

Conditions générales de vente

Applicables à compter du 01/01/2024



Les Stations

Article 1.

Identification et mentions légales

1.1 Détaillant et organisateur des séjours, Editeur des sites internet

Les sites internet lastationdeski.com, lastationdusoleil.com et lesstations.com sont édités par la société Les Stations :

SAS au capital social de 75 000 €

Immatriculation au RCS d'Aix en Provence sous le numéro 793 523 796

Siège social situé au 6384 rue Obsidienne, 13510 Eguilles

Téléphone : +33 7 55 53 75 46

Numéro de TVA intracommunautaire : FR19 79352379

Garantie financière agence de voyage : APST

Responsabilité civile professionnelle tourisme : Hiscox n°HA RCP0232156

Immatriculation registre opérateurs de voyages Atout France IM013130020

Délégué à la protection des données (DPO) : Monsieur DARNIOT

Dans le cadre de ses activités d'agent de voyage visées par les présentes CGV, la SAS Les Stations prend rôle de détaillant et d'organisateur.

1.2 Hébergeur des sites web

Les Sites sont hébergés par OVH :

Siège social situé 2 rue Kellermann, 59100 Roubaix

Téléphone : 0 820 698 765 (n° indigo - 0.118€/min)

Article 2. Définitions

« Sites »

Sites internet accessibles aux URL www.lastationdeski.com, www.lastationdusoleil.com et lesstations.com ainsi que les sous-sites, sites miroirs, portails et variations d'URL y afférant.

« Bon de Réservation »

Document contractuel émis par les mentionnant tous les Services commandés par le Client pour son Séjour.

« Client »

Toute personne, physique ou morale, de droit privé ou de droit public, contractant avec les pour l'organisation d'un Séjour.

« La SAS Les Stations »

Les Stations SAS pris en sa qualité d'éditeur des Sites et voyageur.

« Partenaire »

Toute personne mise en relation avec le Client pour la prise en charge d'un Service.

« Service »

Prestation effectuée par un Partenaire au profit d'un Client.

« Séjour »

Voyage ou séjour de toute nature organisé ou vendu par Les Stations via Les Sites.

Article 3. Champ d'application

Les Sites sont d'accès libre et gratuit à tout Client. La navigation sur les Sites suppose l'acceptation par tout Client des présentes conditions générales. La simple connexion aux Sites emportera acceptation pleine et entière des présentes conditions générales.

Lors de toute commande de Séjour sur les Sites, cette acceptation sera confirmée par le fait de cocher la case correspondant à la phrase suivante : « Je reconnais avoir lu les conditions générales de ventes et les accepte sans réserve ». Le Client reconnaît du même fait en avoir pris pleinement connaissance et les accepter sans restriction.

Le fait de cocher la case susvisée sera réputé avoir la même valeur qu'une signature manuscrite de la part du Client. Le Client reconnaît la valeur de preuve des systèmes d'enregistrement automatique des Sites et, sauf pour lui d'apporter preuve contraire, il renonce à les contester en cas de litige.

Les présentes conditions générales sont applicables aux relations entre les parties à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles du Client.

L'acceptation des présentes conditions générales suppose de la part des Clients qu'ils jouissent de la capacité juridique nécessaire pour cela, ou à défaut qu'ils en aient l'autorisation d'un tuteur ou d'un curateur s'ils sont incapables, de leur représentant légal s'ils sont mineurs, ou encore qu'ils soient titulaires d'un mandat s'ils agissent pour le compte d'une personne morale.

Article 4. Obligations des parties

4.1 Obligations des Sites

4.1.1 Prestation d'agent de voyage

Les Sites de la SAS Les Stations agissent dans le cadre des présentes en qualité d'agent de voyage conformément aux dispositions du Code du tourisme français (vente de forfaits touristiques).

4.1.2 Information du Client

La SAS Les Stations s'engage à fournir au Client le plus tôt possible les heures de départ et d'arrivée du Séjour.

Par ailleurs, La SAS Les Stations s'engage à fournir au Client, au plus tard dix jours avant la date prévue pour le départ du Client, les informations suivantes le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale de la SAS Les Stations, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le Client en cas de difficulté.

4.2 Responsabilité

En tant que Détaillant et Organisateur, la SAS Les Stations est responsable de la bonne exécution des services prévus au présent contrat et est tenue d'apporter de l'aide au voyageur en difficulté. En cas de mise en jeu de leur responsabilité de plein droit du fait des prestataires, les limites de dédommagement résultant de conventions internationales selon l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme trouveront à s'appliquer ; à défaut et sauf préjudice corporels, dommages intentionnels ou causés par négligence, les dommages-intérêts éventuels sont limités à trois fois le prix total du voyage ou du séjour.

4.3 Déclarations et obligations du Client

4.3.1 Fourniture de documents

Le Client s'engage à fournir à Les Stations toutes les informations nécessaires à l'organisation du Séjour. Le Client doit soumettre à La SAS Les Stations des documents

lisibles et compréhensibles. A défaut, La SAS Les Stations peut décider de ne pas prendre en charge l'organisation du Séjour.

Le Client s'engage à se munir de tous documents, y compris pièces d'identités, visas et certificats médicaux, nécessaires à l'organisation du Séjour. La SAS Les Stations ne saurait être tenu responsable en cas d'impossibilité de l'organisation du Séjour pour cause de non-fourniture d'un de ces documents par le Client.

Le Client atteste bénéficié de la majorité (18 ans minimum) et posséder l'autorité parentale ou une délégation d'autorité parentale pour les éventuels mineurs participants au séjour.

4.3.2 Typologie des Séjours

Les séjours proposés par la SAS Les Stations sont destinés à être commercialisés et exploités dans le cadre de réservations individuelles (groupes non autorisés). Le Client atteste que sa commande n'est pas passée dans le cadre d'un projet de Séjour rassemblant (par l'intermédiaire de plusieurs commandes) sur une même destination (station ou ville) plus de 12 personnes issues d'une même structure (association, bureau des étudiants, entreprise, etc.).

4.3.3 Cession du contrat

Conformément à l'article L. 211-11 du Code du Tourisme, Le Client a la possibilité de céder sa réservation tant que celle-ci n'a produit aucun effet et jusqu'à 7 jours du départ, en prévenant la SAS Les Stations dans un délai raisonnable, à une personne remplissant les mêmes conditions. Le Client et le bénéficiaire de la cession demeurent solidairement tenus du paiement du solde du contrat et des frais de cession qui seront communiqués.

Article 5. Etapes de la commande

5.1 Commande

Afin de passer commande, les Clients pourront sélectionner un Séjour et l'ajouter à leur panier. La disponibilité des Séjours est indiquée sur les Sites, dans la fiche descriptive de chaque Service.

5.2 Validation de la commande par le Client

En consultant leur panier, les Clients auront la faculté de vérifier le nombre ainsi que la nature des Séjours qu'ils auront choisis et pourront vérifier leur prix unitaire, ainsi que leur prix global. Ils auront la possibilité de retirer un ou plusieurs services éventuels associés. Si leur commande leur convient, les Clients pourront la valider. Ils accéderont alors à un formulaire sur lequel ils pourront soit saisir leurs identifiants de connexion s'ils en possèdent déjà, soit s'inscrire sur les Sites en complétant le formulaire d'inscription au moyen des informations personnelles les concernant.

5.3 Paiement par le Client

Dès lors qu'ils seront connectés ou après qu'ils auront parfaitement complété le formulaire d'inscription, les Clients seront invités à contrôler ou modifier leurs coordonnées de livraison et de facturation, puis seront invités à effectuer le versement de leur acompte ou leur paiement en étant redirigés à cet effet sur l'interface de paiement sécurisée.

5.4 Confirmation de la commande par La SAS Les Stations

Une fois le paiement effectivement reçu par La SAS Les Stations, ce dernier s'engage à en accuser réception au Client par voie électronique, dans un délai maximal de 24 heures. Dans le même délai, La SAS Les Stations s'engage à adresser au Client un courrier électronique récapitulatif de la commande et lui en confirmant le traitement. Ce courrier électronique contiendra un accès à un espace client sécurisé permettant de consulter les informations relatives à la commande.

5.5 Envoi de Bons de Réservations par la SAS Les Stations

Une fois la commande validée et totalement réglée, La SAS Les Stations adresse au Client un ou des Bons de Réservations environ 15 jours avant le début du séjour.

Article 6. Paiement

6.1 Prix

Les prix applicables sont ceux mentionnés sur les Sites. Aucun rabais, remise ou ristourne ne sera consenti au Client. Les prix sont fermes et s'entendent en euros TTC. Le Client déclare être parfaitement averti que le prix stipulé sur les Sites comprend uniquement les Services mentionnés au moment de la commande.

La taxe sur la valeur ajoutée est calculée au taux en vigueur. Toute modification de ce taux avant paiement sera répercutée sur le Client.

La société Les Stations est seule responsable de l'encaissement des prestations réservées et tout paiement devra se faire par son intermédiaire et à sa destination.

Lors de la réservation et sur les Bons de Réservations, un listing de prestations restant à payer sur place est mentionné (taxe de séjour...).

6.2 Révision du prix

Conformément aux articles L.211-12, R. 211-8 et R. 211-9 du Code du tourisme, les prix prévus au contrat sont révisibles à la hausse comme à la baisse pour tenir compte des variations du coût des transports (carburant/énergie – si la prestation réservée comprend des transports), des redevances et taxes et des taux de change. Vous serez informé de toute hausse du prix total du forfait, au plus tard 30 jours avant le départ.

Cette hausse s'appliquera intégralement sur la part du prix concernée. Pour toute hausse supérieure à 8%, vous recevrez sur un support durable le détail de la variation du prix, ses conséquences sur le prix du forfait, le choix qui s'offre à vous d'accepter ou de refuser dans un délai raisonnable et des conséquences de l'absence de réponse.

6.3 Paiement

6.3.1 Calendrier des paiements

6.3.1.1 Réservation plus de 36 jours avant le début du Séjour

a. Versement d'un acompte : Le Client doit verser par carte bancaire ou chèques vacances Connect ANCV un acompte correspondant à 30% du prix au moment de la réservation sur les Sites.

b. Versement du solde : Quel que soit le mode de paiement choisi, le solde doit être réglé par le Client au minimum 30 jours avant le début prévu du Séjour. Si le solde du paiement n'est pas versé par le Client au minimum 30 jours avant le début du Séjour, La SAS Les Stations se réserve la possibilité d'annuler un Séjour. Dans cette hypothèse, tout acompte versé par le Client sera conservé par La SAS Les Stations au titre des pénalités d'annulation.

6.3.1.2 Réserveation moins de 37 jours avant le début du Séjour

Dans l'hypothèse où le Client souhaite réserver un Séjour débutant dans moins de 37 jours, le Client devra s'acquitter de la totalité du prix dès la réservation. Dans cette hypothèse, le Client ne peut effectuer son paiement que par carte bancaire ou chèques vacances Connect ANCV.

6.3.2 Modalités de paiement

Le Client peut effectuer son règlement par carte bancaire, chèque bancaire ou chèque vacances (papiers ou électroniques). Les paiements par carte bancaire se font au moyen de transactions sécurisées fournies par la banque Caisse d'Epargne avec le prestataire monétique Lyra Network / Payzen.

Dans le cadre des paiements par carte bancaire, La SAS Les Stations n'a accès à aucune donnée relative aux moyens de paiement du Client. Le paiement est effectué directement entre les mains de l'établissement bancaire et du prestataire monétique.

Dans le cadre du paiement par chèque bancaire ou chèque vacances (papiers), la commande du Séjour ne sera validée qu'à réception du chèque, adressé par lettre recommandée avec accusé de réception par le Client.

6.4 Facturation

La SAS Les Stations adressera ou mettra à disposition du Client une facture par voie électronique après paiement de la totalité des prestations au plus tard 10 jours avant l'arrivée. Le Client accepte expressément de recevoir les factures par voie électronique.

6.5 Défaut de paiement

Les dates de paiement convenues ne peuvent être retardées sous quelque prétexte que ce soit, y compris en cas de litige.

Toute somme non payée à l'échéance donnera lieu, de plein droit et sans mise en demeure, à l'application de pénalités de retard calculées sur la base d'un taux égal à 3 fois le taux d'intérêt légal, sans que cette pénalité nuise à l'exigibilité des sommes dues en principal.

En outre, tout retard de paiement aura pour conséquence la facturation au Client défaillant de frais de recouvrement d'un montant de 40 euros, l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restantes dues quels que soient les délais convenus, majorées d'une indemnité de 20 % du montant à titre de clause pénale, ainsi que la possibilité de résilier le contrat unilatéralement au tort du Client.

Article 7.

Réclamation –

Rétractation -

Garantie

7.1 Service clientèle

Le service clientèle de La SAS Les Stations est accessible du lundi au dimanche de 9h30 à 18h :

Par téléphone sur rendez-vous (<https://www.lesstations.com/contactez-nous>)

Par email à info@lesstations.com

Par courrier aux coordonnées indiquées à l'article 1 des présentes conditions générales

7.2 Absence de droit de rétractation

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le présent contrat n'est pas soumis au droit de rétractation. Toutefois, le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage et s'acquittera des frais suivants détaillés dans les présentes CGV.

7.3 Garanties

La SAS Les Stations a souscrit une assurance garantissant sa responsabilité civile professionnelle auprès de Hiscox sous le numéro HA RCP0232156. Le montant des garanties financières au titre de ce contrat est de 1 500 000 €.

La SAS Les Stations a souscrit une garantie financière tourisme auprès de l'APST.

La SAS Les Stations est immatriculé au registre des opérateurs de voyages et séjours Atout France sous le numéro IM013130020.

7.4 Réclamations

Toute réclamation intervenant durant le Séjour devra être portée directement auprès du Partenaire effectuant le Service (et dont les coordonnées sont mentionnées sur le Bon de Réservation) dans les 24 heures suivant la constatation de la non-conformité.

Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra influencer le montant des éventuels dommages-intérêts ou réduction de prix dus si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du client. Le voyageur pourra également demander de l'aide auprès du contact mentionné sur le Bon de Réservation en cas de difficulté sur place.

Toute réclamation intervenant après le séjour devra être formulée dans un délai maximum de 21 jours par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à La SAS Les Stations aux coordonnées indiquées à l'article 1 des présentes conditions générales.

Toute réclamation portée à l'attention de la SAS Les Stations devra avoir été préalablement signalé sur site pendant le séjour au Partenaire mentionné sur le Bon de Réservation.

A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours ou s'il n'est pas satisfait de la réponse reçue, le Client peut saisir gratuitement le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : www.mtv.travel.

Article 8. Annulation du séjour

8.1 Annulation et modification par La SAS Les Stations

En cas d'impossibilité de l'organisation d'un Séjour ou de prestations réservées avant le départ, La SAS Les Stations procédera, à son choix, au remboursement de la commande ou des prestations concernées par tout moyen ou à l'organisation d'un Séjour équivalent ou de prestations équivalentes, à l'exclusion de tous dommages-intérêts.

En cas d'impossibilité de l'organisation d'un Séjour après le départ, La SAS Les Stations proposera au Client le remplacement de la Prestation par un Séjour équivalent. Dans ce cas, La SAS Les Stations prend à sa charge les suppléments de prix qui en résultent ou rembourse la différence de prix entre le Séjour prévu et fourni.

Si le Client n'accepte pas la modification proposée, La SAS Les Stations lui procurera les titres de transport nécessaires à son retour, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels le Client pourrait prétendre.

8.2 Annulation et modification par le Client

Toute demande d'annulation ou de modification doit être adressée à La SAS Les Stations par le Client et par courrier recommandé avec accusé de réception aux coordonnées indiquées à l'article 1 des présentes conditions générales. La date de réception du courrier (ou de première présentation par la Poste) sera retenue pour le calcul des éventuelles indemnités.

Si le Client demande l'annulation de son Séjour ou sa modification au moins 45 jours avant le début du Séjour, aucune pénalité ne sera retenue par La SAS Les Stations et, le cas échéant pour une annulation, les acomptes seront remboursés au Client.

Dans les autres cas, La SAS Les Stations retiendra une pénalité correspondant à :

- 30 % du prix du Séjour si la demande d'annulation / modification est enregistrée entre le 44ème jour et le 30ème jour inclus avant le début du Séjour ;
- 75 % du prix du Séjour si la demande d'annulation / modification est enregistrée entre le 29ème jour et le 15ème jour inclus avant le début du Séjour ;

- 100 % du prix du Séjour si la demande d'annulation / modification est enregistrée entre le 14ème jour avant le début du Séjour et dans le cadre d'une non présentation.

Les prestations annexes (hors assurance annulation) réservées en accompagnement du séjour (forfaits de ski, matériel...) peuvent être modifiées ou annuler sans frais avant J-7. Ce délai dépassé, 100% de pénalités seront retenues.

8.3 Cas spécifique des « annulations multiples »

Afin de limiter les abus, le Client procédant à 2 annulations consécutives sans retenue dans un intervalle de moins de 6 mois pourra être notifié par courrier électronique que sa prochaine réservation fera l'objet d'une facturation forfaitaire de 75€ en cas de nouvelle annulation intervenant avant J-44.

8.4 Modalités de remboursement des paiements réalisés via chèques vacances ANCV

Les chèques vacances ANCV (papier et Connect) ne pouvant être recredités, la SAS Les Stations sera amenée à rembourser sous forme d'avoir l'éventuel trop payé consécutif à l'annulation d'un séjour initialement réglé par ces modes de paiement. La durée de l'avoir sera calquée sur celle des chèques vacances initiaux.

8.5 Interruption du Séjour par le Client

Toute interruption du Séjour à l'initiative du Client ne donnera lieu à aucun remboursement ou compensation.

Article 9.

Dispositions générales

9.1 Droit applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français.

9.2 Modifications des présentes conditions générales

Les présentes conditions générales peuvent être modifiées à tout moment par La SAS Les Stations. Les conditions générales applicables au Client sont celles en vigueur au jour de sa commande, toute nouvelle connexion à l'espace personnel emportant acceptation le cas échéant des nouvelles conditions générales.

9.3 Règlement amiable des litiges

Sauf dispositions d'ordre public, tous litiges qui pourraient survenir dans le cadre de l'exécution des présentes conditions générales devront avant toute action judiciaire ou saisi du médiateur du Tourisme et du Voyage être soumis à l'appréciation de La SAS Les Stations en vue d'un règlement amiable.

9.4 Entièreté

La nullité d'une des clauses du présent contrat n'entraînera pas la nullité des autres clauses du contrat ou du contrat dans sa globalité, qui garderont leur plein effet et portée. Dans une telle hypothèse, les parties devront dans la mesure du possible remplacer la stipulation annulée par une stipulation valable correspondant à l'esprit et à l'objet des présentes.

9.5 Non-renonciation

L'absence d'exercice par La SAS Les Stations des droits qui lui sont reconnus par les présentes ne pourra en aucun cas être cas être interprétée comme une renonciation à faire valoir lesdits droits.

Article 10.

Dispositions légales

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. L'entreprise/les entreprises XY sera/seront entièrement responsable(s) de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'entreprise/les entreprises XY dispose/disposent d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle(s) deviendrait(en)t insolvable(s).

Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302

Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

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

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait.

Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. XY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de YZ [l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité, par exemple un fonds de garantie ou une compagnie d'assurance]. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (coordonnées du point de contact, y compris son nom, son adresse géographique, son adresse électronique et son numéro de téléphone) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de XY.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A>

Reproduction littérale des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, conformément à l'article R.211-12 du Code du tourisme.

Article R211-3 du Code du tourisme

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de Séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

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 Séjour, 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 les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R211-3-1 du Code du tourisme

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R211-4 du Code du tourisme

Préalablement à la conclusion du contrat, 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 Séjour 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 prestations de restauration proposées;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen 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 Séjour ou du séjour ainsi que, si la réalisation du Séjour ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du Séjour 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 R. 211-8;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11;
- 12° 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;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R211-5 du Code du tourisme

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 quel éléments.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R211-6 du Code du tourisme

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. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat 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 Séjour 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 et lieux de départ et de retour;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil;
- 5° Les prestations de restauration proposées;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du Séjour 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 R. 211-8;
- 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 ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du Séjour ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le Séjour 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 tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du Séjour et au prestataire de services concernés;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du Séjour ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du Séjour ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11;
- 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 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 Séjours 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;
- 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4;
- 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du Séjour ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R211-7 du Code du tourisme

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le Séjour 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 tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du Séjour. 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 R211-8 du Code du tourisme

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, 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 Séjour 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 R211-9 du Code du tourisme

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le Séjour 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 R211-10 du Code du tourisme

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le Séjour ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un 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 Séjour ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R211-11 du Code du tourisme

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.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

Article 11. Espace client

11.1 Création de l'espace personnel

La création d'un espace personnel est un préalable indispensable à toute commande d'un Client sur les Sites. A cette fin, le Client sera invité à fournir un certain nombre d'informations personnelles. Certaines de ces informations sont réputées indispensables à la création de l'espace personnel. Le refus par un Client de fournir lesdites informations aura pour effet d'empêcher la création de l'espace personnel ainsi que, incidemment, la validation de la commande.

Lors de la création de l'espace personnel, le Client est invité à choisir un mot de passe. Ce mot de passe constitue la garantie de la confidentialité des informations contenues dans l'espace personnel. Le Client s'interdit donc de le transmettre ou de le communiquer à un tiers. A défaut, La SAS Les Stations ne pourra être tenu pour responsable des accès non autorisés à l'espace personnel d'un Client.

Le Client s'engage à procéder à une vérification régulière des données qui le concernent et à procéder en ligne, depuis son espace personnel, aux actualisations et modifications nécessaires.

11.2 Contenu de l'espace personnel

11.2.1 Généralité

L'espace personnel permet au Client de consulter et de suivre toutes ses commandes effectuées sur les Sites.

Les pages relatives aux espaces personnels sont librement imprimables par le titulaire du compte en question, mais ne constituent nullement une preuve admissible par un tribunal. Elles n'ont qu'un caractère informatif destiné à assurer une gestion efficace de ses commandes par le Client.

La SAS Les Stations s'engage à conserver de façon sécurisée tous les éléments contractuels dont la conservation est requise par la loi ou la réglementation en vigueur.

11.2.2 Contributions des Clients

Les Clients se voient offrir la faculté de contribuer au contenu du Site par la publication de commentaires sur leur utilisation des Produits et leur relation avec La SAS Les Stations. Les commentaires devront être apportés en français ou en Anglais.

Ils seront soumis à validation de La SAS Les Stations ou de son équipe de modérateurs. En cliquant sur l'onglet « Valider », afin de publier son commentaire, le Client accorde une licence de droit d'auteur non exclusive à titre gratuit à La SAS Les Stations portant sur ledit commentaire.

A ce titre, le Client autorise la SAS Les Stations à communiquer au public en ligne, en tout ou partie, son commentaire sur les Sites, les newsletters de La SAS Les Stations et les sites des partenaires de La SAS Les Stations.

Le Client autorise La SAS Les Stations à reproduire son commentaire aux fins de le communiquer au public en ligne et de réaliser des supports de communication et de promotion des Sites. Le Client autorise La SAS Les Stations à traduire dans toute langue son commentaire aux fins de le communiquer au public en ligne et de le reproduire sur ses supports commerciaux et promotionnels. Le droit d'adaptation comprend également le droit d'effectuer les modifications techniquement nécessaires à l'exploitation du commentaire dans d'autres formats. La présente licence est accordée pour une utilisation commerciale et publicitaire. Elle est accordée pour toute la durée des droits, pour une exploitation en France et à l'étranger.

Le Client déclare disposer de la propriété intellectuelle et des autorisations nécessaires pour procéder à la publication de son commentaire. Le Client s'engage à intervenir sur toute demande de La SAS Les Stations à toute instance engagée contre cette dernière du fait de son commentaire et à le garantir des éventuels frais et condamnations prononcés à son encontre de ce fait, en ce compris les éventuels frais d'avocat.

11.3 Suppression de l'espace personnel

La SAS Les Stations se réserve le droit de supprimer le compte de tout Client qui contrevient aux présentes conditions générales, notamment lorsque le Client fournit des informations inexactes, incomplètes, mensongères ou frauduleuses, ainsi que lorsque l'espace personnel d'un Client sera resté inactif depuis au moins une année. Ladite suppression ne sera pas susceptible de constituer une faute de La SAS Les Stations ou un dommage pour le Client exclu, qui ne pourra prétendre à aucune indemnité de ce fait.

Cette exclusion est sans préjudice de la possibilité, pour la SAS Les Stations, d'entreprendre des poursuites d'ordre judiciaire à l'encontre du Client, lorsque les faits l'auront justifié.

Article 12.

Newsletter des sites

En cochant la case prévue à cet effet ou en donnant expressément leur accord à cette fin, les Clients acceptent que La SAS Les Stations puisse leur faire parvenir, à une fréquence et sous une forme qu'il déterminera, une newsletter (lettre d'information) pouvant comporter des informations relatives à son activité.

Lorsque le Client coche la case prévue à cet effet, il accepte de recevoir des offres commerciales de La SAS Les Stations pour des produits et services analogues à ceux présentés sur les Sites. Les Clients abonnés auront la faculté de se désinscrire de la newsletter en cliquant sur le lien prévu à cet effet, présent dans chacune des newsletters.

Article 13. Gestion des données personnelles

13.1 Déclaration CNIL - Responsable du traitement

Le fichier de La SAS Les Stations comportant les données personnelles des Clients a fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL enregistrée sous le n°1594471.

13.2 Délégué Générale à la Protection des Données

Conformément à la législation, la SAS Les Stations a nommé un Délégué Générale à la Protection des Données. Ce poste est occupé par Monsieur Darniot.

13.3 Caractère facultatif de la fourniture de données

Les Clients disposent de la libre faculté de fournir des informations personnelles les concernant. La fourniture d'informations personnelles n'est pas indispensable pour la navigation sur les Sites.

13.4 Fourniture impérative de données pour l'inscription

En revanche, l'inscription sur le présent Site suppose la collecte par La SAS Les Stations d'un certain nombre d'informations personnelles concernant les Clients. Les Clients ne souhaitant pas fournir les informations nécessaires à l'inscription ne pourront pas passer commande sur le présent Site.

13.5 Respect de la finalité de la collecte de données personnelles

Les données personnelles collectées font l'objet d'un traitement informatique et sont exclusivement réservées à La SAS Les Stations. Les données récoltées sont nécessaires

à la bonne administration du Site, ainsi qu'au respect de ses obligations contractuelles par La SAS Les Stations. Ces données sont conservées par La SAS Les Stations en cette unique qualité. La SAS Les Stations s'engage à ne pas les utiliser dans un autre cadre, ni à les vendre à des tiers, hors accord express des Clients ou cas prévus par la loi.

13.6 Droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'opposition

Les coordonnées de tous les Clients inscrits sur le présent Site sont sauvegardées pour une durée de 6 ans, durée raisonnable nécessaire à la bonne administration du Site, à une utilisation normale des données et aux justifications éventuelles à apporter à l'administration fiscale. Ces données sont conservées dans des conditions sécurisées, selon les moyens actuels de la technique, dans le respect des dispositions de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978. Les Clients disposent d'un droit d'opposition, d'interrogation, d'accès, de portabilité et de rectification des données qu'ils ont fournies. Pour cela, il leur suffit d'en faire la demande à La SAS Les Stations à l'aide du formulaire adapté situé sur les sections « informations légales » des Sites.

13.7 Cartographie de l'usage des données personnelles

Vous pouvez à tout moment définir / modifier vos préférences en matière d'usage de vos données personnelles sur notre section « Vos données personnelles » :
<https://www.lesstations.com/rgpd>

Voici la cartographie des traitements de données susceptible d'être réalisés et pilotable depuis la page de configuration évoquée :

Echanges avec le service client

Solution technologique : Zendesk

Pilotage : Lors de la réservation, une case à cocher permet au Client d'accepter la transmission de ses données (choix pilotable ensuite depuis l'espace client).

Infos réservations

Solution technologique : Service interne

Pilotage : Le stockage de la plupart de ces données (qui ne font l'objet d'aucun commerce) est obligatoire mais le Client peut demander, après le séjour, que la SAS Les Stations procède à l'anonymisation maximale de son dossier (seules les infos requises par l'administration fiscale seront alors conservées). Attention, pour les séjours bénéficiant de Départ 18:25, un stockage non négociable de toutes les données du séjour et des justificatifs d'éligibilité est imposé par l'ANCV (qui finance le programme) pendant 6 ans.

Newsletter

Solution technologique : Brevo

Pilotage : Inscription par le Client lors de la réservation (case à cocher). Révocation à l'aide du lien situé en bas des newsletters.

La SAS Les Stations est également amenée à utiliser des cookies pour stocker des informations purement techniques (connexion à l'espace membre...).

Article 14.

Responsabilité des sites

14.1 Nature des obligations de La SAS Les Stations

La SAS Les Stations agit en qualité d'agent de Séjour conformément aux dispositions du Code de tourisme. Sa responsabilité est régie par les articles L. 211-16 et L. 211-17 du Code de tourisme.

14.2 Force majeure - Faute du Client

La SAS Les Stations n'engagera pas sa responsabilité en cas de force majeure ou de faute du Client, telles que définies au présent article :

14.2.1 Force majeure

Au sens des présentes conditions générales, sera considéré comme un cas de force majeure opposable au Client tout empêchement, limitation ou dérangement du Service du fait d'incendie, d'épidémie, d'explosion, de tremblement de terre, de fluctuations de la bande passante, de manquement imputable au fournisseur d'accès, de défaillance des réseaux de transmission, d'effondrement des installations, d'utilisation illicite ou frauduleuse des mots de passe, codes ou références fournis au Client, de piratage informatique, d'une faille de sécurité imputable à l'hébergeur du Site ou aux développeurs, d'inondation, de panne d'électricité, de guerre, d'embargo, de loi, d'injonction, de demande ou d'exigence de tout gouvernement, de réquisition, de grève, de boycott, ou autres circonstances hors du contrôle raisonnable de La SAS Les Stations. Dans de telles circonstances, La SAS Les Stations sera dispensé de l'exécution de ses obligations dans la limite de cet empêchement, de cette limitation ou de ce dérangement.

14.2.2 Faute du Client

Au sens des présentes Conditions générales, sera considéré comme une faute du Client opposable à ce dernier toute mauvaise utilisation du Service, faute, négligence, omission ou défaillance de sa part ou de celle de ses préposés, non-respect des conseils donnés

par La SAS Les Stations sur son Site, toute divulgation ou utilisation illicite du mot de passe, des codes et références du Client, ainsi que le renseignement d'informations erronées ou l'absence de mise à jour de telles informations dans son espace personnel. Sera également considérée comme une faute du Client la mise en œuvre de tout procédé technique, tels que des robots, ou des requêtes automatiques, dont la mise en œuvre contreviendrait à la lettre ou à l'esprit des présentes conditions générales de vente.

14.3 Problèmes techniques - Liens hypertextes

En cas d'impossibilité d'accès au Site, en raison de problèmes techniques de toutes natures, le Client ne pourra se prévaloir d'un dommage et ne pourra prétendre à aucune indemnité. L'indisponibilité, même prolongée et sans aucune durée limitative, d'un ou plusieurs services en ligne, ne peut être constitutive d'un préjudice pour les Clients et ne peut aucunement donner lieu à l'octroi de dommages et intérêts de la part de La SAS Les Stations.

Les liens hypertextes présents sur les Sites peuvent renvoyer sur d'autres sites internet. La responsabilité de La SAS Les Stations ne saurait être engagée si le contenu de ces sites contrevient aux législations en vigueur. De même la responsabilité de La SAS Les Stations ne saurait être engagée si la visite, par le Client, de l'un de ces sites, lui causait un préjudice.

14.4 Dommages-intérêts à la charge de La SAS Les Stations

A défaut de dispositions légales ou réglementaires contraires, la responsabilité de La SAS Les Stations est limitée au préjudice direct, personnel et certain subi par le Client et lié à la défaillance en cause. La SAS Les Stations ne pourra en aucun cas être tenu responsable des dommages indirects tels que, notamment les pertes de données, les préjudices commerciaux, les pertes de commandes, les atteintes à l'image de marque, les troubles commerciaux et les pertes de bénéfices ou de clients. De même et dans les mêmes limites, le montant des dommages et intérêts mis à la charge de La SAS Les Stations ne pourra en tout état de cause excéder le prix du Séjour commandée.

Article 15. Propriété intellectuelle

Le contenu (textes, images, schémas...), la structure et le logiciel mis en œuvre pour le fonctionnement du Site sont protégés par le droit d'auteur et le droit des bases de données. Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de La SAS Les Stations ou de ses ayants droit ou ayants cause constitue une violation des Livres I et III du Code de la propriété intellectuelle et sera susceptible de donner lieu à des poursuites judiciaires. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque.

Les informations publiées sur le présent Site le sont à titre indicatif, sans garantie d'exactitude. La SAS Les Stations ne peut en aucun cas être tenue responsable du fait d'une omission, d'une inexactitude ou de toute erreur contenue dans ces informations et qui serait à l'origine d'un dommage direct ou indirect causé au Client.