

CONDITIONS GENERALES DE VENTE VAL THORENS RESERVATION

1/ RESERVATION :

Option : VAL THORENS RESERVATION vous adresse un contrat d'option qui précise les différentes prestations réservées, le prix du séjour ainsi que la date de limite d'option.

Vérifiez que la description des prestations réservées correspond à votre demande et confirmez votre réservation à VAL THORENS RESERVATION avant la date limite d'option, en retournant un exemplaire du contrat signé, accompagné des arrhes de 30 % du montant total du séjour (100% du montant du séjour dans le cas d'une réservation non annulables / non remboursables).

IMPORTANT : Le paiement en ligne vaut pour signature du contrat et validation des présentes conditions générales de vente de Val Thorens Réserve

La confirmation de votre réservation, qui en reprend les éléments essentiels, tels que l'identification de la (des) Prestation(s) commandé(es) et le prix, sera transmise à l'Utilisateur, par courrier électronique dans un délai maximum de 1 jour ouvré. Toutes nos offres sont faites sous réserve de disponibilité.

VAL THORENS RESERVATION se réserve le droit de corriger toute erreur de prix sur son site web et/ou sur les réservations confirmées ou en attente affichant un prix erroné. Dans de telles circonstances, VAL THORENS RESERVATION vous proposera, si possible, de conserver votre réservation en attente et de payer le prix rectifié ou d'accepter une alternative proposée par VAL THORENS RESERVATION ou d'annuler votre réservation sans pénalité. VAL THORENS RESERVATION n'est aucunement tenu de fournir des services de voyage à un prix incorrect (inférieur) ou suite à une erreur de disponibilité de la part de ses fournisseurs, même si vous avez reçu une confirmation de réservation par e-mail.

Pour votre information, les descriptifs et les photos sont non contractuels.

Pour tout paiement par carte bancaire, le solde sera débité automatiquement sur la même carte bancaire 30 jours avant la date d'arrivée. Si vous souhaitez utiliser un autre moyen de paiement, merci de nous le signaler.

En l'absence de paiement des arrhes (ou du montant total de la prestation dans le cas d'une réservation non annulable / non remboursable) avant la date limite d'option, l'option sera automatiquement annulée.

Le solde est à régler 30 jours avant votre arrivée.

Aucun retard de règlement ne sera toléré sous peine d'annulation du dossier et non remboursement des arrhes.

En cas de réservation tardive (moins de 30 jours avant votre arrivée), vous devrez retourner votre contrat signé avec le règlement total du séjour.

En cas de réservation de dernière minute (moins de 7 jours avant la date de votre séjour), seul un règlement par carte bancaire sera accepté.

Après règlement du solde de votre séjour, VAL THORENS RESERVATION vous adressera un bon d'échange que vous devrez présenter à votre hébergeur le jour de votre arrivée.

Pour les hébergements locatifs, un dépôt de garantie vous sera demandé à la remise des clefs. A défaut, il ne pourra mettre l'hébergement à votre disposition. Le dépôt de garantie vous sera restitué par l'hébergeur au plus tard 1 mois après votre départ et ce après règlement des prestations annexes sur place et déduction des indemnités retenues pour les éventuels dégâts occasionnés.

Rappel : L'article L221-28 12° du code de la consommation précise que le droit de rétractation de 14 jours francs laissés aux consommateurs en matière de vente à distance ne s'applique pas aux prestations de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.

Toute réservation ou paiement qui seraient irréguliers, inopérants, incomplets ou frauduleux pour un motif imputable au client entraînera l'annulation de la réservation aux frais du client dans les conditions de l'article 2/B ci-après, sans préjudice de toute action civile ou pénale à l'encontre de ce dernier.

VAL THORENS RESERVATION se réserve le droit d'annuler toute réservation si VAL THORENS RESERVATION a de bonnes raisons de croire qu'elle est frauduleuse. Dans ce cas, VAL THORENS RESERVATION essaiera de prendre contact avec vous en utilisant le numéro de téléphone et l'adresse électronique que vous aurez communiqué lors de votre réservation.

Si VAL THORENS RESERVATION n'est pas en mesure de prendre contact avec vous, la réservation sera annulée sans engagement de responsabilité de VAL THORENS RESERVATION.

Dans un effort visant à réduire les effets de la fraude à la carte de crédit, VAL THORENS RESERVATION se réserve le droit d'effectuer des contrôles aléatoires et pourra vous demander de transmettre par courrier ou par e-mail un justificatif de votre adresse postale, facture EDF ou tout autre document attestant de votre domicile ainsi qu'une copie de votre relevé bancaire attestant du débit, une copie de la carte de crédit et des déclarations récentes faites avant votre réservation.



2/ MODIFICATION OU ANNULATION :

A/ Modification du fait du client :

Les demandes de modification de dossiers confirmés doivent être effectuées par écrit.

Seules sont réputées acceptées les modifications notifiées par renvoi d'un contrat de VAL THORENS RESERVATION. (Aucune correction portée directement par le client sur un document VAL THORENS RESERVATION ne sera prise en compte).

Les modifications ne sont en aucun cas suspensives des conditions de règlement du solde. Tout changement de date de séjour ou d'hébergement ou de prestations (forfaits remontées mécaniques, transports, écoles de ski et toutes autres activités annexes) demandé par le client constitue une annulation de sa commande initiale (avec application des frais prévus à cet effet) et enregistrement de la nouvelle commande.

L'enregistrement de la nouvelle commande se fera en application des conditions de ventes individuelles dans la limite des places disponibles.

Val Thorens Réserve se réserve le droit de facturer 15€ toute modification ou annulation de dossier ou de prestation le composant.

B/ Annulation du fait du client :

Toute annulation totale d'un dossier confirmé doit être notifiée à VAL THORENS RESERVATION par lettre recommandée ou par e-mail, la date de réception déterminant la date d'annulation :

- Jusqu'à 60 jours nous retenons 50 € de frais d'annulation
- Entre 59 et 23 jours avant la date d'arrivée, nous retenons 30% du montant total du séjour (L'équivalent des arrhes versés).
- Entre 22 et 16 jours avant la date d'arrivée : pénalité de 50% du montant total du séjour.
- Entre 15 et 8 jours avant la date d'arrivée : pénalité de 75 % du montant total du séjour
- Entre 7 jours à NO SHOW : pénalité de 100 % du montant total du séjour.

Dans l'ensemble des cas, les frais de dossier et la prime d'assurance pourront être conservés.

Si le client a souscrit une assurance annulation auprès de VAL THORENS RESERVATION et si l'annulation relève des garanties couvertes par la compagnie d'assurance, le client pourra prétendre au remboursement des sommes versées.

En aucun cas, le remboursement ne sera effectué par VAL THORENS RESERVATION ;

Dans tous les cas, les frais de dossier et l'assurance annulation seront conservés par VAL THORENS RESERVATION.

C/ Interruption de séjour :

En cas d'interruption de séjour par le client, aucun remboursement ne sera effectué par VAL THORENS RESERVATION.

D/ Interruption ou annulation de séjour du fait d'une décision d'une autorité administrative française nationale ou locale (pouvoirs publics) ou résultant de toute mesure prise par une telle autorité

Dans l'hypothèse où une autorité administrative française nationale ou locale prenait une décision (fermeture, etc.), ou, une ou plusieurs mesures restreignant la circulation des personnes ayant pour effet d'empêcher un client d'accéder à son lieu d'hébergement et de séjour qu'il a réservé au sein de la station ou nécessitant qu'il interrompe de manière anticipée son séjour au sein de la station, la prestation lui sera remboursée prorata temporis par VAL THORENS RESERVATION à due concurrence des sommes qu'il aura versées (VAL THORENS RESERVATION se réservant, également, la faculté de conserver le montant des frais de dossier).

EXCLUSION : La présente clause ne sera pas applicable en cas de décision ou de mesure prise par une autorité étrangère.

3/ ASSURANCE :

VAL THORENS RESERVATION attire l'attention du client sur l'existence d'une assurance facultative avec deux options: avec justificatif ou sans justificatif (Contrat MEETCH – 15 rue des Halles 75001 PARIS) couvrant l'annulation de sa réservation résultant de l'une des causes suivantes (contrat CMAM +VYV + MEETCH FLEX n°55003450953 / Flex)

Le coût de cette assurance annulation est précisé sur le contrat d'option et/ou de réservation.

La présente assurance ne peut être souscrite qu'à la constitution du dossier et ne couvre que la ou les prestations « hébergements » commandées par le client à cette date. Une fois souscrite, l'assurance annulation ne pourra être supprimée et la prime d'assurance réglée ne pourra être remboursée.

Communication du contrat :

Les détails du contrat d'assurance sont disponibles en PDF téléchargeable au moment de souscrire l'assurance. L'Assureur n'étant engagé que par le texte intégral du contrat, ce dernier est consultable chez le Souscripteur, Val Thorens Réserve, qui le mettra à disposition pour consultation sur simple demande du client, par e-mail, à reserver@valthorens.com.

Définition :

Un sinistre assurable est un événement individuel, justifiable, indépendant de la volonté de l'assuré et imprévisible au moment de la réservation.

Délai de déclaration :

Assurance sans justificatif : 48h maximum avant votre date de séjour.

Assurance avec justificatif : sauf cas fortuit ou de force



majeure, vous devez nous déclarer le sinistre dans les 72h ouvrés dès que vous en avez eu connaissance. Il vous appartient de justifier votre demande d'indemnisation par des documents constatant la matérialité des faits.

A ce titre, vous devez nous adresser dès la déclaration du sinistre :

- Un courrier ou un email précisant la date, la nature et les circonstances exactes de l'événement,
- Tout document objectif justifiant l'événement à l'origine du Sinistre (certificat médical, acte de décès...).

4/ RESPONSABILITE :

VAL THORENS RESERVATION ne peut être tenue pour responsable des cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation, au déroulement du séjour ou de l'hébergement et aux prestations fournies à cette occasion.

5/ RECLAMATION :

Toute réclamation relative à un séjour doit être adressée à VAL THORENS RESERVATION par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 8 jours après la fin de la durée de l'hébergement.

La renonciation d'un client à une ou plusieurs prestations comprises dans le forfait ne peut faire l'objet d'aucun remboursement ou contre partie par VAL THORENS RESERVATION.

En cas de litige, seul le Tribunal Judiciaire d'Albertville est compétent (73200).

6/ INFORMATIONS ET DONNEES PERSONNELLES

Les données à caractère personnel recueillies auprès du client pour son identification font l'objet d'un traitement informatique de la part de la centrale de réservation VT RESERVATION dans le respect de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée et du règlement européen sur la protection des données (Règlement UE 2016/679 du 27/04/2016 « RGPD ») entré en vigueur le 25 mai 2018. A ce titre, VT RESERVATION est le responsable dudit traitement.

Ces données sont enregistrées dans son fichier clients et sont traitées pour les finalités suivantes :

- Gestion de la relation client en général,
- Service après-vente,
- Gestion et traitement des commandes, gestion des factures, des impayés, des contentieux éventuels,
- Enregistrement et création d'un compte client pour pouvoir effectuer des commandes sur le site reservations.valthorens.com,
- Envoi de newsletters commerciales au client,
- Envoi de bulletins d'information.

L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés de VT RESERVATION, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions.

Les informations recueillies sont communiquées à l'Office de Tourisme de Val Thorens dans le cadre du Cycle Relationnel de Séjour (CRS) consistant en l'envoi d'informations sur la station en particulier à travers des newsletters. En outre, les partenaires de VT RESERVATION, fournissant les prestations, sont également destinataires des réservations du client sur lesquelles figurent ses coordonnées. Ces partenaires ont l'obligation d'utiliser celles-ci en conformité avec les dispositions légales applicables en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, VT RESERVATION s'interdit de vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données à caractère personnel sans consentement préalable du client, à moins d'y être contraint en raison d'un motif légitime.

Si les données sont amenées à être transférées en dehors de l'UE, le client en sera informé et les garanties prises afin de sécuriser les données lui seront précisées (par exemple, adhésion du prestataire externe au « Privacy Shield », adoption de clauses types de protection validées par la CNIL, adoption d'un code de conduite, obtention d'une certification CNIL, etc.).

Les informations et données personnelles sont conservées par VT RESERVATION conformément à ses obligations légales et pour le temps nécessaire à la réalisation des finalités du traitement visées ci-dessus (à titre d'exemple, dans le cadre d'une relation commerciale, au plus 5 ans à compter de la fin de cette relation).

Dans les conditions prévues par la réglementation applicable, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant à VT RESERVATION : Maison de Val Thorens – VAL THORENS – 73440 LES BELLEVILLE ou par email à



reserver@valthorens.com. Le client devra fournir la copie d'une pièce d'identité. Le client doit par ailleurs adresser toute réclamation à VT RESERVATION et recevra une réponse dans les trente (30) jours suivant sa réception. Si les difficultés perduraient et qu'il estimait ne pas avoir obtenu satisfaction, le client pourrait saisir la CNIL. <https://www.cnil.fr/>

7/ CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES PRESTATIONS ANNEXES DISPENSEES PAR UNE ECOLE DE SKI

A/ Tarifs : Les prix indiqués comprennent la prestation d'enseignement dispensée par un moniteur, à l'exclusion de toute autre prestation (assurance, remontées mécaniques, hébergement, etc), sauf cas particulier. En conséquence, l'élève devra préalablement, à l'heure prévue au cours, se munir d'un forfait pour l'accès aux Remontées Mécaniques et, selon son choix, d'une assurance qui devra le couvrir contre les risques inhérents à une pratique sportive en milieu montagnard (responsabilité civile, secours ... etc).

B/ Modalités d'inscription et de paiement : Les tarifs sont présentés sur notre site Internet de vente en ligne. Le paiement est intégral au moment de la réservation. Ce paiement manifeste la conclusion du contrat. Il est confirmé par l'envoi d'un mail récapitulatif vos prestations. Le droit de rétractation dans un délai de 14 jours prévu à l'article L221-18 du Code de la Consommation n'est pas applicable aux prestations proposées à la vente en application du 12° de l'article L.221-28, s'agissant de prestations d'activité de loisirs qui doivent être fournies à une date déterminée.

C/ Annulation ou interruption du fait du client :

- Annulation en amont des 7 jours qui précèdent le début de la prestation : Val Thorens Réservation remboursera l'intégralité de la prestation

- Annulation dans les 7 jours qui précèdent le début de la prestation : Val Thorens Réservation remboursera la prestation avec une retenue de 30 % du montant payé.

8/ CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES FORFAITS DE SKI VAL THORENS-ORELLE ET 3 VALLÉES

Les présentes conditions générales de ventes s'appliquent à l'ensemble des titres de transport sur remontées mécaniques vendus par la centrale de réservation via la SETAM, et donnant accès aux domaines skiables de Val Thorens-Orelle ou des 3 Vallées.

A/ Tarifs :

Les prix indiqués sont susceptibles d'être modifiés, notamment en cas de variation des taxes applicables ou d'inflation très élevée.

B/ Modalités d'inscription et de paiement :

Tout achat d'un forfait de ski avec notre tarif préférentiel est possible uniquement avec la réservation d'un hébergement par notre intermédiaire, **jusqu'à 5 jours avant la date de début du forfait**. Il existe deux types de forfait à un tarif unique à partir de 2 jours: Val Thorens-Orelle ou Les 3 Vallées. Le nombre d'achat de forfait est limité à la capacité totale de personne dans un hébergement. Les tarifs sont présentés sur notre site Internet de vente en ligne. Le paiement est intégral au moment de la réservation. Ce paiement manifeste la conclusion du contrat. Il est confirmé par l'envoi d'un mail récapitulatif vos prestations. Il est rappelé que la vente des titres "3 Vallées" pourra être différée en cas d'enneigement insuffisant ou de fermeture des liaisons 3 Vallées.

C/ Annulation ou interruption du fait du client :

- Forfait non utilisé : dans le cas où le forfait de ski délivré ne serait pas utilisé, une demande de remboursement totale de la commande pourra être demandée soit par mail, téléphone ou sur place dans un délai de 90 jours. Il faudra nous fournir le forfait en question ou le numéro du forfait.

- Forfait partiellement utilisé : dans le cas où le forfait de ski ne serait que partiellement utilisé, celui-ci n'est ni remboursé, ni échangé. En cas de maladie, accident ou autre évènement personnel, un service d'assurance peut couvrir ce risque. Il s'agit de l'assurance Carré Neige que vous pouvez souscrire lors de l'achat d'un forfait par notre intermédiaire.

Le tarif 6 jours = 5 jours ce qui signifie qu'un jour est offert pour tout forfait de 6 jours acheté. Une fermeture totale ou partielle du domaine pendant une journée de la semaine ne donne donc droit à aucun dédommagement.