



CONDITIONS DE VENTE et d'UTILISATION DES SITES

Les prestations présentes sur le site www.maeva.com, sont proposées par la société La Compagnie des Vacances.

PREAMBULE

La Compagnie des Vacances est une société de droit Français, au capital de 100 000 €, son adresse est : 155 rue de Rosny - Escalier E - 93100 Montreuil Sous-Bois, Siret : 508 290 947 00011. L'utilisation des sites et l'achat des prestations d'hébergement proposées par La Compagnie des Vacances impliquent l'entière adhésion du client aux présentes conditions de vente et leur acceptation dans l'intégralité de leurs dispositions.

Les prestations acquises directement par le client auprès d'un prestataire de services ne sont pas régies par les présentes conditions de vente.

Dans ce cas, La Compagnie des Vacances n'est pas votre partenaire au contrat.

Attention : des dépôts de garantie peuvent être demandés sur place, notamment pour les locations de logement et de Matériel. Le client contractera directement les prestataires concernés liés à ce dépôt de garantie et ce, en dehors de toute intervention et responsabilité de La Compagnie des Vacances.

A. RESERVATION

Au moment de la réservation (par Internet ou au téléphone), une assurance annulation est systématiquement proposée aux clients par notre partenaire. Pour connaître le détail des garanties proposées, veuillez consulter le document sur ce site nommé "En savoir plus" ou "Assurance Annulation". Dans le cas d'une souscription à l'assurance annulation, cette souscription est irréversible.

- 1- Toute réservation doit être accompagnée d'un versement minimal de 30% du montant du séjour incluant le prix de l'hébergement et des options (hors assurance et frais de dossier éventuels encaissables dès l'acompte), le solde devant être réglé au plus tard 30 jours avant la date de début du séjour.
- 2- A défaut de paiement, la réservation pourra être annulée sans que le client puisse récupérer les sommes initialement versées.
- 3- En cas de réservation tardive (moins de 30 jours avant la date de début du séjour), le montant total du séjour sera réclamé à la réservation.
- 4- Le contrat de réservation ne sera réputé conclu entre le client et La Compagnie des Vacances qu'après que la Compagnie des Vacances ait transmis au client la facture de son séjour par e-mail ou par courrier.

B. PRIX ET CONDITIONS

1 - Les prix indiqués sont soit par hébergement soit par personne (dans ce dernier cas, la mention « prix par personne » apparaît clairement sur la page Internet où sont répertoriés les prix de l'hébergement), et varient en fonction des dates, des durées de séjour, et du type d'hébergement. Sauf mention contraire, les prix incluent exclusivement l'hébergement. Les prix s'entendent toutes taxes comprises et incluent la mise à disposition du logement, à l'exception de la taxe de séjour (payable directement sur place), des prestations annexes et des primes d'assurances facultatives, et des frais de dossier définis à l'article E.

2 - La description des prestations hôtelières étant rédigée par nos fournisseurs, des modifications peuvent intervenir (équipements supplémentaires ou déficients) ; La Compagnie des Vacances s'efforcera dans la mesure du possible d'en informer le participant lors de l'inscription, à défaut de la mise à jour des sites internet.

3 - Transport avec voiture personnelle : en cas de panne ou de retard dus aux encombrements de la circulation. La Compagnie des Vacances ne pourrait supporter les frais supplémentaires ou les frais d'annulation qui résulteraient de la non présentation du client à l'hébergement réservé.

4 - Sports. Des cautions sont souvent demandées pour le prêt du matériel sportif ou des jeux de société (raquettes, jeux, etc.) ; elles sont rendues à la restitution en bon état du matériel.

5 - Animaux domestiques : dans la mesure du possible, La Compagnie des Vacances indique dans ses descriptifs les établissements qui acceptent les animaux de compagnie, et à quelles conditions notamment la présentation d'un certificat antirabique, et d'une attestation d'aptitude pour la détention dans le cas des chiens catégorisés (rubrique " Animaux domestiques acceptés " sur les sites). Si aucune mention n'est faite à ce sujet, le client doit par défaut considérer que l'établissement n'accepte pas les animaux, ou bien s'informer sur ce point auprès de La Compagnie des Vacances avant toute réservation.

6 - Les prestations supplémentaires commandées directement sur place et sans passer par l'intermédiaire de La Compagnie des Vacances ne rentrent pas dans le champ d'application de ces Conditions de vente.

La Compagnie des Vacances ne pourrait en aucun cas supporter les frais supplémentaires ou les frais d'annulation liés à ces prestations.

C. LOGEMENT

- 1- La classification est indiquée selon les normes locales des pays concernés. La Compagnie des Vacances se réserve le droit d'indiquer ou non la classification des logements des fournisseurs référencés.
- 2- Nous vous rappelons qu'un logement prévu pour un nombre déterminé d'occupants à la location, ne saurait en aucun cas être habité par un nombre supérieur de personnes. Il est rappelé qu'un enfant en bas âge est considéré comme un occupant à part entière.
- 3- Les horaires d'arrivée et de départ varient selon le fournisseur, et sont stipulés dans le Bon d'échange envoyé au client suite à sa réservation.
- 4- Photos et illustrations : les meilleurs efforts sont faits pour fournir des photos et illustrations donnant au client un aperçu des prestations proposées. Ces photos et illustrations ont pour objet d'indiquer au client la catégorie ou le niveau de confort d'hébergement et ne peuvent être source d'engagement au-delà de cet objet.

D. RENDEZ-VOUS SUR PLACE

La Compagnie des Vacances propose des séjours en rendez-vous direct au club, à la résidence, au camping ou à l'hôtel.

En cas d'arrivée tardive, le client doit impérativement en informer par téléphone directement l'hébergeur, pour convenir d'un rendez-vous afin que les clés de son logement puissent lui être remises. Les coordonnées de l'hébergeur se trouvant dans le bon d'échange envoyé au client suite à sa réservation.

E. FRAIS DE DOSSIER

Des frais de dossier peuvent s'appliquer à votre réservation. Ces frais peuvent varier en fonction du canal de vente ou du produit sélectionné.

F. RECLAMATION

Toute réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat de location doit être signalée par le client immédiatement sur place et par écrit auprès de La Compagnie des Vacances au plus tard 30 jours après la fin du séjour. Nous ne prendrons en charge les communications téléphoniques ou les frais postaux inhérents à vos requêtes que si elles sont fondées, hormis les frais de recommandés car ils constituent une dépense superflue pour formuler une réclamation.

Si vous n'avez pu obtenir satisfaction, nous vous remercions de bien vouloir faire constater par écrit votre réclamation et de nous adresser une copie de ce document le plus tôt possible à : La Compagnie des Vacances - Département Qualité France 155 rue de Rosny - Escalier E - 93100 Montreuil Sous-Bois (France). Un accusé de réception de votre courrier attestant de sa bonne réception et de sa prise en charge par le service concerné vous sera adressé dans les sept jours ouvrés suivant sa réception.

Vous pouvez également adresser un e-mail à l'adresse clients@maeva.com.

Aucune réclamation ou contestation de réponse n'est acceptée par téléphone.

Un écrit doit être adressé au service concerné pour que le dossier soit réétudié.

Les frais de communication pour nous informer de votre insatisfaction restent à votre charge.

Nos bureaux ne sont pas ouverts aux publics, toute réclamation doit donc faire l'objet d'un écrit et être formulée individuellement (une par dossier).

Aucune suite ne sera apportée aux réclamations collectives ou pétitions.

G. RESPONSABILITE DU PARTICIPANT

1- Tout séjour interrompu ou abrégé ou toute prestation terrestre non consommée du fait du participant, pour quelque cause que ce soit, ne donnera lieu à aucun remboursement.

2- Le client a le devoir d'attirer l'attention du vendeur sur tout élément déterminant de son choix et sur toute particularité le concernant, et doit le faire indiquer dans le contrat d'inscription que lui remet le vendeur.

3- Aucune contestation concernant le prix de l'hébergement ne pourra être prise en considération au retour. Il appartient au client d'apprécier avant son départ si le prix lui convient.

4- Personnes handicapées : selon les pays et les lois en vigueur dans ces pays (se renseigner avant le départ), certains établissements sont équipés pour accueillir les personnes handicapées. Une demande préalable doit leur être adressée pour accord. Il est important de mentionner le handicap au moment de la réservation. Sans cette mention, aucune réclamation ne sera prise en compte au retour si les installations ne sont pas adaptées aux besoins. Toute personne dont la mobilité est réduite - voyageant avec ou sans accompagnateur - par suite d'une incapacité sensorielle ou motrice, de l'âge, de la maladie ou toute autre cause génératrice d'un handicap dont la situation requiert une attention particulière et une adaptation à ses besoins dans les services offerts - doit nécessairement nous mentionner cette particularité à la réservation ou par écrit à l'adresse clients@maeva.com, une demande spécifique devant être adressée aux prestataires.

5- Nous tenons à porter à votre connaissance le fait que, conformément à la législation en vigueur, la location d'hébergements en Résidences de Tourisme, Mobil Home, villas, gîtes, chalets, bungalows et autres hébergements de plein air (ci-après "hébergements locatifs") n'entre pas dans le cadre de la responsabilité des hôteliers. En conséquence, la responsabilité de La Compagnie des Vacances ne saurait être engagée en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels dans nos hébergements locatifs, locaux communs et parkings attenants. Nous vous rappelons que vous êtes responsables de la sécurité de l'hébergement locatif pendant votre séjour et qu'il vous appartient de vous assurer en conséquence. Certaines précautions peuvent vous éviter un éventuel désagrément : fermez vos baies vitrées avant de quitter votre hébergement locatif, fermez votre porte à clef. Nous vous rappelons que les oublis d'effets

personnels à l'intérieur de votre hébergement locatif lors de la libération des lieux ne sauraient engager la responsabilité de La Compagnie des Vacances.

H. DOCUMENTS DE VOYAGES

Les documents de voyage (Bon d'échange) sont envoyés au client par email dès le solde du séjour. Sur simple demande pendant la réservation, les documents pourront être envoyés par courrier ou par fax. Le client doit impérativement lire et imprimer ces documents et les emporter dans son voyage pour les présenter éventuellement aux prestataires qui en feront la demande.

Dans le cas où les documents de voyage ne seraient pas parvenus aux clients, notamment du fait d'un problème lié à sa messagerie Internet, il incombe au client de contacter La Compagnie des Vacances pour que ceux-ci lui soient adressés par courrier.

Chaque option proposée par La Compagnie des Vacances donne lieu à l'émission d'un Bon d'échange distinct. Il incombe au client de présenter le bon d'échange au fournisseur concerné.

En aucun cas La Compagnie des Vacances ne pourra supporter les frais supplémentaires ou d'annulation qui résulteraient de la non-présentation des documents requis.

L'accomplissement des formalités administratives et sanitaires et les frais de passeport, carte d'identité, visas, vaccination etc. incombent au participant.

En raison de l'évolution des situations politiques et sanitaires de certains pays il appartient au client de se renseigner avant son départ auprès de La Compagnie des Vacances des formalités en vigueur à la date de son départ.

I. FRAIS DE MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT

Faculté de Dédit

De la date de versement des frais de dossier et des arrhes jusqu'au 31ème jour (pour un séjour en Résidence de Tourisme, Appartement, Villa, MobilHome ou Camping) ou 15ème jour (pour un séjour en hôtel) inclus précédant votre séjour, vous bénéficiez d'une faculté de dédit. Dans le cas où vous en useriez, le montant des arrhes versées vous sera restitué mais les frais de dossier et des frais d'annulation d'un montant de 50€ demeureront acquis à La Compagnie des Vacances.

De même, le montant total des assurances est payable à la réservation et non remboursable.

Nous attirons votre attention sur le fait que les activités liées à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours à une date déterminée ou à une période spécifiée ne sont pas soumises au délai de rétractation de 7 jours applicable à la vente à distance.

Toute demande de modification doit être envoyée par mail à l'adresse suivante : clients@maeva.com ou par courrier postale à l'adresse suivant : Maeva - La Compagnie des Vacances, 155 rue de Rosny Bâtiment E 93100 Montreuil

Nous nous efforcerons d'accepter autant que possible vos demandes de modification de date ou lieu de séjour ou de typologie ou de prestations optionnelles dans la limite des disponibilités. Nous attirons votre attention cependant sur le fait que ce type de modification est générateur de coûts variables en fonction de la date à laquelle vous formulez votre demande.

Si le montant de votre réservation (prestations incluses) après modification s'avère être inférieur au montant de la réservation avant modification, nous retiendrons les indemnités suivantes :

³⁵/₁₇ si votre demande de modification est formulée plus de 30 jours précédant votre arrivée et si le montant de la réservation modifiée est inférieur au montant de la réservation initiale: 50 € par logement

³⁵/₁₇ si votre demande de modification est formulée entre 30 et 15 jours précédant votre arrivée : 30 % *

³⁵/₁₇ si votre demande de modification est formulée entre 14 et 8 jours précédant votre arrivée : 50 % *

³⁵/₁₇ si votre demande de modification est formulée entre 7 et 4 jours précédant votre arrivée : 100 % *

* du montant total du séjour initial (hébergement et prestations)

Aucune demande de modification ne sera prise en compte si elle est réceptionnée à compter du 3^{ème} jour Précédent votre arrivée.

J. FRAIS D'ANNULATION DU FAIT DU CLIENT

Toute demande d'annulation doit être envoyée par mail à l'adresse suivante : clients@maeva.com ou par courrier postale à l'adresse suivant : Maeva - La Compagnie des Vacances 155 rue de Rosny Bâtiment E 93100 Montreuil

Au surplus, en cas d'annulation, nous retiendrons les indemnités suivantes :

³⁵/₁₇ si votre demande d'annulation est formulée plus de 30 jours précédant votre arrivée: 50€ par logement

³⁵/₁₇ si votre demande d'annulation est formulée entre 30 et 15 jours précédant votre arrivée : 30 % *

³⁵/₁₇ si votre demande d'annulation est formulée entre 14 et 8 jours précédant votre arrivée : 50% *

³⁵/₁₇ si votre demande d'annulation est formulée 7 jours ou moins avant votre arrivée : 100 % *

* du montant total du séjour (hébergement et prestations).

En cas d'annulation totale ou partielle (si il y a plusieurs appartements dans la réservation), les frais d'annulation 50 € de frais s'appliqueront par appartement / logement et pas par réservation.

K. MODIFICATION OU ANNULATION INDEPENDANTE DE LA VOLONTE DU CLIENT

Annulation (totale ou partielle)

En cas d'annulation, vous devez nous le notifier soit par courrier à l'adresse suivante

Maeva - La Compagnie des Vacances
Service Annulations
155 rue de Rosny
Bâtiment E
93100 Montreuil

Soit par email à l'adresse suivante : clients@maeva.com

1- Lorsque, avant le départ, le voyage est modifié sur des éléments essentiels, le client peut, dans un délai de sept jours après en avoir été averti :

- Soit mettre fin à la réservation. Toutes les sommes payées à La Compagnie des Vacances lui seront remboursées. Un dédommagement pourra être envisagé en fonction du degré de responsabilité de La Compagnie des Vacances.

- Soit accepter de participer au voyage modifié.

Il accepte alors les modifications apportées ainsi que la diminution ou l'augmentation du prix que celles-ci entraîneront et renoncera par-là à toute réclamation portant sur les modifications portées au voyage.

2- En cas de force majeure (grèves, mauvaises conditions atmosphériques, incidents techniques, etc.) entraînant l'annulation, toutes les sommes payées à La Compagnie des Vacances lui seront remboursées. Un dédommagement pourra être envisagé en fonction du degré de responsabilité de La Compagnie des Vacances. La Compagnie des

Vacances jugera de l'existence ou non de la force majeure par les informations communiquées par l'hébergeur sur place.3- Dans tous les cas où La Compagnie des Vacances serait contrainte de modifier ou d'annuler le séjour, en raison de circonstances indépendantes de sa volonté ou pour des motifs inspirés par l'intérêt ou la sécurité du voyageur, celui-ci percevrait les sommes correspondant aux prestations non exécutées et non remplacées.

L. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES DE L'UTILISATEUR

Données personnelles

Les sites, exploités par La Compagnie des Vacances, ont été régulièrement déclaré auprès de la CNIL. Les informations que vous communiquez sur le site camping.maeva.com permettent à La Compagnie des Vacances, ainsi qu'à ses Partenaires, de traiter et exécuter ses commandes. Conformément à l'article 27 de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, les informations indispensables au site camping.maeva.com, ainsi qu'à ses Partenaires, pour traiter et exécuter les commandes, sont signalées par un astérisque dans les pages du Site. Les autres informations demandées, pour laquelle la réponse est facultative, sont destinées à mieux vous connaître et ainsi qu'à améliorer les services qui vous sont proposés, tout en assurant la sécurité de vos données personnelles.

Sauf avis contraire de l'utilisateur le site camping.maeva.com est susceptible de transmettre les informations qui le concernent à ses partenaires commerciaux, au-delà des transmissions d'informations qui sont strictement nécessaires pour exécuter les commandes. Conformément à la Loi Informatique et Libertés, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent (article 34 de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978). Vous pouvez l'exercer notamment en adressant un courrier électronique via notre formulaire d'assistance.

M. DISPOSITIONS FINALES

Le fait que La Compagnie des Vacances ne se prévale pas, à un moment donné, d'une des dispositions des présentes Conditions Générales ne pourra être interprété comme valant renonciation par ces dernières à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites dispositions. Dans le cas où l'une des dispositions des Conditions Générales serait déclarée nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante. Dans ce dernier cas, les parties négocieront son remplacement par une disposition ayant un effet économique équivalent. Tout cas de force majeure, y compris l'interruption des moyens de télécommunications, la grève des transporteurs, des hôteliers, des aiguilleurs du ciel, des

contrôleurs aériens, suspend les obligations des présentes affectées par le cas de force majeure et exonère de toute responsabilité la partie qui aurait dû exécuter l'obligation ainsi affectée. Vous supporterez donc toutes les conséquences pécuniaires résultant de la survenance d'un cas de force majeure affectant l'exécution des obligations de La Compagnie des Vacances.