

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE MMV AU 11/08/15

Reproduction des articles R211-3 à R211-11 du code du tourisme, conformément à l'article R211-12 du code du tourisme.

Les brochures et les contrats de voyages proposés par les agents de voyages à leur clientèle doivent comporter in extenso les conditions générales suivantes issues des articles R211-3 à R211-11 du code du tourisme.

**Article R211-3 :** Sous réserve des exclusions prévues aux 3e et 4e alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donne lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

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 :** 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 fournies ;
- 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 ;

**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 quel élément.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit 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, heures 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 fournies ;
- 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 lettre recommandée avec demande d'avis 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, par écrit, à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :  
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 ;
- 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 lettre recommandée avec demande d'avis 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.

**Article R211-13 :** L'acheteur ne peut plus invoquer le bénéfice de la clause prévue au 20° de l'article R. 211-6 après que la prestation a été fournie.

## **CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE HÔTELS CLUB MMV, RÉSIDENCES CLUB MMV**

### **INFORMATIONS IMPORTANTES**

mmv propose des séjours à vocation familiale au sens traditionnel, les logements sont spécialement conçus à cet effet. Elle se réserve le droit de refuser toute réservation qui serait contraire à ce principe, ou qui chercherait à le détourner. Les noms, prénoms et âges de tous les participants, y compris les nouveau-nés, devront être communiqués lors de la réservation. Toute information erronée pourra entraîner sans délai l'annulation de la réservation. Pour des raisons évidentes de sécurité (piscine, évacuation) ou de santé (hospitalisation possible pendant le séjour), les mineurs non accompagnés de l'un de leurs administrateurs légaux au sens de l'article 389 du Code Civil, ne sont pas admis.

Le client reconnaît expressément que la société mmv ne pourra être tenue responsable, du fait de la communication par ses partenaires ou par tout tiers, d'informations fausses, trompeuses ou erronées qui seraient mentionnées dans le catalogue ou sur le site

Internet [mmv.fr](http://mmv.fr) concernant les sites d'accueil, et notamment les photos de présentation, les qualificatifs, les activités, les loisirs, les services et les dates de fonctionnement.

Toutes les photos, vidéos et textes utilisés dans le catalogue ou sur les sites Internet de mmv sont non contractuels.

Il peut advenir que certaines activités et installations proposées et indiquées dans le descriptif figurant sur le catalogue soient supprimées, notamment pour des raisons climatiques ou en cas de force majeure, ou ne fonctionnent pas en avant ou arrière-saison. Ainsi, la responsabilité de la société MMV SA ne saurait être engagée du fait des tiers et en cas de force majeure.

Les appartements, chambres sont attribués par mmv en fonction des disponibilités. Cette attribution peut être modifiée à tout moment avant la remise effective des clefs. mmv ne peut donc en aucun cas garantir un emplacement précis pour l'hébergement choisi. Seul le lieu, les dates et le type d'hébergement sont garantis. L'accès au logement pourrait être refusé en cas d'attitude perturbatrice de clients, contraire au calme et à la sérénité du site d'accueil.

Les avantages «partenaires» et les promotions ne peuvent être appliqués sur une réservation déjà réglée en tout ou en partie.

En cas de non présentation le jour d'arrivée prévu et sans écrit adressé par le client au siège social dans un délai de 5 jours mmv se réserve le droit de remettre à la vente l'hébergement. Les réservations sont nominatives et personnelles. Elles ne peuvent dès lors faire l'objet d'une cession ou d'une sous location totale ou partielle sans l'accord préalable et exprès de mmv, et se réserve le droit d'annuler toute réservation d'un client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

## **GARANTIE MES MEILLEURES VACANCES :**

### **Garantie Meilleure Neige :** Conditions de la Garantie

Si vous avez réservé un séjour de 7 nuits consécutives au ski en hiver dans un établissement mmv via la centrale de réservation mmv ou le site internet mmv, vous pouvez bénéficier de la garantie Meilleure Neige mmv. Entre 14 et 7 jours avant votre départ, si vous constatez sur notre site Internet sur le bloc France-montagnes de la page de votre destination que 50% des pistes du domaine skiable sont fermées pendant 4 jours consécutifs, nous nous engageons à vous proposer une autre destination mmv (de la même catégorie : hôtel club ou résidence club). Si nous n'en avons pas la possibilité, nous vous ferons une proposition dans un établissement de catégorie différente (remboursement de la différence en bons d'achat mmv si la proposition est moins chère que votre séjour, prise en charge par mmv de la différence tarifaire, dans la limite des prestations, si la proposition est plus chère). En cas d'absence totale de disponibilités sur une destination enneigée, nous vous garantissons le remboursement du montant de votre séjour (hors frais de dossier, en bons d'achats mmv), sur demande de votre part par courrier à mer montagne vacances, service Garantie Meilleure Neige, 51 av. France d'Outremer BP 39, 06701 SAINT LAURENT DU VAR CEDEX », accompagné des impressions d'écran correspondant aux informations d'ouverture des pistes durant les 4 jours consécutifs concernés. Exclue : la première semaine d'ouverture de l'établissement.

### **Garantie Meilleur Prix :** Conditions de la Garantie

Si vous avez réservé un séjour dans un établissement mmv, et que vous trouvez, dans la limite de 7 jours après votre réservation et à plus de 30 jours de la date du début de votre séjour, sur le site internet mmv ou sur un autre site internet, un prix inférieur pour le même séjour, aux mêmes dates d'arrivée et de départ, avec les mêmes conditions et les mêmes prestations, mmv

s'engage via sa garantie « Meilleur Prix » à vous rembourser la différence (remboursement si le solde est réglé, ou bien déduction de la somme finale à verser).

Cette garantie s'applique pour les réservations effectuées via la centrale de réservation mmv ou le site internet mmv. Le tarif du séjour réservé (en location ou en pension complète, hors prestations ski) auprès de mmv s'entend hors frais de dossier.

## DISPOSITIONS GENERALES

Les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours sont déterminées par les articles R 211-5 à R 211-13 du code du tourisme.

### **I. DOCUMENTS COMMERCIAUX :**

Le descriptif des programmes des séjours et les tableaux de prix contiennent l'indicatif des prestations comprises dans les prix forfaitaires proposés. Les prix ne comprennent pas les dépenses à caractère personnel. Ces prix varient selon la période d'exécution du séjour et parfois selon le nombre de participants. Les prix portés dans les tableaux de prix ont été établis en fonction des conditions économiques en vigueur lors de l'établissement des tarifs. En cas de modification de ces conditions et notamment de celles relatives aux taxes légales (y compris la TVA) ou réglementaires, les organisateurs techniques se réservent le droit de modifier les prix de vente. Un décompte justificatif sera remis au client si l'augmentation excède 5% du prix total du séjour. Les prix ont été établis au 10/04/2015 en fonction des prix des diverses prestations de service en vigueur à cette même date. Il en résulte que toute modification de ces conditions économiques est donc de nature à entraîner une modification de prix.

Pour un séjour en Résidence mmv, nous présentons une description générale de nos appartements à titre indicatif. Toutes les photos contenues dans cette brochure sont des photos d'ambiance et non contractuelles.

De même, toutes les informations concernant les activités culturelles ou sportives qui nous sont transmises par les Offices de Tourisme des stations, ne sauraient en aucun cas engager notre responsabilité.

### **II. CONDITIONS D'HEBERGEMENT et D'ACCUEIL en Hôtel Club et Résidences mmv :**

Tous nos établissements sont non fumeurs.

LES DATES D'OUVERTURE pour la saison sont indiquées sur les pages tarifs de la brochure.

#### **1. En Hôtel Club mmv – Séjours "semaine" en pension complète**

7 jours / 7 nuits : du jour d'arrivée pour le dîner (attribution des chambres à partir de 18h) au jour de départ pour le petit-déjeuner (libération des chambres pour 9h). Lors de votre réservation, vous pouvez obtenir les clés de votre chambre à partir de 11h en réservant (avec supplément) l'Early Check In ou l'Early Check In Privilège (déjeuner inclus). Sans l'achat de ce supplément, aucun check in avant 18h ne sera permis sur place.

LES HEURES D'ARRIVEE : Les vacanciers ne peuvent accéder aux établissements avant 7h30 le matin afin de respecter le repos des vacanciers déjà résidents.

LES CHAMBRES ne sont pas composées systématiquement de lits matrimoniaux. Les chambres de 4 personnes sont le plus souvent composées d'un ensemble de 2 lits superposés et de 2 lits jumeaux ou d'un lit double.

LES PRESTATIONS : Il est recommandé de se reporter au descriptif des prestations de

l'établissement souhaité. Pour le détail des prestations, reportez-vous page xx et suivantes de la brochure Hiver 2016. Le choix des prestations doit être précisé à la réservation, il n'est pas possible de le modifier en cours de séjour.

## **2. En Résidences Détente et Résidences Club mmv en location**

La remise des clés s'effectue à partir de 17 h le jour de l'arrivée. Les clés sont rendues avant 10 h le jour de votre départ. En cas d'empêchement ou d'arrivée tardive, il est indispensable de prévenir la Résidence afin d'organiser au mieux votre arrivée en dehors des horaires d'ouverture de l'accueil. Lors de votre réservation, vous pouvez obtenir les clés de votre appartement à partir de 11 h en réservant (avec supplément) l'Early Check In. Sans l'achat de ce supplément, aucun check in avant 17h ne sera permis sur place.

**ETAT DES LIEUX :** Les logements sont entièrement équipés de vaisselle, couverts, literie, draps et linge de maison. Il est possible que nous ne puissions pas procéder à la vérification - état de lieux-inventaire en votre présence. Dans tous les cas, un état des lieux-inventaire vous sera remis à votre arrivée. A la prise de possession du logement, il est indispensable que vous en contrôliez l'exactitude ainsi que le bon fonctionnement des appareils ménagers et sanitaires. Il vous appartient de signaler tout manquement ou anomalie au responsable sur place dans les 24h suivant l'arrivée.

Au jour du départ, le logement doit être rendu en bon état de propreté, l'inventaire et l'état des lieux vérifiés. Nous vous précisons que dans le cas où le logement ne serait pas rendu dans un état décent de propreté et/ou que le coin cuisine n'ait pas été rangé et/ou nettoyé, nous serons contraints de vous facturer un forfait nettoyage coin cuisine de 40€.

Nous vous rappelons qu'il vous est précisé dans le descriptif le nombre maximum de couchages par type, et que le logement choisi, pour des raisons de sécurité, ne pourra en aucun cas être occupé par un nombre de personnes supérieur à celui indiqué dans la réservation.

**REGLEMENT INTERIEUR :** Afin de faciliter la vie de vos vacances, un règlement intérieur est affiché à l'accueil. Nous vous remercions d'en prendre connaissance et de le respecter.

## **3. Vos demandes particulières (affectation de logements)**

Vous pouvez soumettre une demande particulière lors de votre réservation (vue, étage, logements côte à côte...) Cette demande particulière concernant votre logement ne peut à aucun moment être garantie par mmv. Elle n'est en aucun cas être contractuelle.

Notre équipe fera le maximum pour vous satisfaire, néanmoins, votre demande sera considérée sous réserve de la faisabilité et de l'organisation des chambres et sujette au planning de l'hôtel.

L'impossibilité de répondre à votre demande particulière ne pourra pas entraîner de réclamation auprès de nos services.

## **4. Equipements BIEN-ÊTRE ET SPA (réservé aux +18 ans) :**

Cette prestation est proposée selon les établissements. Pour une bonne hygiène et pour votre sécurité elle est soumise à une réglementation spécifique. L'accès aux équipements Bien-être et Spa se fait sur réservation. Tout manquement au respect du règlement intérieur des équipements Bien-être et Spa pourra donner lieu à l'interdiction d'accès à ces équipements. Le port du maillot est obligatoire, le port de sandales anti-glisser est fortement conseillé, les téléphones portables sont interdits. Les jours et heures d'ouverture communiqués dans les documents commerciaux ou les confirmations de séjour sont donnés à titre indicatif, l'équipe

mmv sur votre lieu de séjour peut décider ou avoir la contrainte de les modifier à tout moment.

## **5. Remontées mécaniques, location du matériel de ski**

Pour les séjours à la semaine, les remontées mécaniques sont vendues en 6 jours de forfaits pour les séjours de 7 nuits d'hébergement. En effet, le forfait de remontées mécaniques commence le dimanche matin et se termine le vendredi soir.

Il en est de même pour la location du matériel de ski. Vous pouvez récupérer votre matériel à partir du samedi 18h et vous devez le rendre le vendredi suivant en fin de journée. MMV ne pourra être tenu responsable en cas de vol ou casse du matériel de ski. Afin de pallier ce type de désagrément nous tenons à votre disposition lors de la réservation des assurances adaptées à ce genre d'incidents. Il est à noter que les forfaits des remontées mécaniques, le matériel de ski ainsi que les cours de ski sont réservés à titre nominatifs. Ainsi il est indispensable de renseigner précisément au moment de la réservation les noms, prénoms, dates de naissance et le niveau des clients associés à ces prestations. MMV ne pourra être tenu responsable de tout manquement ou informations erronées de la part du client.

Pour les séjours jusqu'à 4 nuits, les prestations ski débutent le jour de votre arrivée. Pour les séjours de 5 à 7 nuits, les prestations ski débutent le lendemain de l'arrivée. Lorsque vous réservez vos prestations ski (par la centrale de réservations ou par notre site internet), nous vous invitons à bien vérifier la date de début de ces prestations dans la partie « PRESTATIONS RESERVEES » de votre confirmation et à nous contacter au plus tard 7 jours avant le début de votre séjour pour toute modification.

Les forfaits de remontées mécaniques perdus ou non utilisés ainsi que le Matériel de Ski non consommé ne pourront en aucun cas être remboursés par mmv.

## **6. CLUB ENFANTS :**

En Hôtel Club l'accès gratuit au Club Ado est réservé aux clients ayant réservé au moins une semaine de séjour complète. L'accès gratuit au MINICLUB est proposé pour tout type de séjour (en fonction des disponibilités). L'accès au BABY CLUB payant est limité au nombre de places disponibles dans chaque Hôtel Club sur réservation prioritairement.

En Résidence Club mmv le MINI CLUB peut être proposé, son accès est payant et doit être réservé lors de la réservation de l'appartement. Sauf dans le cas où ils sont expressément confiés à nos animateurs, les enfants sont sous l'entière responsabilité des parents. Pour leur propre sécurité, les enfants présentant des allergies alimentaires devront être pris en charge par leurs parents au moment des repas et des goûters.

## **7. ANIMAUX :**

Dans les Hôtels Club, les animaux domestiques sont interdits. Dans les Résidences Club mmv, les animaux domestiques sont acceptés, à raison d'un animal par logement maximum, moyennant un supplément par animal, par jour ou par semaine, payable lors de votre réservation ou sur place à votre arrivée (tatoués, vaccinés, présentation du carnet de santé). Ils sont autorisés, tenus en laisse, dans les parties communes mais sont interdits aux abords des piscines. Les maîtres sont responsables de la bonne tenue et de la propreté liée à leurs animaux. Nous nous réservons la possibilité de refuser et/ou expulser des animaux dangereux ou agressifs ou plus globalement perturbant le bon fonctionnement de la résidence.

## **III. PRIX :**

## 1) LES TABLEAUX DE PRIX

Situés sur les pages tarifs, ils contiennent l'indication des prestations comprises dans les prix proposés. Les prix ont été établis en euros, au 10/04/2015 en fonction des tarifs hôteliers et des conditions économiques en France et s'entendent pour les séjours en Résidence toutes taxes comprises (hors taxes de séjour) et incluent la mise à disposition du logement, charges comprises (eau, électricité, chauffage). Toute modification de ces conditions économiques (incluant une augmentation de TVA) est donc de nature à entraîner une modification de prix.

## 2) BONS PLANS

Les offres Bons Plans sont soumises à conditions, non cumulables, non rétroactives, limitées par la disponibilité et valables sur les destinations et périodes indiquées. Pour accéder à certaines offres Bons Plans mentionnées dans la brochure il est obligatoire d'indiquer lors de la réservation le code PROMO de l'offre choisie (ex : MINICLUB pour l'offre « Mini Club Offert »). Toutefois seuls les codes promotionnels communiqués au moment de la réservation seront pris en compte.

### 3. LES PRESTATIONS RETENUES

Les prestations retenues au moment de la réservation sont dues dans leur intégralité. Toute prestation non consommée n'est pas remboursable.

LES TAXES DE SEJOUR collectées pour le compte des municipalités, ne sont pas comprises dans nos tarifs. Elles sont à régler sur place en sus.

## 3) CAUTION OU DEPOT DE GARANTIE

Pour les séjours en location : une caution de 300 à 500 euros selon le type de logement et de mobilier mis à disposition vous sera demandée à votre arrivée. Elle vous sera restituée après votre séjour déduction faite des frais éventuels de remplacement ou de nettoyage et/ou toutes autres prestations annexes non réglées. Toute clé perdue sera facturée au client. Le client est tenu responsable de tout objet cassé ou détérioré et des dommages qui pourraient être causés aux installations et aménagements de la résidence. Si cette caution s'avère être insuffisante, il vous serait donc demandé de la parfaire.

Pour les séjours en Hôtel Club : une caution peut être demandée pour utilisation de certains équipements mis à disposition (cadenas, sèche cheveux,...)

## 4) TARIFS ENFANT en Hôtel Club

Les tarifs et gratuités enfants ne s'appliquent que pour les enfants partageant la chambre de 2 personnes payant le tarif adulte, dans la limite de 2 enfants par chambre. Le tarif pour les enfants s'applique selon l'âge de l'enfant à la date d'arrivée du séjour.

Si vous avez un enfant dont le séjour ne vous a pas été facturé ("Hébergement gratuit"), les prestations complémentaires consommées devront être réglées sur place, en sus.

Dans le cas d'une inscription "mono parentale", l'enfant devant payer le tarif adulte bénéficie d'une réduction spéciale de -25 à -15% sur la base du tarif pension complète adulte.

## IV. FRAIS DE DOSSIER :

Les frais de dossier sont obligatoires et à régler en totalité lors de la confirmation de la réservation. Pour les séjours réservés par téléphone à partir de 5 nuits : 25 € / dossier et de 15€ jusqu'à 4 nuits inclus (Un dossier ne peut excéder 15 adultes)

Pour les réservations effectuées sur le web : 15 € / dossier pour les séjours à partir de 5 nuits

et 10 € / dossier jusqu'à 4 nuits inclus. (Un dossier ne peut excéder 15 adultes)  
Les frais de dossier seront majorés de 10 € si l'acompte a été réglé par carte bancaire sur le site mais que le solde du séjour est réglé tout autre moyen de paiement que la carte bancaire.

#### **V. CONDITIONS DE PAIEMENT :**

30% d'acompte sur la partie Hébergement pour les résidences et Pension Complète pour les Hôtels Club sont versés au moment de la réservation, pour les prestations dites complémentaires (Remontées Mécaniques, Matériel de Ski, Bien Etre), 10% d'acompte sont à verser au moment de la réservation. Le solde de la facture doit être versé au plus tard et sans rappel UN MOIS AVANT LE DEBUT DU SEJOUR. Les inscriptions acceptées dans le mois qui précède le début du séjour doivent être accompagnées du montant total de la réservation. mmv se réserve le droit de disposer, sans avis préalable, des places des clients qui n'auraient pas versé la totalité du montant de leur séjour à l'expiration des délais demandés ; il sera alors fait application des conditions générales d'annulation correspondantes. En cas de dépassement des dates de versement prévues, des frais de recouvrement seront facturés sur la base de 80 euros minimum par dossier de séjour.

#### **VI. ANCV / CHÈQUES VACANCES :**

Les séjours mmv sont agréés pour accepter les chèques vacances. L'envoi des chèques vacances ANCV doit obligatoirement être réalisé PAR COURRIER RECOMMANDÉ avec ACCUSÉ DE RÉCEPTION à MMV, 51 avenue France d'Outremer B.P.39 - 06701 SAINT LAURENT DU VAR CEDEX. Mmv dégage toute responsabilité en cas d'envoi de chèques vacances ANCV en envoi normal.

#### **VII. RÉCLAMATIONS :**

Afin de ne pas en subir les inconvénients pendant toute la durée du séjour ou du voyage et conformément à l'article 5 alinéa 4 de la Directive Européenne 90-314 du 13/06/1990 : «toute défaillance dans l'exécution du contrat constaté par le consommateur doit être signalée le plus tôt possible», le client doit formuler sans délai sa réclamation sur place auprès du responsable de l'hébergement, de l'accompagnateur ou du représentant local et/ou obtenir de leur part une attestation de prestation non fournie» (hors prestations ski). A défaut, nous ne pouvons garantir l'issue favorable du litige formulé au retour. Si un litige n'a pu être réglé sur place, la réclamation devra être adressée à mmv 51 avenue France d'Outremer BP 39 06701 SAINT LAURENT DU VAR accompagnée de toutes les pièces justificatives originales, PAR COURRIER RECOMMANDÉ dès le retour du client. Dans la mesure où le contrat de vente signé est individuel, toute réclamation doit être individuelle et non pas collective et ceci dans un délai maximum de huit jours suivant la date de fin de prestations. Le délai de réponse peut varier en fonction de la durée de l'enquête auprès des prestataires.

#### **VIII. CONDITIONS DE MODIFICATION :**

1) Pour des raisons indépendantes de sa volonté ou pour des cas de force majeure, mmv peut être amené à supprimer tout ou partie des prestations prévues ou à déplacer un séjour. Dans ce cas, différentes solutions de remplacement dans une station et un équipement équivalent seront proposées. S'il n'y avait pas de solution de remplacement possible, le remboursement des sommes correspondantes versées, ainsi que de toutes les prestations nécessitant un pré-paiement (transport,...) dégage mmv de toute responsabilité, à l'exclusion de tous dommages et intérêts.

2) 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 lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

3) Dans le cas d'une modification ultérieure (prestation, effectif,...) de la réservation initiale, du fait de l'acheteur, des frais de traitement seront facturés sur la base de 10 € par modification que ce soit une réservation effectuée par téléphone ou sur internet.

#### **IX. FRAIS D'ANNULATION :**

Par annulation sont entendues : l'annulation pure et simple du séjour ou toute modification portant sur la date ou le lieu de séjour ainsi que sur une baisse d'effectif ou du nombre d'appartements loués selon la formule choisie. Les frais d'annulation seront toujours ceux mentionnés selon les barèmes ci-contre pour tous les produits du catalogue. A noter que pour des tarifs spéciaux comme le « non annulable, non remboursable », les frais de modification et d'annulation seront de 100 % sur le montant total dès la réservation du dossier. Le barème ci-dessous **s'applique aussi à l'annulation des prestations complémentaires.**

CALENDRIER DE CALCUL DES FRAIS D'ANNULATION RETENUS PAR MMV ET DE LEUR REMBOURSEMENT ÉVENTUEL		
Date d'annulation	Somme retenue par mmv(1)	Remboursement en cas de souscription au Pack Horizon
Plus de 60 jours avant le début du séjour	80 € de frais d'annulation	Remboursement à l'exception des frais de dossiers, du Pack HORIZON et de la franchise d'une valeur de 40 euros par personne de Mondial Assistance France
De 60 à 46 jours avant le début du séjour	30 % du prix du séjour	
De 45 à 31 jours avant le début du séjour	50 % du prix du séjour	
De 30 à 16 jours avant le début du séjour	70 % du prix du séjour	
De 15 à 2 jours avant le début du séjour	100 % du prix du séjour	
La veille du séjour et non présentation à l'arrivée, interruption du séjour retour anticipé	100 % du prix du séjour	

CALENDRIER DE CALCUL DES FRAIS D'ANNULATION RETENUS PAR MMV ET DE LEUR REMBOURSEMENT ÉVENTUEL pour la nuitée Hôtelière	
Nuitée Hôtelière	Somme retenue par mmv(1)
Tarif flexible	
Jusqu'à la veille du séjour 17H pour tous les séjours (hors haute saison du 28/06 au 29/08/2014 inclus où les frais	Pas de frais d'annulation

s'appliquent à partir de 3 jours avant la date de début de séjour)	
Jour de l'arrivée jusqu'à 17H	100% du montant de la 1ere nuit
Jour de l'arrivée après 17H, non présentation et interruption du séjour	100% du prix du séjour
Tarif non annulable non remboursable	
A partir de la réservation du séjour par le client	100% du prix du séjou

#### **X. RESPONSABILITE - ASSURANCE :**

mmv a souscrit un contrat de Responsabilité Civile de type « hôtelier ». Cependant, il est recommandé aux vacanciers d'être assurés personnellement en matière de responsabilité civile. En cas de perte, de vol d'objets personnels ou de dégâts causés aux tiers dans les établissements de séjour, la responsabilité de mmv ne peut être engagée au-delà des dispositions légales.

#### **XI. Pack HORIZON - ASSURANCE/ASSISTANCE :**

Pour votre sécurité, mmv a souscrit auprès de Mondial Assistance France le contrat Multirisques Pack HORIZON N° 304137 comprenant les garanties suivantes : Annulation de séjour, Assistance aux personnes, Dommage accidentel du matériel de sport, Interruption de séjour/d'activité et Individuelle accident. La souscription est facultative et vous sera proposée lors de l'inscription. Les conditions générales du contrat sont consultables à tout moment sur le [www.mmv.fr](http://www.mmv.fr) et vous seront envoyées avec votre confirmation d'inscription.

#### **LES TARIFS :**

Les tarifs du pack horizon s'entendent pour tous les participants inscrits sur le dossier de réservation. Ces tarifs fluctuent en fonction du palier tarifaire dans lequel se situe le montant de la réservation. Dans le cas d'ajout de prestations ultérieur à la réservation, le prix du pack horizon se verra modifié, le cas échéant, en fonction du nouveau montant total du séjour.

Pour les séjours d'un montant :	Coût du Pack Horizon / séjour
De 0 € à 150 €	8 €
De 151 € à 300 €	16 €
De 301 € à 600 €	23 €
De 601 € à 900 €	26 €
De 901 € à 1 200 €	34 €
De 1 201 € à 1 600 €	42 €
De 1 601 € à 2 000 €	53 €
De 2 001 € à 2500 €	64 €
De 2 501 € à 3 000 €	75 €
De 3 001 € à 3 500 €	86 €
De 3 501 € à 4 000 €	97 €
De 4 001 € à 6 000 €	120 €
De 6 001 € à 8 000 €	155 €
De 8 001 € à 10 000 €	185 €

Au-delà de 10 000 €	3% du prix du séjour
---------------------	----------------------

### **QUE FAIRE SI VOUS ETES CONTRAINT D'ANNULER VOTRE SEJOUR ?**

Vous, ou un membre de la famille, devez avertir mmv par les moyens les plus rapides de votre annulation dès la survenance de l'événement garanti empêchant votre départ. Après la déclaration de votre annulation auprès de mmv, vous devez ouvrir un dossier auprès de Mondial Assistance dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la date de sinistre par internet <https://declaration-sinistre.mondial-assistance.fr>, par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 18h au 01 42 99 03 95 ou par fax au 01 42 99 03 25.

### **BESOIN D'ASSISTANCE DURANT VOTRE SEJOUR**

Pour bénéficier des garanties du contrat Pack Horizon (assistance aux personnes, frais médicaux, chauffeur de remplacement, frais de recherche & de secours, assistance décès, assistance juridique), vous devez contacter ou faire contacter par un tiers Mondial Assistance, joignable 7/7 jours et 24/24 h au 01 42 99 02 02, dès que votre situation laisse à supposer des dépenses entrant dans le champ de la garantie pack horizon.

### **VOUS AVEZ INTERROMPU VOS ACTIVITES ou VOTRE SEJOUR**

Suite à la survenance d'un événement garanti au contrat **Pack Horizon**, vous êtes remboursé des journées d'activité ou de séjour non utilisées.

ATTENTION les prestations qui n'auront pas fait l'objet d'un accord préalable par Mondial Assistance ou qui n'auront pas été organisées par Mondial Assistance ne donneront droit à aucun remboursement ou indemnité compensatoire.

### **XIII - DROIT DE RETRACTATION :**

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.

### **XIV - INFORMATIQUE ET LIBERTE :**

Conformément à la loi n°78 du 6/01/1978, le client dispose, en écrivant à mmv 51 avenue France d'Outremer BP 39 06701 SAINT LAURENT DU VAR d'un droit d'accès individuel et de rectification des données nominatives qui le concernent et que nous sommes amenés à recueillir pour le traitement de son dossier. Les données demeurent à usage interne de la société.