l'environnement, les locataires des biens immobiliers situés dans des zones couvertes par un plan de prévention des risques technologiques ou naturels prévisibles, prescrit ou approuvé, ou dans des zones à sismicité définies par un décret en Conseil d'Etat, sont informés par le bailleur de l'existence des risques visés par ces plans et décrets. Compte tenu du caractère « saisonnier » et temporaire de l'occupation des biens

immobiliers, l'office de tourisme tient à l'entière disposition du réservataire l'ensemble des textes de lois et décrets, un état des risques par communes et les plans de zonages des risques mis à jour délivrés par les communes et la préfecture de la Haute-Savoie. Pour plus d'informations sur les risques naturels et technologiques majeurs de la Haute-Savoie et de ses communes : <http://www.prim.net> . Le réservataire reconnaît avoir pris connaissance de l'état de risques naturels et technologiques et déclare en faire son affaire personnelle.



PRAZ SUR ARLY RESERVATIONS - OFFICE DE TOURISME –

54, route du Val d'Arly – 74120 PRAZ SUR ARLY

Tél. : 0450219054. E-mail : reservation@prazsurarly.com

Inscrit au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours - certificat d'immatriculation (article R.211-21 du code du tourisme) N° d'immatriculation : IM074200004

Garantie financière : APST, 15 Avenue Carnot, 75017, Paris .

L'assurance de responsabilité civile professionnelle : ALLIANZ IARD 87 rue de Richelieu 75002 PARIS France