



Conditions générales de vente - Contrat de réservation

PREAMBULE

Centrale de réservation Office de Tourisme de Samoëns
Représenté par le Président M. Jean Michel MOUTHON
66 place de l'Office de Tourisme, 74340 Samoëns
Tel : 33 (0)4 50 78 62 50,
Mail : reservation@samoens.com
Siret : 451 906 382 000 10 – APE : 633Z
Immatriculée au registre des opérateurs de voyages sous licence
N° IM07410016
Sous garantie APST N° 37 768
Assurance : Axa France – M. GIRARD – 3184 ROUTE DE LA
BARLIETTE – LES CARROZ D'ARACHES 74300 ARACHES
LA FRASSE – Contrat n° 5288264604 Garantie Financière
Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme – ID n°37
768
ci-après dénommé « l'Office de Tourisme »

INFORMATION

Le présent document constitue l'information préalable à l'engagement du client. Il est diffusé et accepté par le client avec des propositions avant l'édition des contrats. La centrale de réservation de Samoëns intervient en qualité de mandataire des propriétaires, vendeurs d'hébergements ou revendeurs d'autres prestations (par exemple : forfaits remontées mécaniques, location de matériel de sport, prestations de loisirs...)

ACOMPTE ET FRAIS DE FONCTIONNEMENT

Pour valider sa réservation, le client doit renseigner intégralement ses coordonnées et accepter les conditions générales de ventes. Les frais de fonctionnement sont de 3% du montant total du contrat. Le montant de l'acompte doit être réglé dans un délai maximal de 7 jours à compter de la date de la demande de réservation. La réservation sera ferme dès le versement de l'acompte d'une valeur de 30% du prix total du séjour. Au-delà de ce délai, aucune disponibilité n'est assurée.

VERSEMENT DU SOLDE OU RESERVATION DE DERNIERE MINUTE

Le solde du séjour est à régler au plus 30 jours avant l'arrivée. Le non-paiement du solde 30 jours ou plus avant l'arrivée entraîne l'annulation du contrat. Dès lors, la prestation est de nouveau offerte à la vente. En cas de réservation faite moins de 30 jours avant le départ, la totalité du règlement est exigée à la réservation. La réservation est définitivement confirmée lorsque le locataire reçoit le document intitulé « confirmation de réservation » (envoyé sur l'adresse Email mentionnée lors de la saisie des coordonnées).

ANNULLATIONS ET MODIFICATIONS

Le délai de rétractation de 14 jours mentionné dans l'article L212-20 du Code de la consommation n'est pas applicable aux contrats avec la centrale de réservation comme mentionné dans l'article L121-20-4 qui prévoit que les dispositions de l'article L. 121-20 de ce code, relatives au droit de rétractation, ne sont pas applicables à la prestation de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs qui doit être fournie à une date ou selon une périodicité déterminée.

En cas d'annulation, les frais forfaitaires appliqués seront les suivants :

Jusqu'à J 30 : 3 % du montant total du séjour (*correspondant aux frais de dossier*)
De J30 à J21 : 25 % du montant total du séjour
De J20 à J8 : 50 % du montant total du séjour
De J7 à J2 : 75 % du montant total du séjour
Moins de J2 : 100% du montant total du séjour
Les frais de fonctionnement et l'assurance annulation ne sont pas remboursés.

Le client a la faculté de souscrire une assurance annulation et une garantie neige lors de la réservation. Elle est préposée par SamLoisirs. Son coût est de 3.4% du montant du séjour payable à la réservation.

Cette assurance est nominative. Pour connaître les risques garantis, le client doit se reporter à l'extrait des garanties joint en annexe. En cas d'annulation, le client doit avertir la centrale de réservation par mail à reservation@samoens.com de la survenance des faits empêchant le départ au plus tard dans les 48 heures. En cas d'annulation, les frais d'assurance annulation (3.4%) seront facturés.

Toute modification concernant l'hébergement sera, sauf accord préalable de l'Office de Tourisme de Samoëns, considéré comme une annulation et entraînera donc des frais identiques.

ANNULLATION DU FAIT DE LA CENTRALE DE RESERVATION

1. Annulations pures et simples

Si, avant le départ, la centrale de réservation de Samoëns est amenée à annuler le séjour choisi par le client, il sera proposé à celui-ci, dans la mesure du possible, des prestations équivalentes d'un coût comparable. Le nouveau séjour qui sera proposé au client lui sera notifié par lettre ou par Email dans les délais les plus brefs à la suite de la survenance des causes ayant entraîné l'annulation.

Si le client ne choisit pas le séjour de substitution, dans un délai de sept (7) jours à compter de la notification de la nouvelle proposition de la centrale de réservation, il obtiendra dans ce cas le remboursement immédiat de l'intégralité des sommes versées mais ne pourra pas prétendre à une indemnisation.

2. Modification des prestations

Si avant le départ, la centrale de réservation est amenée à modifier le contrat (par exemple : en cas de problème technique empêchant l'utilisation du bien initialement proposé), il sera proposé au client, dans la mesure du possible, un appartement similaire, par mail, dans les délais les plus brefs. Si cette proposition de substitution n'est pas acceptée, dans un délai de sept (7) jours, le contrat sera annulé. Le client obtiendra dans ce cas le remboursement immédiat de l'intégralité des sommes versées mais ne pourra pas prétendre à une indemnisation.

3. Modification des prestations après le début du séjour

Dans l'hypothèse où, après le début du séjour, la centrale de réservation se trouverait dans l'impossibilité d'exécuter un ou plusieurs élément(s) essentiel(s) du contrat, elle s'engage à faire tout son possible pour proposer au client des prestations en remplacement des prestations prévues et à supporter intégralement le surcoût de ces nouvelles prestations. L'hébergement est sous la



responsabilité du professionnel loueur ou du propriétaire qui devra trouver lui-même une solution de remplacement. Le client ne pourra refuser les prestations de substitution qui lui seront proposées dans les conditions ci-dessus que pour des raisons valables.

L'Office de Tourisme de Samoëns ne pourra pas être tenu responsable lors d'annulation ou de modification des prestations réservées suite à un cas de force majeure ainsi que si certaines prestations fournies par la station mais non réservées par notre intermédiaire sont supprimées.

RETARD & ANNULATION DU FAIT DU CLIENT

1- Arrivée tardive

Les horaires d'arrivées sont stipulés sur les bons d'échange. Il est sous la responsabilité du client de prévenir l'hébergeur de tout retard et de se munir de toutes les informations nécessaires à son arrivée tardive. Si l'hébergeur n'est pas informé, une annulation sera considérée et il pourra remettre l'appartement à la location dès le lendemain.

2- Départ anticipé ou interruption de séjour

En cas de départ anticipé ou d'interruption de séjour, aucun remboursement ne sera effectué.

ASSURANCE

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à vérifier qu'il bénéficie par ses assurances personnelles d'une assurance dite villégiature. A défaut, il lui est vivement recommandé d'en souscrire une. Les prestataires d'hébergement sont en droit d'en réclamer une.

CAPACITE D'HEBERGEMENT ET REVISION DES PRIX

Le contrat est établi pour une capacité d'hébergement maximum, un bébé comptant comme une personne à part entière. Si le nombre de personne est supérieur à celui indiqué sur le contrat, l'hébergeur est en droit de réclamer un supplément de loyer ou de refuser l'entrée dans les lieux. Le prix de la location reste acquis à la centrale de réservation mais le contrat peut être considéré comme rompu du fait du client.

Le tarif est établi selon un nombre de personnes précis. Si le nombre de participants est inférieur au nombre prévu au contrat, le prix reste identique. Si le nombre de participants est supérieur au nombre prévu au contrat, le prix peut être révisé à la hausse pour tenir compte des augmentations de charges fixes et variables qui en sont la conséquence.

DEPOT DE GARANTIE

Une caution d'un montant fixé par le propriétaire et précisé sur le contrat de location peut être réclamée à l'arrivée dans les lieux. La caution sera restituée dans les trente jours (30) suivant le départ après vérification du bon état et de la propreté des locaux. Seront déduits de cette caution, tous bris, détériorations ou frais de ménage en cas de non-conformité avec l'état des lieux d'entrée. Le propriétaire ou l'agence est responsable du fonctionnement de l'appartement et s'engage à recevoir le client dans la location en parfait état de fonctionnement et de propreté. Le client s'engage à rendre la location dans l'état de fonctionnement et de propreté trouvé à son entrée dans les lieux. En cas de perte de clé, une somme forfaitaire sera retenue sur la caution. L'hébergeur décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte d'objets personnels qui interviendrait au cours de la location dans le logement, le box à ski, le garage ou les locaux communs.

PRIX

Les prix comprennent les prestations comprises dans la réservation charges incluses (eau, électricité, chauffage) ainsi que la taxe de séjour en vigueur et toutes les prestations complémentaires.

Les locations n'incluent pas les draps et le linge de maison sauf indication contraire sur le contrat de location. Certains hébergements proposent les draps et linge de maison en location. Veuillez nous contacter pour toute demande de réservation.

Les prix indiqués en brochure et sur le site internet sont en euros. Ils sont donnés à titre indicatif et sont susceptibles de modifications de la part de nos hébergeurs et prestataires de services. Ils seront indiqués de manière définitive sur le contrat de location ou lors de la recherche de disponibilités de la réservation en ligne.

REGLEMENT INTERIEUR

En cas de location dans un immeuble collectif, le client se conformera, à titre d'occupant des lieux, au règlement intérieur de la résidence. Ce règlement sera affiché ou lui sera communiqué par le propriétaire.

ANIMAUX

Les animaux domestiques peuvent être admis dans certains hébergements sous conditions de supplément à régler lors de l'arrivée du client. Il est obligatoire de prendre contact avec les propriétaires du logement après réception de votre bon d'échange afin de vous en assurer.

DONNEES NOMINATIVES

Conformément à la loi RGPD, le client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations nominatives le concernant que la centrale de réservation peut être amenée à demander pour le besoin de son fonctionnement concernant entre autres la résolution des contrats. La politique de protection des données est accessible sur notre site www.samoens.com/politique-de-confidentialite

RECLAMATION & LITIGE

1- Réclamation

Toute réclamation ou contestation devra être déclarée auprès de la centrale de réservation (par téléphone au : 04.50.78.62.50 ou par mail : reservation@samoens.com) le jour même afin que des solutions puissent être apportées avant la fin du séjour. La centrale de réservation est mandataire de l'hébergeur, par conséquent, c'est ce dernier qui assume la qualité de l'hébergement. Les réclamations de nature commerciale ou concernant l'assurance ou la responsabilité civile de la centrale de réservation ne seront admises que dans la mesure où elles auront fait l'objet d'une déclaration auprès de la centrale de réservation de Samoëns au plus tard le dernier jour du séjour et devront être adressées par lettre Recommandée avec Accusé Réception dans les 30 jours après la date de fin du séjour. Au-delà de ce délai, la réclamation ne pourra pas être prise en considération.

2- Litige

A défaut de réponse satisfaisante dans un délai 30 jours, vous pouvez saisir le médiateur du tourisme dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel.