

# CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE

**L'Agence Labellemontagne vous propose des séjours sur le  
site [reservations.labellemontagne.com](http://reservations.labellemontagne.com).**

## **Nos coordonnées :**

Agence Labellemontagne – SAS au capital de 22 000€

Siège social : Alpespace – Francin – 114 Voie Albert Einstein  
73800 PORTE-DE-SAVOIE

Tel : 0 825 825 677 (0.125€ ht/min).

@ : [agence@labellemontagne.com](mailto:agence@labellemontagne.com)

RCS Chambéry 49234392 RC Professionnelle : ALLIANZ N° 48094110 - 1

cours Michelet-CS3051-92076 Paris La Défense Cedex

Garantie financière : APST - 15 avenue Carnot – 75017 PARIS

Opérateur de voyages et de séjours n° IM073100017

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

**Nos conditions générales de vente sont conformes aux dispositions de la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 du code de la consommation, fixant les conditions d'exercice de la vente à distance, et aux dispositions légales du code de tourisme. Nous en reproduisons ci-dessous les articles L121-16-1, L-121-17, L-121-20-8, L-121-19-3 et L211-2, ainsi que les articles R 211-3 à R 211-11 :**

### **Article L121-16-1 :**

I-Sont exclus du champ d'application de la présente section :

- 1° Les contrats portant sur les services sociaux, y compris le logement social, l'aide à l'enfance et aux familles, à l'exception des services à la personne mentionnés à [l'article L. 7231-1](#) du code du travail ;
- 2° Les contrats portant sur les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, la délivrance et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux ;
- 3° Les contrats portant sur les jeux d'argent mentionnés à [l'article L. 320-1](#) du code de la sécurité intérieure, y compris les loteries, les jeux de casino et les transactions portant sur des paris ;
- 4° Les contrats portant sur les services financiers ;
- 5° Les contrats portant sur un forfait touristique, au sens de [l'article L. 211-2](#) du code du tourisme ;
- 6° Les contrats portant sur les contrats d'utilisation de biens à temps partagé, les contrats de produits de vacances à long terme et les contrats de revente et d'échange mentionnés aux [articles L. 121-60 et L. 121-61](#) du présent code ;
- 7° Les contrats rédigés par un officier public ;
- 8° Les contrats portant sur la fourniture de denrées alimentaires, de boissons ou d'autres biens ménagers de consommation courante, qui sont livrés physiquement par un professionnel lors de tournées fréquentes et régulières au domicile ou au lieu de résidence ou de travail du consommateur ;
- 9° Les contrats portant sur les services de transport de passagers, à l'exception des dispositions prévues à [l'article L. 121-19-3](#) ;
- 10° Les contrats conclus au moyen de distributeurs automatiques ou de sites commerciaux automatisés ;
- 11° Les contrats conclus avec des opérateurs de télécommunications pour l'utilisation des cabines téléphoniques publiques ou aux fins d'une connexion unique par téléphone, internet ou télécopie, notamment les services et produits à valeur ajoutée accessibles par voie téléphonique ou par message textuel.

II.-Pour les contrats ayant pour objet la construction, l'acquisition ou le transfert de biens immobiliers, ainsi que ceux relatifs à des droits portant sur des biens immobiliers ou à la location de biens à usage d'habitation principale, conclus hors établissement, seules sont applicables les sous-sections 2,3,6 et 7.

III.-Les sous-sections 2,3,6 et 7, applicables aux relations entre consommateurs et professionnels, sont étendues aux contrats conclus hors établissement entre deux professionnels dès lors que l'objet de ces contrats n'entre pas dans le champ de l'activité principale du professionnel sollicité et que le nombre de salariés employés par celui-ci est inférieur ou égal à cinq.

NOTA : Conformément à l'article 34 de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014, ces dispositions introduites par l'article 9 de ladite loi s'appliquent aux contrats conclus après le 13 juin 2014.

### **Article L121-17 :**

I. Préalablement à la conclusion d'un contrat de vente ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

1° Les informations prévues aux [articles L. 111-1 et L. 111-2](#) ;

2° Lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit ainsi que le formulaire type de rétractation,

dont les conditions de présentation et les mentions qu'il contient sont fixées par décret en Conseil d'Etat ;

3° Le cas échéant, le fait que le consommateur supporte les frais de renvoi du bien en cas de rétractation et, pour les contrats à distance, le coût de renvoi du bien lorsque celui-ci, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste ;

4° L'information sur l'obligation du consommateur de payer des frais lorsque celui-ci exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services, de distribution d'eau, de fourniture de gaz ou d'électricité et d'abonnement à un réseau de chauffage urbain dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation ; ces frais sont calculés selon les modalités fixées à [l'article L. 121-21-5](#) ;

5° Lorsque le droit de rétractation ne peut être exercé en application de [l'article L. 121-21-8](#), l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficie pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation ;

6° Les informations relatives aux coordonnées du professionnel, le cas échéant aux coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, à l'existence de codes de bonne conduite, le cas échéant aux cautions et garanties, aux modalités de résiliation, aux modes de règlement des litiges et aux autres conditions contractuelles, dont la liste et le contenu sont fixés par décret en Conseil d'Etat.

II. Si le professionnel n'a pas respecté ses obligations d'information concernant les frais supplémentaires mentionnés au I de [l'article L. 113-3-1](#) et au 3° du I du présent article, le consommateur n'est pas tenu au paiement de ces frais.

III. La charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information mentionnées à la présente sous-section pèse sur le professionnel.

NOTA : Conformément à l'article 34 de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014, ces dispositions introduites par l'article 9 de ladite loi s'appliquent aux contrats conclus après le 13 juin 2014.

### **Article L-121-19-3 :**

Pour les contrats conclus par voie électronique, le professionnel rappelle au consommateur, avant qu'il ne passe sa commande, de manière lisible et compréhensible, les informations relatives aux caractéristiques essentielles des biens ou des services qui font l'objet de la commande, à leur prix, à la durée du contrat et, s'il y a lieu, à la durée minimale des obligations de ce dernier au titre du contrat, telles que prévues au I de [l'article L. 121-17](#).

Le professionnel veille à ce que le consommateur, lors de sa commande, reconnaisse explicitement son obligation de paiement. A cette fin, la fonction utilisée par le consommateur pour valider sa commande comporte, à peine de nullité, la mention claire et lisible : commande avec obligation de paiement ou une formule analogue, dénuée de toute ambiguïté, indiquant que la passation d'une commande oblige à son paiement.

Les sites de commerce en ligne indiquent clairement et lisiblement, au plus tard au début du processus de commande, les moyens de paiement acceptés par le professionnel et les éventuelles restrictions de livraison.

NOTA : Conformément à l'article 34 de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014, ces dispositions introduites par l'article 9 de ladite loi s'appliquent aux contrats conclus après le 13 juin 2014.

### **Article L-121-20-8 :**

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

- 1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- 2° De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;
- 3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
- 4° De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- 5° De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- 6° De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
- 7° De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;
- 8° De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;

# CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE

- 9° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été scellés par le consommateur après la livraison ;
- 10° De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
- 11° Conclut lors d'une enchère publique ;
- 12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;
- 13° De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.
- NOTA : Conformément à l'article 34 de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014, ces dispositions introduites par l'article 9 de ladite loi s'appliquent aux contrats conclus après le 13 juin 2014.

## **Article L211-2 :**

Constitue un forfait touristique la prestation :

- 1° Résultant de la combinaison préalable d'au moins deux opérations portant respectivement sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait ;
- 2° Dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée ;
- 3° Vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris.

## **Article R.211-3 :**

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**

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 voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les 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 voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article 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**

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

## **Article R211-6**

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 voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates 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 voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article 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 voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article 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 voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

# CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE

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 voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

## **Article R211-7**

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

## **Article R211-8**

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 voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

## **Article R211-9**

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 voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

## **Article R211-10**

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage 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 voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

## **Article R211-11**

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.

## **Conditions Particulières de vente**

Mise à jour 12 octobre 2020

### **INFORMATIONS GENERALES :**

L'inscription à l'un de nos séjours implique de connaître et accepter les présentes conditions particulières. Les présentes conditions sont valables à compter du 1<sup>er</sup> décembre 2015. Nous pouvons être amenés à les modifier à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications ne sont pas applicables aux réservations déjà conclues.

Conformément à l'article 1369-4 du Code civil, l'ensemble de ces conditions sont mises à la disposition des clients, qui ont la possibilité de les télécharger et de les imprimer, sur notre site internet [reservations.labellemontagne.com](http://reservations.labellemontagne.com).

Il appartient au client de s'informer sur les descriptifs et tarifs des locations d'hébergements ou forfaits touristiques et de sélectionner les plus adaptés. Nous ne pourrions être tenus pour responsable du choix du client.

**En application des articles L-121-16-1 5°, et L 121-20-8 12° du code de la consommation, nous vous informons que le droit de rétractation n'est pas applicable aux commandes effectuées sur le site, qu'il s'agisse de prestations de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée, ou de forfaits touristiques.**

### **PHOTOGRAPHIES ET DESCRIPTIFS :**

Les photos représentent des ambiances et ne constituent en aucune manière la promesse d'une prestation commerciale, elles ne sont pas contractuelles. Nous attirons votre attention sur la déformation que subissent les bâtiments, chambres et piscines lorsque les photos sont prises au grand angle. Les photos ne constituent en aucune manière la promesse d'une prestation commerciale et ne sont en aucun cas contractuelles.

Les surfaces des hébergements sont approximatives et données à titre indicatif. Nous garantissons le nombre de couchages, mais nous ne pouvons en garantir le type (lits simples, lits gigognes, doubles...).

Les travaux ou aménagements entrepris par les communes ou par des tiers aux abords des établissements ne sauraient engager notre responsabilité. Toutes les informations concernant les activités sportives ou de loisirs sont celles qui nous ont été transmises par les Offices de Tourisme et vous sont communiquées à titre indicatif.

### **RESERVATION :**

Pour effectuer une réservation, vous pouvez soit vous rendre sur le site et effectuer une réservation en ligne, soit appeler le centre d'appels/call center. Toute réservation vaut acceptation de la description des séjours et des tarifs. Tous les prix et dates de séjour part doivent être confirmés par nos services au moment de la réservation

**Réservation par téléphone :** Le Centre d'appels/call center vous communique toutes les informations précontractuelles prévues par les articles L121-17 du code de la consommation en ce qui concerne la location d'hébergements, et/ou R211-4 du code du tourisme en ce qui concerne les forfaits touristiques. Vous serez invité à consulter, télécharger et imprimer ces conditions générales sur notre site. Une fois d'accord, nous vous adresserons une confirmation reprenant les informations ci-dessus rappelées.

**Réservation en ligne :** Votre réservation ne sera enregistrée sur le site qu'après votre acceptation des présentes conditions générales. Vous aurez la possibilité de vérifier le prix total, et de corriger les éventuelles erreurs avant de confirmer. Une fois votre réservation validée, nous vous enverrons une confirmation.

Les Produits et/ou Services composant les Séjours proposés sont disponibles en petites quantités et sont gérés en temps réel. Nous attirons votre attention sur le fait que le Produit et/ou Service présenté comme disponible



# CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE

peut devenir indisponible si plusieurs Clients présents sur le Site de réservation commandent en même temps le même Produit et/ou Service. Le premier Client à effectuer une Réservation est prioritaire. Si une Réservation ne peut pas être honorée pour cause de non disponibilité du Produit et/ou Service, nous vous en tenons informés par mail ou par téléphone dans les quarante-huit heures qui suivent la Réservation. Toute somme versée pour effectuer la Réservation vous est intégralement remboursée dans les plus brefs délais, à moins que vous ne préfériez choisir un autre Séjour parmi ceux que nous proposons.

Toute inscription doit être accompagnée :

- Du versement d'un acompte de 25% du prix global de votre location et des éventuelles prestations complémentaires intégrées ou non telles que forfaits de ski, matériel de ski, restauration,...
- de 100% du prix des primes d'assurance si vous souhaitez les souscrire.
- des frais de dossiers de 20€ par réservation pour tout séjour

Le montant total des assurances souscrites et des frais de dossier est payable à la réservation et n'est pas remboursable.

Le solde du prix de votre location et des éventuelles prestations complémentaires doit être réglé **30 jours avant le début de votre séjour** sans rance de notre part, ou immédiatement pour toute réservation à moins de 30 jours. A défaut, nous nous réservons le droit de considérer votre inscription annulée et d'appliquer les frais d'annulation prévus.

Vous pouvez réserver certaines prestations diverses avant votre arrivée (ex : cours de ski, forfait de ski, restauration), directement à la réservation. Tous nos produits sont ouverts à la vente sous réserve de disponibilité.

*Vous pouvez mentionner des demandes particulières quant à l'orientation ou situation spécifique de votre logement, ou encore une demande de prestation sur place (kit bébé, ménage, draps ...), nous essaierons de les satisfaire sans engagement ni garantie contractuelle. Ces souhaits sont à adresser directement à la résidence concernée, dont vous trouverez les coordonnées sur les bons de séjours. Nous ne pourrions être tenus responsables de la non-satisfaction des demandes émises par les clients à ce titre.*

La plupart de nos séjours s'entendent pour 7 nuits, du samedi au samedi. Nous vous rappelons qu'un logement prévu à la location pour un nombre déterminé d'occupants ne saurait en aucun cas être habité par un nombre supérieur de personnes. Un enfant en bas âge est considéré comme un occupant à part entière.

Pour les lits superposés, le couchage en hauteur ne convient pas aux enfants de moins de six ans (Décret n°95.949 du 25 août 1995).

Dans certains logements, l'accès aux mezzanines peut se faire par une échelle de meunier, déconseillée aux personnes âgées et aux enfants en bas âge. Certains logements comportent un jardin ou jardinet - celui-ci n'est pas forcément clos.

Les familles doivent faire attention à ces exigences de sécurité, nous dégageons toute responsabilité en cas de problème.

## UTILISATION DES SITES INTERNET :

Conditions d'utilisation des sites web [www.labellemontagne.com](http://www.labellemontagne.com) ; [reservations.labellemontagne.com](http://reservations.labellemontagne.com) et [www.lesvallees-labresse.com/reservations.labellemontagne.com](http://www.lesvallees-labresse.com/reservations.labellemontagne.com) :

Conformément à la loi, nous vous invitons à prendre connaissance des Conditions d'Utilisation du Service de réservation via notre Site Internet, ainsi que toute condition spécifique figurant sur les pages du Site, régissant votre utilisation des sites indiqués ci-dessus vos relations avec L' AGENCE LABELLEMONTAGNE.

Ces Conditions portent sur vos droits et responsabilités légales applicables dès lors que vous utilisez ce site.

Les Sites internet indiqués ci-dessus sont mis gratuitement à votre disposition (hors frais de connexion au site) pour votre usage personnel, sous réserve du respect des conditions définies ci-après. Votre utilisation de ces Sites implique votre acceptation pleine et entière de l'ensemble des présentes Conditions d'Utilisation.

Vous ne pouvez utiliser ces Sites pour effectuer une réservation que si vous êtes âgé de plus de 18 ans et habilité à signer des contrats qui engagent votre responsabilité (l'utilisation par les mineurs de la réservation en ligne via notre Site est interdite). Vous serez financièrement responsable de toutes vos utilisations du Site.

Vous ne pouvez utiliser le Site que pour faire des réservations ou des achats dans un but légitime. Ce site est destiné notamment à la réservation de séjours et aucune utilisation, ou détournement de finalité n'est autorisé,

notamment pour des finalités contraires à l'ordre public et aux bonnes mœurs.

A défaut de respect des présentes, nous nous réservons le droit, à tout moment, sans préavis, de vous interdire ou de vous restreindre l'accès à tout ou partie du ou des Sites, sans préjudice de tous dommages - intérêts.

Vous êtes informé que, en application des articles L2116-1-5° et L21-20-8-12° du Code de la consommation, l'ensemble des services de réservation proposés sur les Sites [www.labellemontagne.com](http://www.labellemontagne.com) et [www.lesvallees-labresse.com](http://www.lesvallees-labresse.com) ne sont pas soumis à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L. 121-20 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance. En conséquence, les Services commandés sur le Site sont exclusivement soumis aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes et/ou dans les Conditions Spécifiques applicables.

Conformément à l'article 27 de la loi 78-17 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 78, vous êtes informés que tous les renseignements sont collectés afin de traiter votre réservation et que nous pouvons être amenés à les utiliser pour des raisons marketing (informations, offres promotionnelles sur les produits et services Labellemontagne).

Vous disposez au titre de l'article 34 de la loi 78-17 d'un droit d'accès, de rectification ou d'opposition pour le traitement des informations vous concernant en vous adressant par courrier à l'Agence Labellemontagne - Alpespace - 114 Voie Albert Einstein Francin- 73800 Porte-de-Savoie ou par e-mail à [agence@labellemontagne.com](mailto:agence@labellemontagne.com)

Responsable des traitements : Agence Labellemontagne

Finalités des traitements : gestion de fichiers clients et de prospects

## PRIX

### **HEBERGEMENT :**

Nos prix sont en euros et TTC, établis sur la base des taux de TVA en vigueur au 31 janvier 2020. Ils incluent la mise à disposition du logement, charges comprises (eau, électricité, chauffage). En cas de modification du taux de TVA applicable, les tarifs TTC seront automatiquement ajustés.

Ils ne comprennent pas :

- la taxe de séjour, collectée pour le compte des municipalités, payable directement sur place
- l'écotaxe
- le forfait par séjour pour votre animal domestique
- l'emplacement de parking/garage (le cas échéant)
- le dépôt de garantie que vous versez à l'arrivée et qui vous est restitué après votre séjour, sous réserve d'inventaire
- les prestations diverses et services supplémentaires proposés en catalogue, sur notre site internet ou sur place (vous pouvez réserver certaines de ces prestations dès votre réservation auprès de l'Agence)
- les primes d'assurance facultatives
- les frais de dossier
- le transport
- toutes les dépenses à caractère personnel

Sur les résidences ci-dessous nos tarifs incluent le ménage, et tiennent compte des dispositions sanitaires qui ont dû être mises en place du fait de la crise du Covid 19 :

- Résidences du Hameau de St François Longchamp
- Résidences Rochebrune Le Vallon et Les Terrasses de la Bergerie à Orcières Merlette 1850
- Résidences Le Village et Les Belles Roches à Notre Dame de Bellecombe

### **LES PACKAGES OU FORAITS TOURISTIQUES :**

Vous pouvez ajouter à la location d'hébergement un ou plusieurs produits ou services, qui formeront le Forfait Touristique ou Package/forfait touristique, parmi ceux décrits ci-après (cette liste n'est pas exhaustive, et peut-être modifiée à tout moment sans préavis) :

- *Les forfaits de ski* : Ils sont d'une durée de 6 jours pour des séjours de 7 nuits, le forfait de ski commençant le dimanche matin et se terminant le vendredi soir. Les forfaits de ski perdus ou non utilisés ne pourront en aucun cas être remboursés, et ne pourront, si perdus ou volés, être remplacés que sur production des justificatifs de règlement, et moyennant l'acquiescement de frais de traitement et de remplacement par forfait à remplacer. Ils sont nominatifs, il est donc nécessaire au moment de la réservation de renseigner vos noms, prénoms et dates de naissance.
- *La location de matériel de ski* : les skis sont loués pour une durée de 6 jours à partir du dimanche matin. Dans le pack Confort, le

# CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE

matériel de ski est livré à la résidence dans la mesure où vous avez complété les formulaires destinés à préparer votre commande et que vous nous les avez retournés au moins 10 jours avant votre arrivée. Le matériel est à retourner le vendredi soir, au magasin qui vous est indiqué sur votre bon d'échange. Une caution vous sera demandée pour la location du matériel, et vous sera retournée après retour et accord du magasin. Le matériel loué est nominatif, il est donc nécessaire au moment de la réservation de renseigner vos noms, prénoms, dates de naissance, tailles, poids, pointures. A cet égard, nous ne pourrions être tenus responsables d'un matériel qui ne correspondrait pas à vos attentes ou à votre taille et il vous sera possible de vous rendre au magasin de location de ski pour opérer tout échange s'avérant nécessaire.

- **Les courses livrées :** Vos courses pour la semaine sont livrées directement dans votre appartement avant votre arrivée. Toutefois, le livreur peut modifier l'heure, voire exceptionnellement le jour, de livraison en fonction des conditions climatiques. La composition est fournie à titre indicatif et est susceptible d'être modifiée en fonction des approvisionnements. Tout article manquant est remplacé par un article de même famille. Nous ne pourrions être tenus responsables de tout manquement, de toute erreur dans la composition de ce service, ou dans un retard de livraison. Toute réclamation concernant cette prestation doit nous être formulée dans les 48 heures après réception des marchandises. Les commandes de ce service doivent nous être adressées au plus tard 10 jours avant la date de votre arrivée.
- **La restauration :** Dans certaines résidences vous pouvez commander « Le Plus restauration » qui est composé selon les lieux, de la formule 7 dîners, ou de la formule « 7 petits déjeuners et 7 dîners ». Le premier dîner est celui du samedi soir, et le dernier celui du vendredi. Le premier petit-déjeuner est celui du dimanche matin, et le dernier celui du samedi de départ. Des formules enfants vous seront proposées. Ces prestations s'entendent toujours hors boissons. C'est le restaurateur qui établit les menus. Nous vous demandons de formuler toute réclamation éventuelle sur la prestation dans la semaine du séjour directement au restaurateur.
- **Les cours de ski :** Certains cours de ski peuvent vous être vendus directement par l'agence Labellemontagne. Ils sont nominatifs, il est donc nécessaire au moment de la réservation de renseigner vos noms, prénoms, dates de naissance, et votre niveau. Dans certaines stations vous serez redirigés directement vers le site de vente en ligne de l'Ecole de ski, dans ce cas, les conditions de vente applicables seront exclusivement celle de l'école de ski concernée.

Les prix peuvent être modifiés librement, les modifications n'étant pas applicables aux réservations déjà conclues. L'âge de l'enfant, quand il conditionne l'application d'un tarif, est déterminé en prenant en compte l'âge de l'enfant au moment de la réservation, sur justificatif.

**LA TAXE DE SEJOUR :** elle est collectée pour le compte des municipalités, elle n'est pas incluse dans nos tarifs et son montant est déterminé par nuit et par personne. Il est susceptible de modifications sans préavis et varie selon les communes des lieux de résidence conformément aux règles fixées par les articles L. 2333-26 à L. 2333-46-1 du Code général des collectivités territoriales. Elle est à acquitter soit sur place dès votre arrivée, soit à la réservation selon les cas.

## OFFRES PROMOTIONNELLES

Les réductions éventuellement mentionnées ne sont applicables que sur la partie hébergement, et le cas échéant sur les forfaits de ski, sont donc exclues toutes autres prestations (restauration, location de skis,...)  
Les promotions et réductions ne sont en aucun cas rétroactives, ou cumulables.

## MODES DE PAIEMENT ACCEPTES :

**Nous vous invitons durant la crise sanitaire Covid-19 à privilégier comme moyens de paiement les cartes bancaires ou le virement. Les mandats cash ne seront plus acceptés.**

**Cartes bancaires (Visa, Eurocard/Mastercard, Amex).** Il est précisé que le paiement par carte bancaire est sécurisé via le système GEOTRUST qui garantit la confidentialité des règlements. Le débit effectif du compte bancaire rend effective la passation du contrat en réservation ferme. Le paiement du solde du séjour dont l'acompte a été réglé par carte bancaire, est prélevé, d'une manière automatique et sécurisée via le système GEOTRUST, par carte bancaire à J-30 de la date d'arrivée.

Pour toute réservation à moins de 7 jours du début de séjour, seul le règlement par carte bancaire est possible, il doit être effectué pour 100% du montant de votre séjour et des prestations réservées.

**Chèques bancaires,** tirés sur un compte bancaire ouvert en France. Les règlements par chèques bancaires doivent intervenir au plus tard 30 jours avant la date d'arrivée. En cas de rejet de chèque pour défaut d'approvisionnement ou autres, des frais de gestion de vingt euros seront dus.

## Mandats cash

**Virements :** Lors du virement vous devez impérativement indiquer vos références de dossier, et le nom de la personne qui a procédé à la réservation de façon à nous permettre de traiter le virement. Les frais éventuels de virement sont à votre charge.

Nos coordonnées pour virement bancaire : **Code IBAN FR 76 1382 5002 0008 7709 3682 879**

**Chèques Vacances :** **Les règlements par chèques vacances sont acceptés dans la limite de 30% du montant du dossier, et de 1.500 € maximum.** Ils doivent nous parvenir au plus tard 30 jours avant la date d'arrivée, le cachet de la poste faisant foi. Leur envoi doit être fait en recommandé avec accusé réception. Le contenu effectif du règlement en chèques vacances transmis ne pourra être constaté et validé qu'à l'ouverture du pli par nos services. Nous ne pourrions être tenus responsables d'un mauvais acheminement postal, et/ou d'une différence entre le montant que vous pensez avoir transmis et le montant constaté à l'arrivée. Les chèques vacances ANCV doivent être valables au moins trois mois après leur date de réception, être détachés de leur carnet, ne pas être agrafés, être non endossés et impérativement comporter la souche supérieure. Nous ne rendons pas la monnaie en cas de paiement par chèques vacances ANCV. En cas d'annulation d'un séjour ou de prestations payés en ANCV, aucun remboursement en numéraire ne sera effectué.

En cas d'incident ou de défaut de paiement, et sans régularisation dans les soixante-douze heures, nous nous réservons le droit d'annuler votre réservation et d'appliquer les frais d'annulation prévus dans les présentes conditions. Ce délai sera réduit en fonction de votre date d'arrivée effective.

## ANNULATIONS ET MODIFICATIONS

Pour toute annulation ou demande de modification, nous vous demandons une confirmation écrite par Lettre Recommandée avec avis de réception, la date de réception déterminant la date d'annulation dans le premier cas. Cette demande est à adresser à l'Agence Labellemontagne - Parc Alpespace – 114 Voie Albert Einstein – 73800 Porte de Savoie, ou par courriel à [agence@labellemontagne.com](mailto:agence@labellemontagne.com).

En cas d'annulation sur l'une de nos destinations (hors résidences Labellemontagne de l'Etale à Manigod et le Chalet des Evettes à Flumet), il vous sera retenu en tout état de cause **les frais de dossier de 20 €, non remboursables, le montant des primes des assurances éventuellement souscrites** et une indemnité forfaitaire de résiliation pour toutes nos destinations de :

- 30 euros de frais d'annulation jusqu'à 30 jours avant la date de début de votre séjour
- 25% du montant total de l'hébergement entre 29 jours et 21 jours avant la date de début de votre séjour
- 50% du montant total de l'hébergement entre 20 jours et 14 jours avant la date de début de votre séjour
- 75% du montant total de l'hébergement entre 13 jours et 7 jours avant la date de début de votre séjour

# CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE

- 100% du montant total de l'hébergement moins de 7 jours avant votre date de début de séjour ou en cas de non présentation le jour de l'arrivée.

En cas d'annulation sur les résidences Labellemontagne de L'Étala à Manigod, il vous sera retenu en tout état de cause **les frais de dossier, non remboursables, le montant des primes des assurances éventuellement souscrites** et une indemnité de résiliation de :

- 30 euros de frais d'annulation jusqu'à 30 jours avant la date de début de votre séjour
- 100% du montant total de l'hébergement à moins de 30 jours de votre arrivée

En cas d'annulation sur la résidence Vega à Risoul et Le Borsat IV à Tignes, il vous sera retenu en tout état de cause **les frais de dossier, non remboursables, le montant des primes d'assurances éventuellement souscrites** et une indemnité de résiliation de :

- 20 % de frais d'annulation plus de 60 jours avant la date de début de votre séjour
- 30 % de frais d'annulation entre 60 et 31 jours avant la date de début de votre séjour
- 70 % de frais d'annulation entre 21 et 30 jours avant la date de début de votre séjour
- 90 % de frais d'annulation entre 14 et 20 jours avant la date de début de votre séjour
- 100 % de frais d'annulation moins de 14 jours avant la date de début de votre séjour ou en cas de non présentation.

En cas d'annulation sur le Chalet des Evettes à Flumet, il vous sera retenu en tout état de cause **les frais de dossier, non remboursables, le montant des primes des assurances éventuellement souscrites** et une indemnité de résiliation de :

- 10% du montant total du séjour avec un minimum de 50€/logement pour toute annulation signalée plus de 60 jours avant la date prévue de l'arrivée
- 25% du montant total du séjour pour toute annulation signalée entre le 60<sup>ème</sup> et le 21<sup>ème</sup> jour avant la date prévue de l'arrivée
- 50% du montant total du séjour pour toute annulation signalée entre 20<sup>ème</sup> et le 15<sup>ème</sup> jour avant la date prévue de l'arrivée
- 75% du montant total du séjour pour toute annulation signalée entre le 14<sup>ème</sup> et le 8<sup>ème</sup> jour avant la date prévue de l'arrivée.
- 100% du montant total du séjour pour toute annulation signalée moins de 7 jours avant la date prévue de l'arrivée.

En cas d'annulation du service « location de vêtements et accessoires » ou « le plus Antiglala » avant la livraison à l'initiative du client, l'Agence Labellemontagne pourra conserver une partie du prix payé à titre de pénalité, dans les conditions suivantes :

- en cas d'annulation plus de 14 jours avant la livraison, une somme équivalente à 5% du prix de la commande ;
- en cas d'annulation comprise entre 14 jours et 8 jours avant la livraison, une somme équivalente à 50% du prix de la commande ;
- en cas d'annulation comprise entre 7 jours et 3 jours avant la livraison, une somme équivalente à 75% du prix de la commande ;
- en cas d'annulation moins de 3 jours avant la livraison, 100% du prix de la commande.

Le remboursement de la commande s'effectuera dans un délai de 30 jours maximum.

Nous nous efforcerons d'accepter autant que possible vos demandes de modification de date, type d'appartement ou lieu de séjour, formulées 30 jours au moins avant votre date prévue de début de séjour, dans la limite des disponibilités. Une modification n'est pas une annulation. Elle n'engendrera des frais que dans la mesure où le montant total du nouveau dossier (hors prestations optionnelles) est inférieur au montant du dossier initial. Les frais demandés sont de

- vingt pour cent (20%) du montant de la différence entre les deux séjours, si la modification intervient à moins de 30 jours de la date d'arrivée initialement prévue.
- cinquante pour cent (50%) si la modification intervient à moins de 15 jours de la date d'arrivée prévue initialement.

Le client peut céder son contrat (hors contrat d'assurance) selon les conditions définies à l'article R.211-7 du code du tourisme. Conformément à ce même article, le client informera l'Agence Labellemontagne de sa décision de céder son contrat au plus tard 7 jours avant le début de son séjour et uniquement par courrier recommandé avec accusé de réception. Le client cédant est alors tenu d'acquitter des frais de cession identiques à ceux d'une modification.

En cas d'annulation d'un séjour ou de prestations payés en ANCV, aucun remboursement en numéraire ne sera effectué.

*En cas d'annulation d'un séjour ou de prestations réglés en totalité ou en partie avec un avoir (obtenu dans le cadre des annulations effectuées entre le 1<sup>er</sup> mars et le 15 septembre 2020), aucun remboursement en numéraire ne pourra avoir lieu avant le terme de la période de validité de 18 mois dans tous les cas.*

## ASSURANCES

Nous vous proposons un dispositif d'assurance comprenant différentes formules : assurance annulation et assurance assistance rapatriement. Ces assurances sont facultatives : elles prennent effet le jour de la réservation ou le lendemain à midi du paiement de la prime, pour l'assurance assistance rapatriement, si la souscription intervient après la réservation.

L'assurance annulation permet (selon les conditions contractuelles) d'obtenir le remboursement du séjour en cas d'impossibilité avant le départ. Elle doit être souscrite au moment de la confirmation de la réservation, c'est-à-dire au moment du versement de l'acompte, ou au plus tard avant le début des frais d'annulation.

L'assurance ski assistance rapatriement permet (selon les conditions contractuelles) d'obtenir le remboursement de frais, en cas d'accident lié à la pratique du ski, du rapatriement éventuel, du secours sur les pistes (exclut le secours hors-pistes) et des frais relatifs, des frais médicaux et de l'interruption de séjour prorata temporis. Elle peut être souscrite jusqu'à 48 heures avant votre départ.

Ces assurances prennent en charge les indemnités forfaitaires de résiliation dans les cas suivants :

*Ceci ne constitue qu'un résumé à titre informatif des garanties et n'a pas de valeur contractuelle. L'intégralité des conditions et garanties proposées dans le cadre du contrat pourra vous être communiquée à votre demande au moment de votre réservation et vous sera dans tous les cas remise lors de votre souscription.*

\* Annulation de séjour : maladie, accident, décès, dommages matériels graves, licenciement économique, obtention d'un emploi, événement aléatoire justifiant l'impossibilité de séjour,...

\* Interruption de séjour : maladie ou accident contre indiquant toute activité en station, ou retour anticipé pour une cause relevant de la garantie annulation

La prime d'assurance doit être payée intégralement lors de la réservation (sauf cas de l'assurance ski assistance rapatriement) et n'est jamais remboursée. L'assurance qui vous est proposée doit être souscrite par la totalité des occupants du séjour. Une fois souscrite, elle ne peut être modifiée ultérieurement, remplacée par une autre garantie ou annulée.

## ARRIVEE ET DEPART

Nous attirons votre attention sur le fait qu'à défaut de paiement complet du prix, il ne pourra être procédé à la remise des clefs si vous vous présentez sur le lieu de votre séjour. La remise des clefs s'effectue en général à partir de 17h le jour de votre arrivée, sous condition dudit paiement. L'appartement devra être rendu en parfait état de propreté. Les départs s'effectuent avec libération des appartements habituellement avant 10h. Ces horaires vous sont confirmés sur le bon d'échange envoyé avant votre départ. Vous y trouvez également le numéro de téléphone de la résidence, qui vous permettra de prévenir en cas de prévision d'arrivée tardive. Dans ce cas, il est indispensable d'avoir l'accord de l'équipe sur place.



# CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE

## **STOP COVID-19 : Respect des mesures et règles sanitaires - DISPOSITIONS PARTICULIERES**

Dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire (et dispositions suivantes éventuelles) pour faire face à l'épidémie de Covid-19, nous avons mis en place des dispositions particulières répondant aux prescriptions sanitaires réglementaires.

Chaque client est tenu de respecter ces prescriptions réglementaires et mesures sanitaires. A ce titre, il s'oblige notamment à respecter les consignes tant écrites que le cas échéant orales qui lui seront transmises et dispensées par l'hébergeur et par son personnel, en amont comme au cours de son séjour et de l'accomplissement de la prestation.

**Le CLIENT est dûment informé que pendant cette crise sanitaire, certaines prestations annexes ou animations diverses peuvent faire l'objet de restrictions d'accès ou ne pas être proposées par décision administrative (ex : restauration, spa,...)**

### **LOCATION D'APPARTEMENTS : DEPOT DE GARANTIE/ETAT DES LIEUX/INVENTAIRE / MENAGE**

Le logement est garni de ses meubles, vaisselle, ustensiles de cuisine et de ménage, literie, couverture et linge de lit (lorsqu'il est inclus dans nos prestations), le tout en état de propreté et d'entretien. Une caution vous sera demandée à votre arrivée. Cette caution sera à verser en deux chèques distincts, dont l'un correspondant aux frais de ménage éventuellement retenus si l'appartement est jugé mal ou insuffisamment nettoyé. L'inventaire de tous les objets contenus dans les lieux loués vous sera remis le jour de votre arrivée. Il vous appartient de le vérifier, et de le rapporter à nos équipes d'accueil le lendemain au plus tard avec vos observations éventuelles, à défaut de quoi l'inventaire sera réputé conforme. Vous devez restituer votre appartement après avoir effectué un ménage complet des lieux. Vous pouvez demander que le ménage soit effectué, moyennant un forfait à régler sur place. La caution vous sera restituée en fin de séjour ou au plus tard un mois après votre départ, après règlement des prestations annexes consommées sur place (téléphone, parking...) et sous réserve d'inventaire, déduction faite des indemnités retenues pour les éventuels dégâts (manquements à l'inventaire, dégradations,...) constatés.

Pour faciliter les formalités le jour de l'arrivée, Labellemontagne vous donne la possibilité de déposer la caution avant votre arrivée grâce au service de gestion de dépôt de garantie en ligne Swikly. Un mail vous sera envoyé, et vous permettra de déposer gratuitement et en toute sécurité, votre caution par carte bancaire. L'argent ne sera débité qu'en cas de dégradation, dans la limite du montant de la caution. Si un encaissement s'avère nécessaire, des frais s'élevant à 3,4% du montant des réparations + 25 cts HT, seront débités sur votre compte en plus des indemnités de réparation. Le sinistre en question doit être constaté dans les deux jours suivant votre départ, et l'encaissement se fera dans les deux mois.

### **ANIMAUX DOMESTIQUES**

Les animaux domestiques ne sont acceptés que dans certains hébergements, moyennant un forfait (selon résidence) à régler lors de votre réservation ou sur place à votre arrivée. Ils sont autorisés, tenus en laisse, dans les parties communes, mais sont interdits aux abords des piscines et dans les espaces de restauration.

Nous nous réservons la possibilité de refuser des animaux dangereux ou agressifs. Vous munir du carnet de santé de l'animal attestant la vaccination antirabique.

### **REGLEMENT INTERIEUR**

Afin de faciliter la vie de vos vacances, un règlement intérieur est affiché ; nous vous remercions d'en prendre connaissance et de le respecter. Nous vous informons que l'ensemble de nos hébergements est non-fumeur et vous demandons de vous y conformer strictement.

Plus généralement le client doit assurer le caractère paisible de la location et en faire un usage conforme à la destination des lieux.

### **Interruption de séjour / Interruption d'activité sportive ou de loisirs**

Un départ prématuré ou une interruption d'activité sportive ou de loisirs réservée auprès de nous ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement. Nous vous conseillons de souscrire l'assurance annulation/assistance proposée. La prime d'assurance annulation doit être payée intégralement lors de la réservation et n'est jamais remboursée. Dans le cadre de ce contrat (cf. article Assurances, et cf. conditions spécifiques et

garanties de ladite assurance), vous pourrez, selon la cause du départ du site ou de l'interruption d'activité dûment justifiée et rentrant dans le respect des conditions du contrat, bénéficier d'un remboursement prorata temporis, à compter de votre jour de départ du site ou du jour d'interruption de l'activité, et à condition d'avoir totalement libéré l'appartement en ce qui concerne l'interruption de séjour.

### **MODIFICATION EVENTUELLE DE NOS PROGRAMMES – DIVERS**

Les activités présentées ne le sont qu'à titre indicatif. Si les circonstances nous y obligent, et seulement en cas d'événements indépendants de notre volonté, nous pourrions être dans l'obligation de modifier partiellement ou totalement nos programmes (fermeture totale ou partielle d'un site, d'un équipement commun de type piscine, restaurant,...), ou de vous proposer un logement équivalent en remplacement.

### **MINEURS**

Nous attirons votre attention sur le fait que nos Résidences ne dépendent pas d'un Centre de Vacances et de Loisirs au sens du décret n°2002-883 en date du 3 mai 2002, et ne sont pas adaptées à assurer des séjours collectifs ou individuels hors du domicile familial de mineurs de moins de 18 ans, non accompagnés de leurs administrateurs légaux. Nous nous réservons le droit de refuser l'accès à l'appartement (ou à la chambre) qui aurait été réservé en méconnaissance de cette prescription au profit de mineurs de moins de 18 ans non accompagnés de leurs administrateurs légaux se présentant à l'accueil, et de procéder à l'annulation immédiate du séjour. Dans les mêmes conditions, nous pourrions procéder à tout moment avant le début du séjour à l'annulation de la réservation, si nous découvrons que l'appartement, chambre ou la maison est destiné à accueillir des mineurs de moins de 18 ans non accompagnés de leurs administrateurs légaux.

### **RESPONSABILITE – PRESCRIPTION**

Nous tenons à porter à votre connaissance le fait que la location en résidence de tourisme et résidence locative n'entre pas dans le cadre de la responsabilité des hôteliers. La prescription pour les sommes qui nous sont dues ne rentre pas dans le champ d'application de la prescription hôtelière (article 2272 du Code Civil). En conséquence, notre responsabilité ne saurait être engagée en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels dans nos résidences, tant dans les appartements que sur les parkings ou les locaux communs (local à skis, local à vélos,...). Certaines précautions peuvent vous éviter un éventuel désagrément : fermez vos baies vitrées avant de quitter votre logement, fermez votre porte à clef. Nous vous rappelons que les oublis d'effets personnels à l'intérieur de votre logement lors de la libération des lieux ne sauraient engager notre responsabilité. Vous êtes tenus d'être assurés au titre des dommages de toute nature susceptibles d'engager votre responsabilité.

### **CESSION DE CONTRAT**

En cas de cession de votre contrat, vous devez nous informer par lettre recommandée avec avis de réception au plus tard 7 jours avant le début du séjour, en nous indiquant les coordonnées des bénéficiaires, et en vous assurant qu'ils remplissent les mêmes conditions que vous pour effectuer le séjour.

### **APRES-VENTE**

Nos représentants sur site sont à votre disposition au cours de votre séjour pour répondre à vos doléances, résoudre les éventuels dysfonctionnements constatés et vous permettre de profiter pleinement de votre séjour. Il convient de prendre contact avec eux pour toute demande. Il est entendu que la responsabilité de l'Agence Labellemontagne ne peut être engagée que dans le cas où le client fait part de son insatisfaction durant son séjour, offrant ainsi une possibilité d'alternative et de compensation sur place comme le préconise la loi. A défaut de réparation immédiate, le client doit demander les attestations prouvant le manquement ou le défaut. Toute réclamation doit faire l'objet d'un courrier adressé dans les 15 jours qui suivent la fin du séjour par lettre recommandée à Agence Labellemontagne Alpespace 114 Voie Albert Einstein Francin 73800 PORTE DE SAVOIE ou par mail à [agence@labellemontagne.com](mailto:agence@labellemontagne.com) accompagné des pièces justificatives et originaux des attestations. Il appartient au client de fournir les preuves de la défaillance ou de la non-conformité des prestations fournies. Un accusé réception de votre courrier attestant de sa prise en charge vous sera adressé dans les 8 jours, et une réponse vous sera communiquée dans les 30 jours suivant la réception de votre courrier. Toute proposition devra faire l'objet

# CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE

d'un retour de votre part dans les 30 jours suivant la réception de notre réponse, faute de quoi le dossier s'avèrerait classé.

## REGLEMENT DES LITIGES

Conformément à l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et au décret d'application n°2015-1382 du 30 octobre 2015, tout différend ou litige dit de consommation, sous réserve de l'article L.152-2 du code de la consommation (<http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?Article=LEGIARTI000031076294&cidTexte=LEGITEXT000006069565>) peut faire l'objet d'un règlement amiable par médiation auprès du CMAP – Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris. Ne peuvent faire l'objet d'une revue par le médiateur les litiges pour lesquels la demande est manifestement infondée ou abusive, ou a été précédemment examinée ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal, ou si le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de Labellemontagne ou si le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur, ou enfin si le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de Labellemontagne par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat.

Pour soumettre votre litige au médiateur, vous pouvez remplir le formulaire sur le site internet CMAP : [www.cmap.fr](http://www.cmap.fr) onglet « vous êtes : un consommateur », envoyer votre demande par courrier simple ou recommandé au CMAP Médiation Consommation, 39 avenue Franklin D.Roosevelt, 75008 PARIS ou envoyer un e-mail à [consommation@cmap.fr](mailto:consommation@cmap.fr). Quelque soit le moyen utilisé pour saisir le CMAP, votre demande doit contenir les éléments suivants pour être traitée avec rapidité :

Vos coordonnées postales, e-mail, téléphoniques ainsi que les nom et adresse complets de notre société (Agence Labellemontagne – 114 voie Albert Einstein, Alpespace Francin – 73800 PORTE-DE-SAVOIE), un exposé succinct des faits, et la preuve des démarches préalables auprès de Labellemontagne.

L'avis rendu par le médiateur ne s'impose pas aux parties au contrat. À défaut de règlement amiable, le litige peut être porté devant les juridictions compétentes.

Par ailleurs, conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne.

Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

## LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français. En cas de litiges, ceux-ci sont soumis aux tribunaux français.

**Seule la version française en ligne de ces conditions générales de vente fait foi.**

## **PROTECTION DES DONNEES**

Politique de Protection des Données à Caractère Personnel

**Labellemontagne (\*) tient à construire avec vous, ses clients, une relation de confiance et de respect. C'est pourquoi il s'engage à protéger les données personnelles vous concernant.**

La présente politique de protection des données à caractère personnel (ci-dessous appelée la « Politique ») vise ainsi à vous expliquer les actions qu'engage Labellemontagne, en tant que responsable de traitements, afin d'assurer le respect de vos droits. Elle a également pour objectif de vous informer clairement de la manière dont vos données sont collectées et utilisées quand vous passez une commande avec Labellemontagne.

Le respect de la vie privée, ainsi que de vos droits et libertés fondamentaux est extrêmement important aux yeux de Labellemontagne. Labellemontagne s'engage donc à ne pas céder vos données personnelles à des sociétés tierces à des fins commerciales, ni à communiquer celles-ci à des tiers sans votre accord, en dehors des obligations nécessaires à la fourniture des produits ou des services dont vous avez passé commande.

Cette Politique fait partie intégrante des Conditions Générales de Vente du présent site internet. Labellemontagne est susceptible d'apporter des modifications à la présente Politique. A cet effet, il est souligné que la version en vigueur est celle, en français, disponible sur le présent site. Labellemontagne vous informera de tout changement concernant cette Politique soit par affichage sur ce site, soit par tout autre moyen.

## **1. QUELLES DONNEES FONT L'OBJET D'UN TRAITEMENT ?**

Le Groupe Labellemontagne s'attache à ne collecter que des données nécessaires au regard de leur traitement. Certaines des informations qui vous sont demandées sont nécessaires à la bonne exécution des commandes et sont expressément identifiées par un astérisque. A défaut de réponse, nous ne pourrions pas vous offrir nos services.

Les données habituellement recueillies et traitées dans le cadre de notre activité commerciale sont les suivantes :

- Données d'identification, telles que votre prénom, votre nom de famille, votre date de naissance, le cas échéant photographie pour le titre de transport des remontées mécaniques, ou votre numéro de support de titre de transport Remontées Mécaniques;
- Coordonnées, comme votre adresse postale, votre numéro de téléphone et votre adresse électronique ;
- Données relatives à votre comportement et à vos préférences en ligne lorsque vous naviguez sur notre site Internet ou sur des sites tiers ou encore vos données de connexion ;
- Données issues de vos échanges avec Labellemontagne (emails, enquêtes de satisfaction, chat...);
- Données spécifiques à l'utilisation des remontées mécaniques exploitées par Labellemontagne (nom de la remontée mécanique empruntée, horaire et jour de passage)
- Données obtenues avec votre consentement et/ou recueillies conformément à ce que la réglementation permet ou exige.

L'ensemble de ces données est habituellement obtenu directement auprès de vous lors de votre commande, par téléphone, courrier (postal ou électronique), via notre site Internet. Concernant les données spécifiques aux titres de transports de remontées mécaniques, elles ne revêtent de caractère personnel que dans un cadre précis, à l'occasion de l'achat de forfaits nominatifs, et pour une durée beaucoup plus réduite, les données étant par la suite anonymisées.

## **2.A QUELLES FINES CES DONNEES PERSONNELLES SONT-ELLES TRAITEES ?**

Les traitements réalisés par Labellemontagne répondent à une finalité explicite, légitime et déterminée, qui se base sur l'exécution du contrat, le respect d'une obligation légale ou réglementaire, des considérations de sécurité physique des clients (remontées mécaniques) ou encore l'intérêt légitime de Labellemontagne pour la prospection commerciale.

Relation Client

Dans le cadre de la relation contractuelle qui vous lie à Labellemontagne, cette dernière se doit de collecter certaines données relatives notamment à votre identité. Les données permettent notamment d'ouvrir, administrer ou gérer votre compte client, de vous délivrer, le cas échéant, un titre de transport Remontées Mécaniques, de vous envoyer des questionnaires dans le but de mieux mesurer la satisfaction apportée par nos produits et services, et ainsi améliorer votre expérience client.

Fourniture de produits et services

Labellemontagne collecte et utilise les données mentionnées ci-dessus afin d'être en mesure de vous fournir les produits et services disponibles sur les internet de Labellemontagne.  
Prévention et lutte contre la fraude



# CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE

Vos données sont utilisées pour détecter et, le cas échéant, lutter contre les fraudes ou pour enquêter sur une fraude particulière.

Proposition d'offres personnalisées de produits et services de Labellemontagne

Labellemontagne procède également au traitement de vos données à des fins de prospection et d'animation commerciales, ainsi que pour des campagnes publicitaires.

Si vous ne souhaitez plus recevoir d'offres de la part de Labellemontagne, vous avez la possibilité de nous l'indiquer, soit en cliquant sur le lien de désinscription situé dans chaque message électronique que nous envoyons, soit en nous écrivant à [protectiondesdonnees@labellemontagne.com](mailto:protectiondesdonnees@labellemontagne.com) en citant votre nom, prénom et votre adresse email.

### 3. QUI SONT LES DESTINATAIRES DE VOS DONNEES PERSONNELLES ?

Labellemontagne prend à cœur la protection de vos données, et c'est pourquoi elle les traite avec le plus grand soin.

Labellemontagne peut être tenue de fournir certaines données aux autorités publiques, lorsqu'elles en font la demande. Dans ce cas-là, seules les données strictement nécessaires aux autorités leur sont divulguées.

Labellemontagne est susceptible de communiquer vos données personnelles à ses prestataires techniques, ou des sociétés personnes morales de son groupe, dont l'intervention est absolument nécessaire pour réaliser l'une des finalités précitées. Labellemontagne s'assure que ces tiers traitent vos données de manière à garantir leur intégrité, leur confidentialité et leur sécurité.

Labellemontagne s'engage à ne pas transférer vos données à d'autres fins que celles décrites au §2 de cette Politique. Si elle était amenée à le faire, elle solliciterait votre autorisation préalable, laquelle peut en tout état de cause être révoquée à tout moment.

### 4. PENDANT QUELLE DUREE VOS DONNEES PERSONNELLES SONT-ELLES CONSERVEES ?

Labellemontagne conserve les données relatives à la gestion et à l'utilisation des produits et services commandés.

Données relatives aux commandes passées : 5 ans à compter de la fin de l'exécution de la commande

Factures : 10 ans à compter de la date d'émission

Données d'identification : 3 ans à compter de la dernière date de connexion sur l'un des sites du Groupe Labellemontagne

En outre, certaines données pourront être conservées et rendues anonymes à des fins d'analyse statistique, comme par exemple les données d'utilisation des remontées mécaniques.

### 5. UTILISATION DE COOKIES

Lors de la navigation sur l'un de nos sites, des cookies sont déposés. Retrouvez toutes les informations concernant leur fonctionnement et l'utilisation de ces cookies dans notre Politique de Cookies, accessible [ici](#).

### 6. QUELS SONT VOS DROITS ET COMMENT LES EXERCER ?

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'Informatique, aux fichiers et aux libertés, et suivant également le Règlement Général sur la Protection des Données, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, et de transfert des données personnelles vous concernant.

Vous pouvez aussi à tout moment vous opposer à l'utilisation de vos données personnelles à des fins de prospection commerciale.

Pour exercer ces droits, vous devrez justifier de votre identité, faute de quoi Labellemontagne ne pourra pas accéder à votre demande.

Vous pouvez exercer ces droits ou contacter le délégué à la protection des données personnelles à l'adresse suivante: [protectiondesdonnees@labellemontagne.com](mailto:protectiondesdonnees@labellemontagne.com)

Date d'application de la Politique : le 25 mai 2018.

\*Groupe Labellemontagne : Société Labellemontagne Management S.A. (sise 114 voie Einstein – Francin - 73800 Porte de Savoie RCS Chambéry 509796983) et ses filiales.

