

Conditions générales de vente et de réservation

Arrhes

La réservation ne sera effective qu'après le versement des arrhes correspondant à 25% du montant de la réservation pour les gîtes de France (Ref.19410x), les meublés de particuliers (Ref.Nom du particulier) et les hôtels, et 50% pour les appartements de la résidence Hameau des Eaux d'Orelle gestionnaire (« Appartement x personne en résidence) et pour tous les dossiers traités en « Earlybooking ».

A ce pourcentage s'ajoute les frais de dossier et d'assurance annulation (si vous l'avez souscrite).

Pour confirmer votre réservation, vous devez adresser le règlement, dans le délai indiqué à la centrale de réservation.

Solde

Le solde est à régler 1 mois avant votre arrivée à la centrale de réservation.

En cas d'inscription moins de 30 jours avant le début de la prestation, la totalité du règlement sera exigé à la réservation.

Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son séjour. Dès lors, la prestation est de nouveau offerte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué.

Pour tout paiement par virement bancaire, les frais éventuels relatifs à l'opération seront à la charge du client.

Produits proposés

Le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des caractéristiques des produits et séjours, ainsi que de toutes les informations et conditions contenues dans la brochure, la proposition, ou le bulletin d'inscription fournis préalablement à la réservation.

Pour l'exécution des séjours, la centrale de réservation fait appel à plusieurs catégories de prestataires de services. Nous ne saurions être confondus avec ceux-ci qui conservent en tout état de cause, à l'égard de tout client, les responsabilités propres à leur activité, aux termes des statuts qui les régissent et de leur législation. Sauf cas de force majeure, la centrale de réservation fera tout son possible pour remplacer les services défectueux par des prestations équivalentes.

Le descriptif concernant les services de ménage et linge fournis est donné à titre indicatif et concerne en général les ventes sèches, à prix public.

Dans le cadre de tarifications spécifiques (packages, offres promotionnelles, offre groupe ou TO), veuillez-vous reporter aux conditions tarifaires vous concernant, où seront précisés les services inclus dans votre contrat spécifique.

Termes spécifiques aux séjours tout compris :

1. Dans le cadre de séjours tout compris semaine (hébergement + forfaits de ski), le forfait 6 jours démarre le dimanche et se termine le vendredi.
2. Sauf mention spécifique contraire, les tarifs sont valables pour une occupation pleine de l'appartement.

Arrivée

Meublés : Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le présent contrat. Les clients sont invités à contacter le propriétaire ou son mandataire 48h00 avant la date d'arrivée au minimum pour fixer avec lui un horaire approximatif ou signaler tout décalage éventuel dans la date d'arrivée.

Formule « Tout compris » : l'accueil se fait à l'Office de Tourisme ou directement sur le lieu d'hébergement.

La remise des clefs s'effectue chaque samedi (dimanche ou autre jour selon contrat). Les appartements ou chambres d'hôtels doivent impérativement être libérés le samedi (dimanche ou autre jour selon contrat) suivant avant 10H00. Adapté à chaque contrat, voir paragraphe « Informations pratiques pour votre arrivée en 1^{ère} page)

En cas d'arrivée tardive, nous vous demandons de prendre impérativement contact avec le propriétaire ou son représentant sur place, afin de lui préciser les modalités de votre arrivée. Toute arrivée en dehors des heures d'ouverture ou jours prévus doit faire l'objet d'un accord spécial, faute de quoi la centrale de réservation ne saura être tenue pour responsable.

Taxe de séjour

La taxe de séjour est en vigueur dans la station d'Orelle : elle devra être acquittée sur place auprès de l'hébergeur ou de son représentant (sauf mention contraire).

Modification, interruption, annulation **En rouge : CGV spécifiques COVID-19**

1 : Pour les réservations estivales, effectuées à partir du 11 mai :

Modification du séjour :

Toute modification de la réservation de la part du client sera acceptée dans la limite des possibilités de la centrale de réservation.

Toute modification de la réservation de la part de la centrale de réservation ne pourra être effectuée sans l'accord du client.

Interruption de séjour :

En cas d'interruption de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement sauf si le motif d'interruption est couvert par l'assurance annulation dont bénéficie le client.

En cas d'annulation le client doit impérativement informer la centrale de réservation par écrit. La date de l'écrit faisant foi.

Frais d'annulation (avec ou sans assurance annulation) : aucun frais ne sera retenu en cas d'annulation quel que soit le motif.

Les frais d'assurance annulation ne sont pas remboursables.

Remboursement des prestations non consommées ou partiellement consommées sur place du fait du prestataire :

- dans le cadre d'offres packagées (= produit composé d'au minimum 2 prestations, à tarif préférentiel) : aucun remboursement ne sera consenti, quelle que soit la cause de non consommation ou de consommation partielle de l'une des prestations.
- dans le cadre de séjour composé (= hébergements + prestations « à la carte ») : les modalités de remboursement sont celles proposées par chaque prestataire.

Le contrat « sans assurance annulation » prévoit **POUR LES LOCATIONS EN GITE DE FRANCE (Ref.19410x), MEUBLE DE PARTICULIER (Ref.Nom du particulier) ou HOTEL:**

- ▮ Si l'annulation intervient à plus de 7 jours de la date d'arrivée : 100% du montant est remboursé
- ▮ Si l'annulation intervient entre 7 et 1 jour ou en cas de non-présentation : 100% du montant du séjour est conservé

Le contrat « sans assurance annulation » prévoit **POUR LES LOCATIONS A LA RESIDENCE Hameau des Eaux d'Orelle gestionnaire (« appartement x personne en résidence ») et pour tous les Dossiers de type « Earlybooking »:**

- ▮ Si l'annulation intervient à plus de 7 jours de la date d'arrivée : 100% du montant est remboursé
- ▮ Si l'annulation intervient entre 7 et 1 jour ou en cas de non-présentation : 100% du montant du séjour est conservé

Le contrat avec « assurance annulation » : voir conditions ci-jointes.

Les sommes retenues par la centrale de réservation sont celles citées dans le paragraphe précédent. Pour obtenir le remboursement éventuel des sommes restantes, un dossier de déclaration de sinistre sera envoyé au client afin de faire la demande de remboursement directement auprès du courtier.

En cas d'annulation par la Centrale de Réservation, le client sera remboursé immédiatement des sommes versées.

2 : pour les réservations hivernales : CGV classiques ; soumises à modification selon évolution de la crise sanitaire

Modification du séjour :

Toute modification de la réservation de la part du client (nb de personnes, changement de dates de séjours, ...), pourra entraîner un changement de tarifs. Elle sera acceptée dans la limite des possibilités de la centrale de réservation.

Toute modification de la réservation de la part de la centrale de réservation ne pourra être effectuée sans l'accord du client.

Interruption de séjour :

En cas d'interruption de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement sauf si le motif d'interruption est couvert par l'assurance annulation dont bénéficie le client.

En cas d'annulation le client doit impérativement informer la centrale de réservation par écrit. La date de l'écrit faisant foi.

Frais d'annulation (avec ou sans assurance annulation) : 12 € de frais par appartement seront retenus en cas d'annulation quel que soit le motif.

Les frais de dossier et d'assurance annulation ne sont pas remboursables.

Remboursement des prestations non consommées ou partiellement consommées sur place du fait du prestataire :

- dans le cadre d'offres packagées (= produit composé d'au minimum 2 prestations, à tarif préférentiel) : aucun remboursement ne sera consenti, quelle que soit la cause de non consommation ou de consommation partielle de l'une des prestations.
- dans le cadre de séjour composé (= hébergements + prestations « à la carte ») : les modalités de remboursement sont celles proposées par chaque prestataire.

Le contrat « sans assurance annulation » prévoit **POUR LES LOCATIONS EN GITE DE FRANCE (Ref.19410x), MEUBLE DE PARTICULIER (Ref.Nom du particulier) ou HOTEL:**

- ▮ Si l'annulation intervient à plus de 30 jours de la date d'arrivée : la totalité de l'acompte est conservée.
- ▮ Si l'annulation intervient entre 30 et 14 jours : 35% du montant du séjour est conservé
- ▮ Si l'annulation intervient entre 13 et 8 jours ou en cas de non présentation : 55% du montant du séjour est conservé
- ▮ Si l'annulation intervient entre 7 et 1 jours ou en cas de non présentation : 80% du montant du séjour est conservé
- ▮ En cas de non-présentation : 100% du montant du séjour est conservé

Le contrat « sans assurance annulation » prévoit **POUR LES LOCATIONS A LA RESIDENCE Hameau des Eaux d'Orelle gestionnaire (« appartement x personne en résidence ») et pour tous les Dossiers de type « Earlybooking »:**

- ▮ Si l'annulation intervient à plus de 31 jours de la date d'arrivée : la totalité de l'acompte est conservée, soit 50% du montant du séjour.
- ▮ Si l'annulation intervient entre 30 et 1 jours : 100% du montant du séjour est conservé
- ▮ En cas de non présentation : 100% du montant du séjour est conservé

Le contrat avec « assurance annulation » : voir conditions ci-jointes.

Les sommes retenues par la centrale de réservation sont celles citées dans le paragraphe précédent. Pour obtenir le remboursement éventuel des sommes restantes, un dossier de déclaration de sinistre sera envoyé au client afin de faire la demande de remboursement directement auprès du courtier.

En cas d'annulation par la Centrale de Réservation, le client sera remboursé immédiatement des sommes versées.

3 : pour les réservations effectuées avant le 11 mai : CGV classiques, assorties de la proposition de report de séjour dans les mêmes conditions sous 18 mois, selon ordonnance du gouvernement du 25 mars 2020.

Modification du séjour :

Toute modification de la réservation de la part du client (nb de personnes, changement de dates de séjours, ...), pourra entraîner un changement de tarifs. Elle sera acceptée dans la limite des possibilités de la centrale de réservation.

Toute modification de la réservation de la part de la centrale de réservation ne pourra être effectuée sans l'accord du client.

Interruption de séjour :

En cas d'interruption de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement sauf si le motif d'interruption est couvert par l'assurance annulation dont bénéficie le client.

En cas d'annulation le client doit impérativement informer la centrale de réservation par écrit. La date de l'écrit faisant foi.

Frais d'annulation (avec ou sans assurance annulation) : 12 € de frais par appartement seront retenus en cas d'annulation quel que soit le motif.

Les frais de dossier et d'assurance annulation ne sont pas remboursables.

Remboursement des prestations non consommées ou partiellement consommées sur place du fait du prestataire :

- dans le cadres d'offres packagées (= produit composé d'au minimum 2 prestations, à tarif préférentiel) : aucun remboursement ne sera consenti, quelle que soit la cause de non consommation ou de consommation partielle de l'une des prestations.

- dans le cadre de séjour composé (= hébergements + prestations « à la carte ») : les modalités de remboursement sont celles proposées par chaque prestataire.

Le contrat « sans assurance annulation » prévoit **POUR LES LOCATIONS EN GITE DE FRANCE (Ref.19410x), MEUBLE DE PARTICULIER (Ref.Nom du particulier) ou HOTEL:**

- ▮ Si l'annulation intervient à plus de 30 jours de la date d'arrivée : la totalité de l'acompte est conservée.
- ▮ Si l'annulation intervient entre 30 et 14 jours : 35% du montant du séjour est conservé
- ▮ Si l'annulation intervient entre 13 et 8 jours ou en cas de non présentation : 55% du montant du séjour est conservé
- ▮ Si l'annulation intervient entre 7 et 1 jours ou en cas de non présentation : 80% du montant du séjour est conservé
- ▮ En cas de non-présentation : 100% du montant du séjour est conservé

Le contrat « sans assurance annulation » prévoit **POUR LES LOCATIONS A LA RESIDENCE Hameau des Eaux d'Orelle gestionnaire (« appartement x personne en résidence ») et pour tous les Dossiers de type « Earlybooking »:**

- ▮ Si l'annulation intervient à plus de 31 jours de la date d'arrivée : la totalité de l'acompte est conservée, soit 50% du montant du séjour.
- ▮ Si l'annulation intervient entre 30 et 1 jours : 100% du montant du séjour est conservé
- ▮ En cas de non présentation : 100% du montant du séjour est conservé

Le contrat avec « assurance annulation » : voir conditions ci-jointes.

Les sommes retenues par la centrale de réservation sont celles citées dans le paragraphe précédent. Pour obtenir le remboursement éventuel des sommes restantes, un dossier de déclaration de sinistre sera envoyé au client afin de faire la demande de remboursement directement auprès du courtier.

En cas d'annulation par la Centrale de Réservation, le client sera remboursé immédiatement des sommes versées.

Contestations, réclamations, litiges

Attentifs au bon déroulement de votre séjour, toute contestation, réclamation ou litige devront être adressés à nos bureaux, dans un délai maximum de 2 jours après votre arrivée, afin de nous permettre d'intervenir. Seuls les réclamations, contestations, ou litiges relatifs au séjour, parvenus à la centrale de réservation pourront être pris en considération.

Conditions spécifiques aux meublés

Une caution fixée par le propriétaire vous sera demandée. Cette caution sera restituée après vérification de l'appartement et déduction faite des détériorations éventuelles et des frais de ménage si la location n'a pas été laissée dans un état de propreté correcte ou si du matériel est manquant ou défectueux. Si la caution s'avère insuffisante, le locataire s'engage à payer la somme nécessaire pour solder les frais engagés. La caution pourra vous être restituée au plus tard dans un délai de 10 jours.

Les appartements sont prévus pour les capacités définies sur le descriptif (cette capacité tient compte des enfants même en bas âge). Pour toute personne supplémentaire non prévue, le propriétaire est en droit : soit de demander un supplément dont le montant est défini par lui-même, soit de refuser la personne supplémentaire.