

# **CONDITIONS GENERALES DE VENTES – VACANCES NATURE MONTAGNE**

## Séjours individuels

### **Préambule**

L'objet des présentes Conditions Générales de Vente (ci-après, les "CGV") est de fixer les obligations respectives de Vacances Nature Montagne (ci-après « VNM ») et du client (ci-après "le(s) Client(s)") dans leurs relations contractuelles relatives à la vente de Séjours Individuels. Le fait pour VNM de ne pas se prévaloir de l'une ou de plusieurs des dispositions des CGV ne saurait être assimilé à une renonciation. Toute réservation implique l'application sans réserve par le Client et son adhésion pleine et entière aux CGV qui prévalent sur tout autre document, sauf accord dérogatoire écrit de VNM. Ces CGV s'appliquent à tous les Clients. Des modifications à ces CGV pourraient être apportées, pour l'avenir, par VNM.

### **Généralités**

Les CGV sont composées des présentes conditions de vente littéraires qui définissent les conditions de règlement qui en font partie intégrante. S'agissant des prix, tout autre document que les CGV et notamment le site internet, les catalogues, prospectus, publicités et notices indiquant un prix n'a qu'une valeur informative et indicative, le prix devant être défini pour chaque Client en fonction, notamment, des dates de réservation du Séjour Individuel et du nombre de personnes participant audit séjour.

Les séjours Individuels répondront à la définition de « forfait touristique » au sens de l'article L.211-2 II du Code du tourisme, résultant de la directive (UE) 2015/2302, lorsqu'ils seront vendus par VNM, de manière combinée avec : le transport d'acheminement au centre ou des services touristiques d'une valeur supérieure à 25% du montant total du forfait ou annoncés comme une caractéristique essentielle du forfait.

Dans une telle hypothèse, les conditions relatives à l'organisation et à la vente de tels forfaits touristiques sont déterminées par le Code du tourisme et notamment par les articles L. 211-1 et suivants et R. 211-1 et suivants dudit Code, reproduits à l'article 21 des CGV à la suite du formulaire d'information pour les contrats de voyage à forfait.

## **1. PRESTATIONS ET RESERVATIONS**

Les éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion de nos voyages et de nos séjours sont déterminés sur nos catalogues et notre site internet. Les informations touristiques relatives à des activités non proposées dans le cadre du séjour sont données au titre de renseignements généraux. Exemple : patinoire à proximité, domaine skiable proche de la station, visites et excursions extérieures. Pour connaître les dates d'ouverture de ces établissements et obtenir des renseignements complémentaires, il est nécessaire de vous adresser aux établissements eux-mêmes. VNM se réserve expressément la faculté d'apporter des modifications aux informations figurant sur nos catalogues et notre site internet.

### **Réservation et règlement des séjours**

Votre demande d'inscription doit être accompagnée d'un acompte représentant 30 % du prix TTC du séjour et 100 % des frais de dossier et d'assurance et nous parvenir dans un délai d'une semaine à compter de votre réservation. Votre réservation ne deviendra définitive qu'après l'enregistrement de votre acompte. Le solde du prix devra être acquitté au plus tard trente jours avant la date de départ. **ATTENTION** : passés ces délais, si nous n'avons pas reçu votre règlement du solde, nous considérerons votre réservation comme annulée et nous remettrons en vente les prestations correspondantes. En outre, les conditions d'annulation vous seront appliquées sur la totalité de votre dossier.

À réception de votre acompte, une confirmation de séjour vous sera adressée précisant le solde restant à payer. Chaque règlement doit être accompagné de la référence du dossier apparaissant sur votre confirmation de séjour. Au plus tard une semaine avant votre départ (séjour soldé), vos bons d'échanges reprenant toutes les informations sur votre séjour vous seront adressés. Toute personne se présentant sur notre domaine sans avoir au préalable réglé son solde se verra refuser l'accès à son logement.

En cas d'inscription moins de trente jours avant le départ, le client devra s'acquitter de l'intégralité du prix à la réservation. Pour les séjours en location, et pour des raisons de sécurité, le nombre de personnes arrivant en séjour ne pourra en aucun cas excéder le nombre de places du logement attribué et le nombre de personnes mentionné sur le contrat. En pension complète et en demi-pension, les logements sont attribués selon la composition familiale.

Des suppléments en cas de sous-occupation du logement, c'est-à-dire d'occupation inférieure à :

- sa capacité standard d'occupation,
- et/ou sa durée standard d'occupation sur la base d'une semaine (durée de 7 jours),

sont susceptibles d'être appliqués avec des montants variables suivant les sites et les périodes. Les tarifs sont communiqués au moment de la réservation.

### **Modes de règlement du séjour**

Vous pouvez régler votre séjour en indiquant votre numéro de dossier,

- par chèques bancaires,
  - par cartes bancaires : Visa, Eurocard/Mastercard, American Express.
- Par virement à l'ordre de la SAS Vacances Nature Montagne :
- IBAN : FR76 1810 6000 2396 7654 4846 588
  - BIC/SWIFT : AGRIFRPP881

## 2. TARIFS

### Réductions de prix – Opérations promotionnelles.

Si vous êtes bénéficiaire d'une réduction de prix au titre d'une opération promotionnelle, vous devez vous en prévaloir dès votre réservation. Une fois la confirmation ou la facture émise, le Client ne pourra plus se prévaloir d'aucune réduction.

Par ailleurs, les réductions de prix ou opérations promotionnelles ne sont pas cumulables entre elles, sauf si le cumul est expressément mentionné.

Tout séjour écourté ou prestation non consommée (comprise dans les forfaits, mentionnée dans la facture ou achetée sur place) ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement. A titre d'exemple sont visés notamment : toute interruption de séjour, non consommation de prestations de restauration, les tarifs en pension complète ou demi-pension étant présentés dans le cadre d'un forfait (avec, pour un séjour d'une semaine, une arrivée le samedi soir et un départ le samedi à 10 h).

En cas de séjour en pension complète de plus d'une semaine, le repas du samedi midi sera facturé sur la base du tarif en vigueur affiché.

**Prolongation de séjour** : toute prolongation effectuée et réglée directement sur le site se fera sur la base tarifaire en vigueur (pas d'application de tarif promotionnel ni de réduction partenaire).

Nos tarifs sont exprimés Hors Taxes de transport et Toutes Taxes Comprises (hors taxe de séjour), incluant notamment la TVA au taux applicable au jour de la réservation. Nos tarifs TTC sont sujets à modification dans l'éventualité d'une évolution à la hausse ou à la baisse du prix du transport de passagers lorsque la prestation de transport est vendue avec un séjour comme visé à l'article 3 des présentes CGV, du niveau des taxes ou redevances auxquelles nos séjours sont assujettis ou des taux de change en rapport avec la réservation.

## 3. TRANSPORT

Lorsque la prestation de transport est vendue avec un séjour, les prix s'entendent toutes taxes comprises. Les prix indiqués sont calculés en fonction des coûts de transports liés aux coûts des carburants et des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes. En cas de modification de l'une de ces données, VNM se réserve le droit de réviser ses tarifs de vente, en répercutant les hausses ou baisses de ces coûts et taxes. En tout état de cause, cette révision ne sera pas appliquée moins de trente jours avant leur départ. En outre, nos prix sont calculés sur la base de prix donnés par les compagnies ferroviaires et d'autocar, dans une classe tarifaire dans la limite des places disponibles. Lorsque cette classe est complète, nous pouvons vous proposer, dans la limite des places disponibles, une autre classe tarifaire avec d'autres tarifs.

## 4. TAXES DE SÉJOUR

La taxe de séjour, collectée pour le compte des municipalités n'est pas incluse dans nos tarifs. Elle est payable sur place à l'arrivée.

## 5. RÈGLEMENT INTÉRIEUR

**Accueil pour les classes de neige et découverte** : le centre accueille les enfants dans les conditions prévues dans le guide pratique de nos catalogues et notre site internet. Cependant, nous nous réservons le droit de refuser tout enfant qui présenterait un comportement pouvant nuire aux autres enfants ou à l'organisation des classes de neige et découverte. Dans l'hypothèse où le Client occasionne des dommages corporels ou matériels, sa responsabilité civile pourra être recherchée en vue d'un dédommagement.

Il est strictement interdit de fumer dans l'ensemble des logements qui sont tous non-fumeurs.

## 6. RESPONSABILITÉ

**6.1** VNM est responsable de la bonne exécution de toutes obligations résultant du contrat.

Toutefois, VNM sera exonérée de tout ou partie de sa responsabilité dans les cas où l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat ou à un cas de force majeure définie à l'article 1218 du Code civil.

Il est par ailleurs précisé que les prestations et services non prévus au contrat conclu avec VNM relèvent, tant vis-à-vis de l'acheteur que de VNM, de la responsabilité exclusive des prestataires extérieurs en charge de leur organisation.

**6.2** Par exception à l'article 6.1 précédent, la combinaison de services de voyages qui vous serait proposée constitue un forfait touristique au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du Code du tourisme.

Dans une telle hypothèse, vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le Code du tourisme. VNM sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, VNM dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où VNM deviendrait insolvable.

Pour plus d'informations concernant les forfaits touristiques, nous vous renvoyons à l'article 21 des CGV.

## **7. PERTES, VOLS, DÉGRADATIONS**

La location en résidence de tourisme et dans notre centre en demi-pension ou pension complète n'entre pas dans le cadre de la responsabilité des hôteliers. En conséquence, notre responsabilité ne saurait être engagée en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels dans nos résidences, tant dans les appartements que dans les parkings ou les locaux communs (local à skis, à vélos...). Toutefois, VNM a souscrit, pour le compte de sa clientèle, une assurance dommages couvrant les risques de vol par effraction dans les appartements sous réserve de garantie et de franchise. Nous vous conseillons de contacter votre compagnie d'assurances afin d'obtenir si nécessaire une extension de vos garanties personnelles.

## **8. ASSURANCES OPTIONNELLES**

Pour vous permettre de partir en vacances en toute tranquillité, nous vous proposons, au moment de votre réservation de souscrire une assurance « multirisque » qui couvre :

- l'assurance annulation/interruption de séjour.
- l'assurance modification de réservation.
- l'assistance rapatriement.
- l'assurance des bagages.
- la garantie neige pour les séjours hiver.

*Voir détails dans le contrat de l'assurance souscrite*

En effet, en cas d'annulation ou d'interruption de séjour, VNM ne pourra procéder à un remboursement total du séjour non consommé que si l'annulation est de son fait. Nous vous recommandons donc de contracter cette assurance qui vous permettra d'être indemnisé ou rapatrié sans soucis. Le nom de la compagnie d'assurances, les garanties et les tarifs sont résumés sur le site internet. Les conditions générales complètes peuvent également en cas de besoin être envoyées sur simple demande avant toute souscription et seront en tout état de cause transmises au plus tard au moment de la confirmation du séjour (cette assurance ne pourra en aucun cas faire l'objet d'un remboursement).

## **9. MODIFICATION DU SÉJOUR DU FAIT DU CLIENT**

Toute demande de modification ne pourra être acceptée que dans la limite des disponibilités et sera envoyée à VNM par lettre recommandée avec A.R ou bien effectuée par téléphone. La date retenue pour rendre opposable au Client la modification (ou annulation) du séjour sera la date de l'émission de la lettre avec A.R., le cachet de la poste faisant foi, ou bien celle de l'appel téléphonique.

Elle donnera lieu à la perception d'indemnités déterminées de la façon suivante, pour les modifications demandées :

- Plus de 45 jours avant la date de départ de début de séjour, il sera retenu un forfait de 30 euros par dossier.
- Entre 30 jours et jusqu'à 44 jours avant la date de départ de début de séjour, il sera retenu un forfait de 45 euros par dossier.
- Entre 29 jours et jusqu'à 21 jours avant la date du début du séjour, il sera retenu 15 % de la différence entre le montant du dossier initial avant modification et le montant du dossier modifié.
- Entre 20 jours et jusqu'à 10 jours avant la date du début du séjour, il sera retenu 25 % de la différence entre le montant du dossier initial avant modification et le montant du dossier modifié.
- Entre 9 jours et moins avant la date du début du séjour, il sera retenu 60 % de la différence entre le montant du dossier initial avant modification et le montant du dossier modifié.

Tout séjour écourté ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement. Il est expressément indiqué que pour les séjours avec transport assuré par un tiers, toute modification portant sur les dates de séjour, l'orthographe des noms et prénoms ou les conditions de séjour constitue une annulation soumise aux conditions ci-après et donne lieu à une nouvelle réservation pour l'ensemble du dossier.

## **10. ANNULATION DU FAIT DU CLIENT**

Toute annulation doit être notifiée à VNM par lettre recommandée avec A.R ou bien effectuée par email : [resa@vacancesnaturemontagne.com](mailto:resa@vacancesnaturemontagne.com). La date retenue pour rendre opposable au Client la modification (ou annulation) du séjour sera la date de l'émission de la lettre avec A.R., le cachet de la poste faisant foi ou bien de celle de l'email. VNM procède au remboursement, immédiat dans l'hypothèse visée à l'article 11.2, des sommes versées par le Client (hors frais de dossier et montant de l'assurance toujours conservés par VNM), déduction faite des sommes retenues à titre de pénalités d'annulation selon le barème suivant :

- Annulation d'un séjour :

- Plus de 45 jours avant la date de départ de début de séjour, 60 euros par dossier.
- Entre 30 jours et jusqu'à 44 jours avant la date du début du séjour, 75 euros par dossier.
- Entre 29 jours et jusqu'à 21 jours avant la date du début du séjour, 25 % du montant du dossier.
- Entre 20 jours et jusqu'à 10 jours avant la date du début du séjour, 50 % du montant du dossier.
- Entre 9 jours et moins avant la date du début du séjour, 100 % du montant du dossier.

En cas d'annulation après inscriptions multiples, VNM appliquera les présentes conditions d'annulation pour chacun des séjours annulés. Il est précisé que pour les séjours avec transport, des frais d'annulation de 80 € par personne seront appliqués en sus du barème ci-dessus.

Dans l'hypothèse d'une annulation du fait du Client pour un événement constitutif de force majeure tel que cela est défini à l'article 1218 du Code Civil, seul un remboursement immédiat des sommes versées interviendra sans application des pénalités d'annulation susvisées.

## **11. MODIFICATION OU ANNULATION DU FAIT DE VNM**

### **11.1 Annulation du fait de VNM**

En cas d'annulation du fait de VNM, sans proposition de solution de substitution équivalente, vous obtiendrez le remboursement immédiat de l'intégralité des sommes versées.

### **11.2 Modification du fait de VNM**

Lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du voyage ou du séjour est rendu impossible par suite d'un fait imprévisible pour VNM au jour de la formation du contrat, du fait d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat ou du fait d'un cas de force majeure au sens de la loi, nous vous en informerons sans délai par tout moyen.

Vous disposerez alors de la faculté soit de renoncer au séjour soit d'accepter la modification que nous vous proposerons. Vous devrez nous faire connaître votre choix sous 72 heures après avoir été informé (la renonciation entraînera le remboursement immédiat de l'intégralité des sommes versées alors que l'acceptation ne donnera lieu qu'au remboursement immédiat du trop-perçu le cas échéant). Il est précisé que l'hypothèse d'une renonciation de votre part au voyage modifié par VNM au titre du présent article 13.2, ne donnera pas lieu au versement de l'indemnité visée à l'article 12, égale à la pénalité que vous auriez supportée si l'annulation était intervenue de votre fait.

## **12. REMISE DES CLEFS**

La remise des clés s'effectue à partir de 12h jusqu'à 20 h le jour de votre arrivée. Ces clés devront être rendues avant 10 h le jour de votre départ. Pour les week-ends et les ponts (en dehors des vacances scolaires françaises), les horaires sont assouplis pour que vous puissiez profiter du centre jusqu'à 18h.

## **13. POUR VOS ANIMAUX FAMILIERS**

Les animaux domestiques peuvent être admis dans notre centre, excepté dans des cas particuliers (taille, maladie,...) et sous réserve des règles élémentaires d'hygiène et dispositions vétérinaires (carnet de vaccination à jour...). Règlement sur place : 30€ / animal / semaine ou 10€ / animal / jour.

## **14. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

Dans le cadre de la réservation de votre séjour, notamment en remplissant le formulaire en ligne sur notre site internet ou via notre plateforme téléphonique de réservation, les données personnelles qui sont enregistrées sont celles que vous acceptez de fournir volontairement à VNM qui en est donc le destinataire. VNM n'utilisera les données personnelles recueillies que pour les finalités suivantes :

- Permettre l'exécution de votre commande ;
- Vous fournir l'accès au site internet en vous permettant par exemple de vous identifier aux fins d'accéder à un espace personnel réservé uniquement aux personnes identifiées ;
- Vous informer, avec votre consentement exprès et préalable, de toutes nos offres commerciales et promotions spéciales ou autres opérations comme la participation par exemple à des jeux concours ou bien l'inscription à une newsletter ;
- Procéder à des études et recherches de manière anonyme aux fins d'améliorer le site internet ou la qualité de service sur le plateau téléphonique.

VNM utilisera uniquement les données personnelles aux fins précitées et ces dernières seront réservées à un usage strictement interne à VNM. Il en résulte que VNM s'engage, sans accord exprès et préalable de votre part, à ne pas divulguer, ni vendre, ni louer, ni échanger à des tiers ou à quelque organisation extérieure que ce soit en vue de leur utilisation, les informations que vous aurez fournies. Les données personnelles qui auront été collectées par VNM avec votre accord ne seront pas conservées au-delà de la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités de traitement précitées. Cette durée de conservation ne saurait en tout état de cause excéder 10 ans. Conformément à la loi n°78-17 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978 modifiée ainsi qu'au Règlement Européen 2016/679 sur la Protection des Données, nous vous informons que vous disposez d'un droit d'accès, rectification, effacement, limitation, portabilité, opposition, de définir le sort de vos données personnelles « post mortem » et réclamation concernant le traitement de vos données personnelles. Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant directement à l'équipe de VNM à :

· l'adresse email suivante : [resa@vacancesnaturemontagne.com](mailto:resa@vacancesnaturemontagne.com)

· ou bien par courrier à l'adresse suivante : Vacances Nature Montagne – 2211, Route des Combes, 73590 Saint-Nicolas-la-Chapelle.

De même, vous pouvez demander à ne pas recevoir nos offres en écrivant à l'adresse précitée ou en cliquant sur le lien de désinscription figurant en bas de chacun de nos emails. Par ailleurs, par application des dispositions de l'article L.223-2 du Code de la Consommation, VNM vous informe du droit dont vous disposez de vous inscrire sur la liste Bloctel d'opposition au démarchage téléphonique.

## 15. RÉCLAMATIONS

Toute réclamation après votre séjour pourra faire l'objet d'un courrier adressé par lettre recommandée avec avis de réception, à notre adresse postale ou alors par l'envoi d'un email à l'adresse ci-après : [resa@vacancesnaturemontagne.com](mailto:resa@vacancesnaturemontagne.com). Afin de vous apporter une réponse adaptée, il est préférable que vous adressiez votre réclamation dans le délai d'un mois après la fin de votre séjour avec la mention de votre numéro de dossier.

Nous vous informons que si vous avez soumis une réclamation auprès de notre service Clients, mais que notre réponse ne vous a pas donné satisfaction, vous pouvez contacter l'Association des Médiateurs Européens dont les coordonnées sont les suivantes : 11, Place Dauphine – 75001 PARIS. Vous trouverez enfin les modalités de sa saisine sur leur site web.

## 16. FORCE MAJEURE

Les obligations résultant des présentes CGV trouvent à s'appliquer sous réserve d'un événement constitutif de force majeure tel que prévu à l'article 1218 du Code civil.

Par conséquent, si un événement de force majeure tel que défini à cet article empêche l'exécution d'une obligation du contrat par VNM ou le Client :

- si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation du contrat est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat ;
- si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions du Code civil.

## 17. PRESTATIONS EXTERNES

Les prestations externes liées aux cours de ski (ESF), aux remontées mécaniques, aux forfaits ou au matériel de ski sont achetées par VNM pour le compte de ses Clients. VNM agit en qualité de mandataire. Toute annulation de ces prestations externes qui interviendrait du fait du Client dans un délai de 7 jours avant la date de début du séjour donnera lieu à la facturation par VNM au Client de l'intégralité du montant des prestations.

## 18. DROIT APPLICABLE – JURIDICTION

Toutes les ventes conclues avec les consommateurs domiciliés en France et à l'étranger sont régies par le droit français. Tout différend sera tranché par les juridictions françaises. **Le fait de s'inscrire à l'un de nos voyages ou séjours implique l'adhésion complète à nos conditions générales.**

VNM, société par actions simplifiée au capital de 1.000 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Chambéry sous le numéro 884 880 899, représentée par son Gérant Monsieur BOURSOIS, dont le siège social est situé au 2211, Route des Combes -73 590 Saint-Nicolas-la-Chapelle - France. Assurance : Generali IARD, 2, Rue Pillet-Will, 75009 Paris Cedex –France. Numéro de TVA intracommunautaire : FR59884880899.

En cas de fautes d'impression ou d'oublis sur le site internet, VNM se réserve le droit de rectifier toute erreur matérielle qui se serait glissée dans ses documents. Illustrations et photos, concernant les sites rénovés principalement, non contractuelles.

## 19. CONDITIONS PARTICULIERES - FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD POUR LES CONTRATS DE VOYAGE A FORFAIT (CODE DU TOURISME)

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du Code du tourisme.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le Code du tourisme. VNM sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, VNM dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où VNM deviendrait insolvable.

### **Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le Code du tourisme :**

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait. L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat. Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires. Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant

le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait. En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. VNM a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Generali IARD, 2, Rue Pillet-Will, 75009 Paris Cedex –France –France. Numéro de TVA intracommunautaire : FR59884880899. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de VNM.

#### **Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national dans le Code du tourisme, notamment aux articles R211-3 et suivants :**

**Article R211-3 :** Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par 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. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à 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, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage : a) Les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ; b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ; c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ; d) Les repas fournis ; e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ; f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ; g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ; h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;

3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;

5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;

7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;

8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent. Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint

du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

**Article R211-5** : Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

**Article R211-6** : Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

- 1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;
- 2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;
- 3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;
- 4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;
- 5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;
- 6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;
- 7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;
- 8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11. En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

**Article R211-7** : Le voyageur 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 l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un 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 de l'organisateur ou du détaillant.

**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 mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, 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, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat. En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

**Article R211-9** : Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

- 1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;
  - 2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;
  - 3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;
  - 4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.
- Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

**Article R211-10** : L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

**Article R211-11** : L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

- 1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;
- 2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

## Séjours groupes

L'objet des présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les CGV) est de fixer les obligations respectives de la société VNM et de ses clients, appelés « client groupe » ou « groupe », dans leurs relations contractuelles relatives à la vente des Séjours Groupes (ci-après "le(s) groupe(s)"). Lorsque ces relations interviennent entre VNM et des personnes morales ou une autre entité quelle que soit la forme, ces dernières peuvent agir en tant que professionnel ou non professionnel au sens du Code de la Consommation. Dès lors certaines dispositions du Code de la Consommation pourront s'appliquer, notamment celles visées dans nos Conditions Générales de Ventes « Individuels ».

Le fait pour VNM de ne pas se prévaloir de l'une ou de plusieurs des dispositions des CGV ne saurait être assimilé à une renonciation. Toute réservation implique l'application sans réserve par le groupe et son adhésion pleine et entière aux CGV qui prévalent sur tout autre document, sauf accord dérogatoire écrit et préalable de VNM. Des modifications à ces CGV pourraient être apportées, pour l'avenir, par VNM.

Les séjours Groupes répondront à la définition de « forfait touristique » au sens de l'article L.211-2 II du Code du tourisme, résultant de la directive (UE) 2015/2302, lorsque seront vendus, de manière combinée, par VNM avec ce séjour :

- le transport d'acheminement au centre ou des services touristiques d'une valeur supérieure à 25% du montant total du forfait ou annoncés comme une caractéristique essentielle du forfait.

Dans une telle hypothèse, les conditions relatives à l'organisation et à la vente de tels forfaits touristiques sont déterminées par le Code du tourisme, et notamment par les articles L211-1 et suivants et R211-1 et suivants dudit Code, reproduits à l'article 16 des CGV à la suite du formulaire d'information pour les contrats de voyage à forfait.

### **1. DÉFINITION D'UN GROUPE**

VNM propose des tarifs préférentiels à des « clients groupe » à partir de 20 participants payants. Est considéré comme relevant des CGV groupes, un groupe réservant un séjour qui débute et se termine à la même date pour l'ensemble des participants, dont les prestations incluses dans le tarif sont communes à l'ensemble du groupe, ayant été réservé au même moment ou sous un même numéro de dossier et donnant lieu à une facturation unique auprès du groupe quelle que soit sa forme (société, association, CE ou de toute forme de groupement réunissant 20 participants au moins) que ce groupe agisse en qualité de professionnel ou de non professionnel.

### **2. DÉTAIL DE NOS SÉJOURS**

Pour connaître précisément le contenu des prestations de chaque lieu de séjour, reportez-vous aux indications du devis.

### **3. RÉSERVATION ET PAIEMENT**

3.1. Réservation standard : votre demande d'inscription doit être accompagnée d'un acompte représentant : 20 % du prix global du séjour (hors frais de dossier et d'assurance) ainsi que 100 % des frais de dossier et 100 % de la prime d'assurance en cas de souscription de cette dernière, pour la France. Le solde du prix devra être acquitté au plus tard trente jours avant la date de départ. Chaque réservation donne lieu à la perception de frais de dossier d'un montant forfaitaire de 70 €. À réception de votre premier acompte, une confirmation de séjour vous sera adressée précisant, outre le montant versé et le solde restant à payer, les prestations fournies. À réception de votre solde et entre 3 semaines et au plus tard une semaine avant votre départ, un bon d'échange reprenant toutes les informations sur votre destination vous sera adressé.

Réservation avec transport : les conditions susvisées trouvent à s'appliquer à l'exception toutefois du montant de l'acompte qui représentera 25% du prix global du séjour (hors frais de dossier et d'assurance) et du délai pour régler le solde du prix qui sera au plus tard de quarante-cinq jours avant la date de départ.

3.2. Réservation à moins de trente jours du départ – Vente de dernière minute : en cas d'inscription moins de trente jours avant le départ, le « client » devra s'acquitter de l'intégralité du prix à la réservation.

3.3. Solde : le non-règlement du solde aux dates ci-dessus est considéré comme une annulation et ne permet pas l'accès au séjour. Les prestations annexes non prévues dans la confirmation de séjour et les dépenses de nature personnelles sont à régler sur place avant la fin du séjour.

### **4. TARIFS**

Reportez-vous au devis. Nos tarifs sont exprimés Hors Taxes de transport et Toutes Taxes Comprises (hors taxe de séjour), incluant notamment la TVA au taux applicable au jour de la réservation. Nos tarifs TTC sont sujets à modification dans l'éventualité d'une évolution à la hausse ou à la baisse du prix du transport de passagers lorsque la prestation de transport est vendue avec un séjour, du niveau des taxes ou redevances auxquelles nos séjours sont assujettis ou des taux de change en rapport avec la réservation. Les tarifs sont présentés dans le cadre d'un forfait basé sur des nuitées. Tout séjour écourté ou prestation non consommée ne pourra faire l'objet d'un remboursement.

Les prestations supplémentaires découlant d'une prolongation involontaire du séjour (route effondrée, conditions climatiques, etc.) sont à la charge du client. Les prolongations de séjours sont facturées par journée sur la base du tarif applicable au séjour.

4.1. Taxe de séjour : la taxe de séjour, par principe collectée pour le compte des municipalités, est mentionnée dans le devis sur la base d'une estimation, son montant définitif sera facturé avec le solde du séjour. Par exception, certains organismes type office du tourisme collectent directement cette taxe. Dans ces hypothèses, cette taxe ne sera alors pas facturée par VNM.

4.2. Transport : lorsque les prestations fournies incluent le transport ferroviaire ou en autocar, nos prix (taxe comprise) sont calculés sur la base de prix donnés par les compagnies dans une classe tarifaire précise, dans la limite des places disponibles. Lorsque cette classe est complète, nous pouvons vous proposer, toujours dans la limite des places disponibles, une autre classe tarifaire correspondant à un prix plus élevé. Toute modification des conditions de transport qui interviendrait indépendamment de la volonté de VNM pourra conduire cette dernière à proposer des dates et conditions différentes. Un supplément pourra alors lui être demandé.

4.3. Gratuités : le chauffeur du groupe bénéficie d'une gratuité concernant l'hébergement.

4.4. Révision du prix : les prix indiqués dans notre catalogue ont été déterminés en considération des données économiques applicables au moment de son édition et notamment d'une part, du montant des frais de transport et taxes y afférant et en particulier du coût du carburant qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour. En cas de modification significative de ces données, le prix de vente pourra être révisé : la variation du montant des taxes et redevances et/ou du coût du transport pourra être intégralement répercutée sur nos prix et le pourcentage de la variation du taux de change pourra être appliqué sur la part du contrat global concernée. Si vous n'avez pas encore réservé au jour de la modification de ces données, le prix de vente révisé vous sera confirmé lors de votre réservation. Si vous avez déjà réservé, le prix fixé au contrat ne pourra plus faire l'objet d'une majoration au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ prévu.

4.5. Frais de dossier : Chaque réservation donne lieu à la perception par VNM de frais de dossier d'un montant de 70 €. Ces frais de dossier ne feront l'objet d'un remboursement que si l'annulation est du fait de VNM.

## 5. MODIFICATION ET ANNULATION

5.1. Modification du fait du client : toute modification en plus ou en moins des effectifs prévus au contrat devra faire l'objet d'un accord écrit préalable. La date de réception par VNM de la demande de modification est celle qui fait foi. Dans l'hypothèse où l'effectif du groupe diminue : si cette modification est portée à la connaissance de VNM, elle donnera lieu à la perception de frais de modification déterminés de la façon suivante :

**Pour la partie séjour (hors transports) :**

- **Entre 90 jours et 30 jours avant le départ** : 10% de la différence du montant du séjour induit par l'annulation partielle.
- **Entre 29 jours et 8 jours avant le départ** : 50% de la différence du montant du séjour induit par l'annulation partielle.
- **Entre 7 jours et la date de départ** : 100% de la différence du montant du séjour induit par l'annulation partielle.

**Pour la partie transports train et autocar (en sus des frais de la partie séjour ci-dessus) :**

- **A plus de 30 jours avant le départ** : 75 € par personne
- **Entre 30 jours et le jour du départ** : 100 % de la différence du montant du transport induit par l'annulation partielle.

Toute demande de modification à la hausse ne pourra être acceptée que dans la limite des disponibilités. Toute demande de modification portant sur les dates de séjour, sur l'établissement de destination ou sur les prestations constitue à la fois une demande d'annulation soumise aux conditions générales d'annulation ci-après exposées et une demande de nouvelle réservation.

5.2. Annulation du fait du client : toute demande d'annulation doit être notifiée par écrit. La date de réception par VNM de la demande d'annulation est celle qui fait foi. Elle donnera lieu à la perception pénalités d'annulation déterminées de la façon suivante, pour les annulations demandées :

**Pour la partie séjour (hors transports) :**

- **Entre 90 jours et 30 jours avant le départ** : 10% du montant total du séjour.
- **Entre 29 jours et 8 jours avant le départ** : 50% du montant total du séjour.
- **Entre 7 jours et la date de départ** : 100% du montant total du séjour.

**Pour la partie transports train et autocar (en sus de la partie séjour ci-dessus) :**

- **A plus de 30 jours avant le départ** : 75 € par personne.
- **Entre 30 jours et le jour du départ** : 100 % du montant du transport.

Dans l'hypothèse d'une annulation du fait du client (i) pour un événement constitutif de force majeure tel que cela est défini à l'article 1218 du Code Civil, ou (ii) intervenant dans les conditions de l'article 5.3.2, seul un remboursement immédiat des sommes versées interviendra sans application des pénalités d'annulation susvisées.

5.3. Modification ou annulation du fait de VNM:

#### 5.3.1 Annulation du fait de VNM

En cas d'annulation du fait de VNM, sans proposition de solution de substitution équivalente, vous obtiendrez le remboursement immédiat de l'intégralité des sommes versées et recevrez à titre d'indemnité une somme égale à la pénalité que vous auriez supportée si l'annulation était intervenue de votre fait, à cette date. La date à laquelle est reçue la demande d'annulation de VNM est celle qui fait foi. Dans l'hypothèse d'une annulation du fait de VNM pour un événement constitutif de force majeure, tel que cela est défini à l'article 1218 du Code Civil, seul un remboursement immédiat des sommes versées interviendra à l'exclusion de toute autre indemnité.

#### 5.3.2 Modification du fait de VNM

Lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du voyage ou du séjour est rendu impossible par suite d'un fait imprévisible pour VNM au jour de la formation du contrat, du fait d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat ou du fait d'un cas de force majeure au sens de la loi, nous vous en informerons sans délai par tout moyen. Vous disposerez alors de la faculté soit de résilier le contrat soit d'accepter la modification que nous vous proposerons. Vous devrez nous faire connaître votre choix sous 48 heures après avoir été informé, étant précisé que la date à laquelle est reçue la demande de modification de VNM est celle qui fait foi. La résiliation entraînera remboursement immédiat de l'intégralité des sommes versées alors que l'acceptation ne donnera lieu qu'au remboursement du trop-perçu le cas échéant. Il est précisé que l'hypothèse d'une renonciation de votre part au voyage modifié par VNM au titre du présent article 5.3.2 ne donnera pas lieu au versement de l'indemnité visée à l'article 5.2, égale à la pénalité que vous auriez supportée si l'annulation était intervenue de votre fait.

#### 5.4. Modification des programmes:

Nous pourrions, en cas de force majeure, nous trouver dans l'obligation de modifier totalement ou partiellement nos prestations, de fermer un équipement commun... Dans ces différentes éventualités, nous vous proposerons des prestations en remplacement de celles qui ne sont pas fournies ou une indemnisation forfaitaire.

### 6. RETARDS DE PAIEMENT

Dans le cadre des relations avec les professionnels, il est précisé que tout retard de paiement donnera lieu à l'application de pénalités de retard s'élevant à trois fois le taux d'intérêt légal. Par ailleurs et conformément aux dispositions de la loi du 22 mars 2012, il est précisé que l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement à payer en plus des pénalités de retard s'élèvera à un montant de 40 €.

### 7. EXÉCUTION DU CONTRAT

7.1. Transports : s'agissant des transports, l'heure de rendez-vous qui vous sera donnée devra être respectée ; à défaut, vous vous exposerez à toutes les conséquences qui pourraient résulter de votre retard.

7.2. Arrivée et départ : s'agissant des séjours, la remise des clés s'effectue jusqu'à 20 heures le jour de votre arrivée. Ces clés devront être rendues avant 10 heures le jour de votre départ. Pour les week-ends, la remise des clés s'effectue jusqu'à 21 heures le vendredi ou le samedi. Ces clés devront être rendues avant 17 heures le dimanche.

### 8. RESPONSABILITÉ

8.1 VNM est responsable de la bonne exécution des obligations résultant expressément du contrat – à l'exclusion des prestations non contractuelles pour lesquelles des informations indicatives ont pu vous être données – Toutefois, VNM sera exonéré de tout ou partie de sa responsabilité dans les cas où l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat ou à un cas de force majeure définie à l'article 1218 du Code Civil. Il est par ailleurs précisé que la location et l'hébergement dans notre centre n'entre pas dans le cadre de la responsabilité des hôteliers et qu'en conséquence, la responsabilité de VNM ne saurait être engagée en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels dans les résidences, tant dans les appartements que dans les parkings ou les locaux communs (local à skis, à vélos...).

8.2 Par exception à l'article 8.1 précédent, la combinaison de services de voyages qui vous serait proposée constitue un forfait touristique au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du Code du tourisme. Dans une telle hypothèse, vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le Code du tourisme. VNM sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, VNM dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où VNM deviendrait insolvable. Pour plus d'informations concernant les forfaits touristiques, nous vous renvoyons à l'article 16 des CGV.

### 9. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de la réservation de votre séjour, notamment en remplissant le formulaire en ligne sur notre site internet ou via notre plateforme téléphonique de réservation, les données personnelles qui sont enregistrées sont celles que vous acceptez de fournir volontairement à VNM qui en est donc le destinataire. VNM n'utilisera les données personnelles recueillies que pour les finalités suivantes :

- Permettre l'exécution de votre commande ;
- Vous fournir l'accès au site internet en vous permettant par exemple de vous identifier aux fins d'accéder à un espace personnel réservé uniquement aux personnes identifiées ;
- Vous informer, avec votre consentement exprès et préalable, de toutes nos offres commerciales et promotions spéciales ou autres opérations comme la participation par exemple à des jeux concours ou bien l'inscription à une newsletter ;

- Procéder à des études et recherches de manière anonyme aux fins d'améliorer le site internet ou la qualité de service sur le plateau téléphonique.

VNM utilisera uniquement les données personnelles aux fins précitées et ces dernières seront réservées à un usage strictement interne à VNM. Il en résulte que VNM s'engage, sans accord exprès et préalable de votre part, à ne pas divulguer, ni vendre, ni louer, ni échanger à des tiers ou à quelque organisation extérieure que ce soit en vue de leur utilisation, les informations que vous aurez fournies.

Les données personnelles qui auront été collectées par VNM avec votre accord ne seront pas conservées au-delà de la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités de traitement précitées. Cette durée de conservation ne saurait en tout état de cause excéder 10 ans.

Conformément à la loi n°78-17 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978 modifiée ainsi qu'au Règlement Européen 2016/679 sur la Protection des Données, nous vous informons que vous disposez d'un droit d'accès, rectification, effacement, limitation, portabilité, opposition, de définir le sort de vos données personnelles « post mortem » et réclamation concernant le traitement de vos données personnelles. Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant directement à l'équipe de VNM à :

· l'adresse email suivante : [resa@vacancesnaturemontagne.com](mailto:resa@vacancesnaturemontagne.com)

· ou bien par courrier à l'adresse suivante : Vacances Nature Montagne – 2211, Route des Combes, 73590 Saint-Nicolas-la-Chapelle.

De même, vous pouvez demander à ne pas recevoir nos offres en écrivant à l'adresse précitée ou en cliquant sur le lien de désinscription figurant en bas de chacun de nos emails. Par ailleurs, par application des dispositions de l'article L.223-2 du Code de la Consommation, VNM vous informe du droit dont vous disposez de vous inscrire sur la liste Bloctel d'opposition au démarchage téléphonique.

## **10. RÉCLAMATIONS**

Nos équipes sur site sont à votre disposition au cours de votre séjour pour répondre à vos doléances, résoudre les éventuels dysfonctionnements constatés et vous permettre de profiter pleinement de votre séjour. Il convient de prendre contact avec elles pour toute demande. Toute réclamation après votre séjour pourra faire l'objet d'un courrier adressé par lettre recommandée avec avis de réception, à notre adresse postale ou alors par l'envoi d'un email à l'adresse ci-après : [resa@vacancesnaturemontagne.com](mailto:resa@vacancesnaturemontagne.com). Afin de vous apporter une réponse adaptée, il est préférable que vous adressiez votre réclamation dans le délai d'un mois après la fin de votre séjour avec la mention de votre numéro de dossier. Nous attirons votre attention sur le fait que plus vous tarderez à nous faire part de votre réclamation, plus nous risquons d'éprouver des difficultés pour régler votre demande au mieux de vos intérêts. Nous vous remercions de bien vouloir nous spécifier, dans votre courrier ou email, le nom de la personne ayant réservé le séjour, le numéro de la réservation, les lieux et dates de votre séjour ainsi que le type d'appartement ou de chambre réservée, de façon à faciliter le traitement de votre dossier. De même, nous vous remercions de joindre à votre courrier ou email tous justificatifs nous permettant de limiter le délai de traitement de votre réclamation : attestation émise par le site ou documents personnels (attestation de non consommation de prestations, attestation de départ anticipé, bulletin d'hospitalisation...).

## **11. ASSURANCES**

Les clients de VNM bénéficient pendant leur séjour d'une garantie souscrite pour leur compte : vols "par effraction" dans les appartements, soumise toutefois à des conditions et exclusions particulières. C'est pourquoi, VNM vous conseille de demander à votre compagnie d'assurances personnelle une extension de vos garanties pendant votre séjour. Vous disposez de la faculté de souscrire une assurance facultative couvrant les frais d'annulation de votre réservation, d'interruption de votre séjour et les frais de votre éventuel rapatriement. En effet, en cas d'annulation ou d'interruption de séjour, VNM ne pourra procéder à un remboursement d'un séjour non consommé que si l'annulation est de son fait ou bien lorsque l'annulation est du fait du client en raison d'un cas de force majeure ou intervenant dans les conditions de l'article 5.3.2.

## **12. BILLET DE GROUPE**

L'inscription à un billet collectif nécessite obligatoirement le transport aller et retour avec le groupe. Dans le cas où le participant ne pourrait utiliser cette prestation, aucun remboursement ne pourra être accordé.

## **13 FORCE MAJEURE**

Les obligations résultant des présentes CGV trouvent à s'appliquer sous réserve d'un événement constitutif de force majeure tel que prévu à l'article 1218 du Code civil.

Par conséquent, si un événement de force majeure tel que défini par cet article empêche l'exécution d'une obligation du contrat par VNM ou le client groupe :

- si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation du contrat est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat ;
- si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions du Code civil.

## **14. DROIT APPLICABLE – JURIDICTION**

Toutes les ventes conclues en France ou à l'étranger avec un Groupe quelle que soit sa nationalité, sont régies par le droit français. Tout différend sera tranché par les juridictions françaises.

**Le fait de s'inscrire à l'un de nos voyages ou séjours implique l'adhésion à nos conditions générales et particulières.** VNM, société par actions simplifiée au capital de 1.000 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Chambéry sous le numéro 884 880 899, représentée par son Gérant Monsieur BOURSOIS, dont le siège social est situé au 2211, Route des Combes -73 590 Saint-Nicolas-la-Chapelle - France. Assurance : Generali IARD, 2, Rue Pillet-Will, 75009 Paris Cedex –France. Numéro de TVA intracommunautaire : FR59884880899.

En cas de fautes d'impression ou d'oublis sur le site internet, VNM se réserve le droit de rectifier toute erreur matérielle qui se serait glissée dans ses documents. Illustrations et photos, concernant les sites rénovés principalement, non contractuelles.

## **16. CONDITIONS PARTICULIERES - formulaire d'information standard pour les contrats de voyage à forfait.**

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du Code du tourisme.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le Code du tourisme. VNM sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, VNM dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où VNM deviendrait insolvable.

### **Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le Code du tourisme :**

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait. En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. VNM a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Generali IARD, 2, Rue Pillet-Will, 75009 Paris Cedex –France –France. Numéro de TVA intracommunautaire : FR59884880899. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de VNM.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national dans le Code du tourisme, notamment aux articles R211-3 et suivants :

**Article R211-3** : Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par 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. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à 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, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ; b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ; c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ; d) Les repas fournis ; e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ; f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ; g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ; h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;

3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur 5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;

7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;

8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

**Article R211-5** : Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

**Article R211-6** : Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;

2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;

3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;

4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;

5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;

6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;

7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;

8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11. En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

**Article R211-7** : Le voyageur 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 l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un 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 de l'organisateur ou du détaillant.

**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 mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, 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, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat. En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

**Article R211-9** : Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable : 1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ; 2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ; 3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ; 4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

**Article R211-10** : L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

**Article R211-11** : L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;

2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.