

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de forfaits touristiques sont régies par les articles L. 211-1 et suivants et R. 211-1 et suivants du Code du tourisme

VAL D'ISERE TOURISME, SAEM de gestion de Val d'Isère, dont le siège social est situé à Val d'Isère, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés avec l'identifiant SIRET 388 667 602 00014 (ci-après «VAL D'ISERE TOURISME»).

Numéro d'immatriculation au registre des opérateurs de voyage et de séjours en France auprès d'Atout France (conformément aux Article L.211-1 et suivants du Code du Tourisme) :

**IM073100037**

Le Site est hébergé par la société DOUBLE CLIC

Le Directeur de publication est VAL D'ISERE TOURISME.

Le vendeur des produits à travers cette page web en France est VAL D'ISERE TOURISME

## Article 1. Définitions et champs d'application

### 1.1 Définitions

Les définitions ci-dessous ont une signification identique qu'elles soient utilisées au singulier ou au pluriel.

« Partenaire » désigne tous les fournisseurs de Prestations en ce compris, notamment, les hôtels, les fournisseurs de services "activité sur place"

« Prestation » désigne toute prestation de services proposée sur le Site, notamment la réservation de prestations de transport, de prestations d'hébergement, de location de voiture et de forfaits touristiques.

« Site » désigne le site [www.valdisere-hotice.com](http://www.valdisere-hotice.com)

« Utilisateur » désigne tout utilisateur du Site qui navigue, prend connaissance, réserve et/ou achète une ou plusieurs Prestations proposées sur le Site.

### 1.2 Champ d'application

Les présentes conditions générales de Vente (ci-après les « Conditions Générales ») régissent l'offre et la fourniture des Prestations.

L'achat de Prestations est réservé aux seuls Utilisateurs ayant préalablement pris connaissance des Conditions Générales dans leur intégralité et les ayant acceptées en cochant la case ou en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet. Sans cette acceptation, la poursuite du processus de réservation est techniquement impossible.

En conséquence, la finalisation du processus de réservation sur le Site vaut acceptation expresse par l'Utilisateur des présentes Conditions Générales.

Les Conditions Générales peuvent être modifiées à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux réservations de Prestations effectuées antérieurement. Il est donc impératif que l'Utilisateur consulte et accepte les Conditions Générales au moment où il effectue sa réservation, notamment afin de s'assurer des dispositions en vigueur.

## **2.1 Capacité – Utilisation du site**

Le Site a pour fonction d'assister l'Utilisateur dans la recherche de Prestations en relation avec le voyage et le tourisme, et d'effectuer les réservations appropriées, ainsi que de conclure toute transaction afférente avec les Partenaires. L'Utilisateur doit être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et utiliser ce Site conformément aux Conditions Générales et aux Conditions Générales d'Utilisation du Site accessibles.

Sauf cas de fraude dont il lui appartient de rapporter la preuve, l'Utilisateur est responsable financièrement de ses démarches sur le Site, notamment de l'utilisation qui sera faite de son nom d'Utilisateur et de son mot de passe. Il garantit également la véracité et l'exactitude des informations le concernant fournies sur le Site.

Une utilisation du Site qui serait frauduleuse ou qui contreviendrait aux présentes Conditions Générales, justifiera que soit refusé à l'Utilisateur, à tout moment, l'accès aux Prestations proposées par Val d'Isère tourisme et/ou ses Partenaires ou aux autres fonctionnalités du Site.

## **2.2 Passation et annulation de réservations**

La confirmation de la réservation, qui en reprend les éléments essentiels, tels que l'identification de la (des) Prestation(s) réservée(es) et le prix, sera transmise à l'Utilisateur, par courrier électronique, courrier ou télécopie dans un délai maximum de 1 jour ouvré suivant la date de réservation.

Toute annulation ou demande de modification peut se faire par téléphone en contactant notre Service Clients au 04 79 06 21 23 . L'ensemble de ces demandes seront traitées au nom des Partenaires concernés. L'Utilisateur ne dispose pas d'un droit d'annulation automatique à moins qu'un tel droit ne soit accordé par les Partenaires conformément à leurs Conditions Spécifiques (qui sont mises à la disposition de l'Utilisateur avant la réservation).

En cas d'annulation totale ou partielle de la réservation par l'Utilisateur, le paiement d'une compensation peut être requis auprès de l'Utilisateur afin de couvrir le coût des préparatifs de voyage déjà mis en oeuvre. Par ailleurs, des frais peuvent être imposés par les Partenaires concernés. Lorsque l'annulation affecte plus d'une personne sur la réservation, tout frais d'annulation applicable sera imposé respectivement pour chaque personne comprise dans la réservation. Dans certains cas, la compensation pour l'annulation à verser aux Partenaires pourra s'élever au montant total du voyage réservé, l'Utilisateur ne percevant alors aucun remboursement à ce titre.

Nous nous réservons le droit d'annuler votre réservation si le paiement total n'est pas reçu aux dates spécifiées dans le contrat.

A défaut de dispositions particulières mentionnées sur le Site préalablement à la réservation, toute modification ou toute annulation émanant de l'Utilisateur, entraîne, à l'exception des cas de force majeure et sauf accord plus favorable du Partenaire concerné, la perception d'une indemnité d'un montant correspondant à 100 % du prix de la Prestation,

En cas de remboursement accordé à l'Utilisateur, les sommes préalablement versées seront re-créditées sur le compte correspondant à la carte bancaire utilisée lors de la réservation.

En tout état de cause, en cas d'annulation émanant de l'Utilisateur, hormis les cas de force majeure.

En matière de transport et de forfait touristique, le retard dans le pré-acheminement, ferroviaire ou terrestre, non compris dans un forfait touristique, entraînant un défaut d'enregistrement n'est pas

exonératoire pour l'Utilisateur des conditions financières d'annulation prévues dans les présentes Conditions Générales.

### **2.3 Convocation et retrait des documents de voyage**

Les documents de voyage émis au titre d'une Prestation commandée via le Site sont expédiés à l'adresse de livraison mentionnée par l'Utilisateur lors de sa réservation, selon les dispositions prévues pour chaque type de Prestations accessibles sur le Site préalablement à la réservation ou dans les Conditions Spécifiques.

Les délais indiqués lors de la réservation pour la remise des documents de voyage sont des délais moyens correspondant aux délais de traitement et à la livraison à destination de la France métropolitaine. Ces délais ne peuvent excéder 10 jours ouvrés à compter de la réservation et de son paiement.

Si la livraison des documents de voyage était rendue impossible par une erreur de l'Utilisateur dans la saisie de ses coordonnées ou par le défaut d'indication par ce dernier de l'existence d'un interphone ou d'un digicode, ni le(s) Partenaire(s) concerné(s) ni Val d'Isère tourisme ne sauraient être tenus pour responsables.

L'attention de l'Utilisateur est attirée sur le fait qu'aucune remise des documents de voyage ne sera faite à l'étranger, y compris les DOM et les TOM. La livraison des documents de voyage ne sera possible qu'à destination de la France Métropolitaine.

### **2.4 Preuve**

Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste de la part des Partenaires ou de Val d'Isère tourisme dont l'Utilisateur rapporterait la preuve, les données conservées dans le système d'information Val d'Isère tourisme et/ou de ses Partenaires ont force probante quant aux réservations passées par l'Utilisateur. Les données sur support informatique ou électronique constituent des preuves valables et en tant que telles, sont recevables dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

### **2.5 Droit de rétractation**

L'Utilisateur est informé que, en application de l'article L.121-21-8° du Code de la consommation, les Prestations proposées sur le Site par Val d'Isère tourisme en son nom ou au nom de ses Partenaires ne sont pas soumises à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L121-21 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

En conséquence, les Prestations réservées sur le Site sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes et/ou dans les Conditions Spécifiques des Partenaires applicables.

## **Article 3. Détail des Prestations**

L'objet du présent article est de proposer un détail des conditions applicables aux Prestations dans un souci d'information de l'Utilisateur. Ce détail n'est pas exhaustif et ne remplace pas les Conditions Spécifiques des Partenaires. En cas de conflit ou de contradiction entre les Conditions Générales et les Conditions Spécifiques, les Conditions Spécifiques prévaudront. L'Utilisateur peut accéder aux Conditions Spécifiques avant de finaliser sa réservation.

### **3.1 Prestations val d'Isère snow express**

Val d'isère tourisme propose un forfait sur mesure, réservable uniquement sur le site [www.valdisere-hotice.com](http://www.valdisere-hotice.com), et comprend le transport Paris/Val d'isère Aller/Retour en train et bus , l'hébergement dans un hôtel 3, 4 ou 5\*, le petit déjeuner, le forfait de ski espace killy 3 jours , l'accès 3 jours au Centre aquasportif (piscine / wellness ) le client est informé qu'il pourra être logé dans un hôtel différent de

celui désigné sur son bulletin de vente, le changement se faisant en tout état de cause sur un hôtel et un logement de catégorie équivalente ou supérieur sans surcoût pour lui

### **Classification**

L'indication de niveau de confort attribué aux hôtels figurant dans le descriptif consultable sur le Site correspond à une classification établie en référence aux normes françaises.

Il peut parfois arriver que, pour des raisons techniques, de force majeure ou en raison de l'action d'un tiers , une réservation dans un hôtel soit modifiée. Dans ce cas, Val d'isère tourisme fera tous les efforts raisonnables pour en informer l'Utilisateur dans les meilleurs délais et, si possible, lui offrir un hébergement alternatif dans un hôtel ayant au moins le même niveau de classification ainsi que des services équivalents. Si l'Utilisateur refuse cette offre alternative,

### **Activités**

Il peut advenir que certaines activités proposées par les Partenaires et indiquées dans le descriptif figurant sur le Site, soient supprimées notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure,

L'annulation d'une quelconque activité pour un cas de force majeure ne saurait en tout état de cause entraîner un quelconque dédommagement au profit de l'Utilisateur.

### **Repas**

Les repas ne sont pas inclus dans le forfait

Les parents sont invités à emporter avec eux la nourriture adaptée à leur bébé qu'ils ne trouveront pas toujours sur place.

### **Taxes locales**

L'attention de l'Utilisateur est attirée sur le fait que certaines taxes locales supplémentaires peuvent être imposées par les autorités locales (taxe de séjour) et sont à régler sur place. Ces taxes locales supplémentaires, sont à la charge de l'Utilisateur. Tarif par nuit et par personne en euros :  
Hôtel4\* : 2.48€ - Hôtel3\* : 1.65€ - Hôtel 2\* : 1€

### **3.2 Règles générales relatives à la réservation de forfaits touristiques**

Les voyages sur mesure sont fournis par les Partenaires et sont soumis aux Conditions Spécifiques de ces fournisseurs de prestations de séjour. L'Utilisateur est tenu de lire ces Conditions Spécifiques avant d'effectuer une réservation.

Constitue un forfait touristique au sens des présentes Conditions Générales, la réservation, proposée pour un prix global, d'une prestation dépassant 24 heures ou incluant une nuitée, et combinant au moins deux éléments parmi les trois suivants :

- une prestation de transport ou de location de voiture,
- un logement,

- un service touristique non accessoire au transport ou au logement, mais représentant une part significative du prix global.

La réservation de forfaits touristiques est régie par le Titre 1er du Livre II du Code du Tourisme relatif à l'organisation de la vente de voyages et de séjours.

Conformément à l'article R. 211-14 du Code du tourisme, les articles R. 211-5 à R. 211-13 dudit Code sont reproduits ci-après.

Ces dispositions sont complétées par les conditions particulières relatives aux voyages sur mesure figurant sur le Site lors de la réservation de l'Utilisateur et par les conditions particulières suivantes relatives aux forfaits touristiques :

### **Prix**

Les descriptifs des voyages présentés sur le Site précisent les prestations incluses dans le prix. Les prix sont indiqués en Euros et sont entendus toutes taxes comprises, sauf mention contraire figurant sur le Site.

Il est rappelé que certaines taxes supplémentaires peuvent être imposées par les autorités locales (taxe de séjour) et sont à régler sur place. Ces taxes supplémentaires, lorsqu'elles existent, sont à la charge de l'Utilisateur.

Lorsque le forfait touristique comprend une prestation d'hébergement, les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées et non du nombre de journées entières.

De manière générale, et sauf mention expresse contraire, ne sont pas compris dans les prix, les assurances, les services à l'aéroport, les frais d'excédent de bagages, les transferts de l'aéroport au lieu d'hébergement, les frais de visa, de vaccination, et toutes les dépenses à caractère personnel (blanchissage, téléphone, boissons, room service, pourboires,...) de même que les excursions et l'utilisation des installations sportives, et plus généralement toute prestation non expressément mentionnée sur le Site.

Les prix figurant sur le Site peuvent être modifiés à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux réservations préalablement acceptées.

### **Annulation et modification par l'Utilisateur**

Toute demande d'annulation ou de modification de voyage par l'Utilisateur doit être adressée impérativement par téléphone au 04 79 06 21 23 à Val d'Isère Tourisme qui en assure la collecte au nom et pour le compte des Partenaires concernés.

### **Annulation par l'Utilisateur**

En cas d'annulation de la réservation du forfait touristique par l'Utilisateur, Val d'Isère Tourisme et le Partenaire peuvent exiger le paiement d'une compensation afin de couvrir le coût des préparatifs de voyage déjà mis en oeuvre. Par ailleurs, des frais standard d'annulation peuvent être imposés par les Partenaires fournissant chacun des éléments compris dans le forfait, qui ont respectivement fait l'objet de l'annulation. Lorsque l'annulation affecte plus d'une personne sur la réservation, des frais d'annulation seront appliqués respectivement pour chaque personne sur la réservation. Dans certains cas, la compensation pourra s'élever au montant total du voyage réservé, l'Utilisateur ne percevant alors aucun remboursement à ce titre.

Si l'Utilisateur ne se présente pas au départ du voyage et/ou ne parvient pas à utiliser tout ou partie des Services réservés, il ne pourra prétendre à aucun remboursement .

## **Effets de l'annulation d'un forfait**

Les forfaits sont soumis aux Conditions Spécifiques du Partenaire et des frais d'annulation séparés imposés par le Partenaire peuvent s'appliquer.

## **Modification de la réservation**

Si après avoir effectué une réservation, l'Utilisateur souhaite modifier son voyage concernant le type d'hébergement, l'Utilisateur doit contacter Val d'isère Tourisme par téléphone au 04 79 06 21 23 . Les modifications de la réservation sont autorisées si le Partenaire concerné le permet et sont toujours soumises aux Conditions Spécifiques dudit Partenaire. Veuillez noter que des frais de pénalité associés à la modification de la réservation peuvent être imposés par le Partenaire.

## **Cession de contrat**

L'Utilisateur peut céder le contrat qu'il a signé avec Val d'isère Tourisme dès lors que Val d'isère Tourisme en est informée au moins 7 jours avant le début du voyage. Veuillez vous référer aux Conditions Spécifiques des Partenaires concernés pour obtenir plus d'information concernant les conditions dans lesquelles votre contrat peut être cédé. Cependant, Val d'isère tourisme peut refuser de procéder à un tel changement de voyageur si ce dernier ne remplit pas toutes les conditions requises pour le voyage. L'Utilisateur et le cessionnaire sont responsables solidairement, vis-à-vis du vendeur, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

L'Utilisateur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage.

## **Annulation et modification par Val d'isère Tourisme**

En cas d'annulation résultant du fait de Val d'isère tourisme , celle-ci se fera conformément aux conditions prévues par la loi.

Val d'isère tourisme informera ses Utilisateurs immédiatement des changements ou révisions apportés à leur voyage. Les changements ou révisions apportés au contrat de voyage qui deviennent nécessaires après la conclusion du contrat et qui ne sont pas soulevés de mauvaise foi par Val d'isère tourisme sont permis dans la mesure où ils ne sont pas significatifs et qu'ils n'affectent pas le caractère global du voyage réservé. Les mêmes droits s'appliquent aux dispositions modifiées tels qu'appliqués conformément aux dispositions originales.

## **Conditions Spécifiques des Partenaires**

Val d'isère tourisme travaille avec des Partenaires fournissant des prestations telles que des des hôtels, mais ne contrôle pas ces Partenaires. Les Prestations sont soumises aux Conditions Spécifiques des Partenaires offrant ces Prestations de voyage. Les Conditions Spécifiques des Partenaires

fournissant des prestations de transport aérien et d'hébergement sont rendues disponibles aux Utilisateurs avant la réalisation de la réservation.

### **Force majeure**

Si un événement de force majeure imprévisible qui ne pouvait être évité, même si la plus grande attention avait été exercée, empêche la mise en œuvre du voyage dans une large mesure, compromet ou interfère avec celui-ci, chacune des parties peut résilier le contrat. Lorsque Val d'Isère tourisme est la partie affectée par le cas de force majeure, Val d'Isère tourisme fournira à l'Utilisateur une assistance rapide et prendra les mesures nécessaires au rapatriement de l'Utilisateur vers le lieu où son voyage a débuté. Tout frais supplémentaire de transport lié au retour sera couvert par Val d'Isère tourisme. Lorsque l'Utilisateur est la partie affectée par l'événement de force majeure, Val d'Isère tourisme ne sera tenue au remboursement d'aucune somme pour les services qui n'ont pas été fournis. L'Utilisateur sera responsable du paiement de tout frais supplémentaire associé à son retour vers le lieu où le voyage a débuté.

### **Difficultés en cours de voyage**

Si le voyage n'est pas réalisé conformément au contrat, l'Utilisateur peut demander réparation au cours du voyage. La coopération de l'Utilisateur est nécessaire dans ce cas. L'Utilisateur est alors tenu de faire tout ce qui est raisonnablement possible pour résoudre ce défaut. L'Utilisateur doit éviter les dommages lorsque cela est possible ou, à tout le moins, mettra en œuvre tous les moyens nécessaires pour les limiter. L'Utilisateur est tenu de signaler les déficiences du voyage. Si les documents de voyage ne font pas référence à une représentation locale, veuillez contacter Val d'Isère tourisme pour signaler tout problème. Veuillez dans tous les cas faire référence au numéro de voyage, la destination et les dates de voyage.

Val d'Isère tourisme ou toute représentation locale fera tous les efforts accélérés pour trouver des solutions appropriées à tout problème signalé.

Sauf dans les cas prévus par la loi, Val d'Isère tourisme ne sera responsable d'aucun problème résultant de circonstances qui ne peuvent lui être attribuées.

### **Responsabilité**

En tant qu'opérateur diligent, Val d'Isère tourisme est responsable de :

- la préparation du voyage ;
- la sélection et gestion consciencieuse des Partenaires ;
- l'exactitude de la description des offres de voyages affichées sur le Site (dans la mesure où Val d'Isère tourisme n'a pas signalé de modification dans les spécifications avant la conclusion du contrat ou que ces modifications ont été acceptées par l'Utilisateur après la signature du contrat). Val d'Isère tourisme n'est pas responsable des informations qui ne sont pas publiées par Val d'Isère tourisme, notamment les informations publiées localement, dans les hôtels ou autres brochures ;
- l'exécution du contrat de voyage ;
- les travaux effectués pour et par des tiers. Sauf disposition légale contraire, Val d'Isère tourisme n'est pas responsable des lacunes existant dans les arrangements conclus par des parties autres que Val d'Isère tourisme

### **Limitation de responsabilité**

Val d'isère tourisme ne limite pas sa responsabilité en cas de (i) perte causée par sa fraude ou allégation frauduleuse (ii) perte découlant d'un décès ou d'une blessure personnelle causée par sa négligence ou (ii) toute autre perte qui ne peut être exclue ou limitée par les lois applicables. Sauf disposition légale contraire, Val d'isère tourisme ne verra sa responsabilité engagée qu'en cas de pertes découlant directement de (a) sa violation de son obligation légale de diligence ou (b) résultant de sa violation des présentes Conditions Générales et cette responsabilité est toujours limitée à une somme équivalente à trois fois le coût de la prestation de voyage réservée.

Les demandes d'indemnisation à l'encontre de Val d'isère tourisme sont limitée ou exclues dans la mesure où les traités internationaux ou toutes autres réglementations légales qui limitent ou excluent la responsabilité s'appliquent aux contrats à fournir.

Les réclamations basées sur l'exécution du voyage n'étant pas conforme aux dispositions contractuelles doivent être effectuées dans les 30 jours de la fin du voyage telle que prévue au contrat. Dans ce cas, veuillez envoyer un email à l'adresse [snowexpress@valdisere.com](mailto:snowexpress@valdisere.com) ou appeler le service d'Assistance Clientèle au 04 79 06 21 23 .

Les réclamations devront s'effectuer par écrit, dans le seul intérêt de l'Utilisateur. La période de limitation commence à partir du jour auquel le voyage devrait s'achever, conformément aux dispositions du contrat.

### **3.3 Assurances**

Aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés sur le Site. Dès lors, il est recommandé à l'Utilisateur de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation et un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

### **Article 4 : Conditions financières et modes de paiement**

Sauf mentions particulières contraires dans les Conditions Spécifiques, les prix des Prestations communiqués sur le Site sont mentionnés en Euros, hors frais de port et hors taxes locales.

Le règlement du prix des Prestations réservées sur le Site s'effectue (i) auprès de Val d'isère tourisme, qui accepte ces paiements au nom des Partenaires .

Sauf dispositions contraires prévues dans les Conditions Spécifiques des Partenaires concernés, les paiements réalisés sur le Site s'effectuent par carte bancaire (les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard/Mastercard sont acceptées) par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé.

Les coûts et les frais de service correspondent aux coûts liés aux Prestations commandées par l'Utilisateur,

Val d'isère tourisme ne collecte pas de taxes pour les reverser aux autorités fiscales compétentes.

En cas de prépaiement des prestations hôtelières, les frais correspondants à la taxe de séjour, seront dues par l'Utilisateur à l'hôtel

### **Article 5. Service utilisateurs et réclamations**

Conformément aux dispositions de l'article L.121-34 et suivant du Code de consommation, les consommateurs qui ne souhaitent pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peuvent s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage. Lorsque nos services recueillent vos coordonnées téléphoniques, vous êtes informés de votre droit de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.



## **Service clients:**

L'utilisateur peut contacter Val d'isère Tourisme par téléphone du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures

au 04 79 06 21 23 depuis la France métropolitaine (coût d'un appel local),

### **5.1 Service réclamations**

Toute demande d'informations, de précisions et réclamations éventuelles doit être adressée à Val d'isère Tourisme, qui la collecte au nom et pour le compte des Partenaires, dans les 30 jours suivants la fin du séjour :

- par e-mail à l'adresse suivante / [snowexpress@valdisere.com](mailto:snowexpress@valdisere.com)

par téléphone au numéro suivant : au 04 79 06 21 23 du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures

Les réclamations ne seront admises, que dans la mesure où les difficultés dont elles font l'objet auront été signalées à Val d'isère Tourisme ou auprès du Partenaire au cours du voyage afin qu'il soit tenté d'y remédier de sorte que soit limité le préjudice subi par l'utilisateur. Toutefois, des exceptions seront possibles en fonction des circonstances.

Aucune réclamation ne sera acceptée s'agissant de perte(s), avarie(s) ou vol(s) de bagages, vêtements ou objets personnels placés sous la surveillance de l'utilisateur pendant la durée du séjour, sauf faute prouvée de Val d'isère Tourisme ou de ses Partenaires.

### **Article 6. Responsabilités et garanties**

Sauf dispositions légales contraires, Val d'isère Tourisme ne peut, en aucun cas, voir sa responsabilité engagée relativement aux contrats de Prestations que l'utilisateur aura conclus avec un ou plusieurs Partenaire(s) et ce, notamment, lorsque le dommage est imputable à l'utilisateur, ou au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, ou à un cas de force majeure.

### **Article 7. Protection des données personnelles**

Les informations communiquées par l'utilisateur sur le Site permettent de traiter et exécuter ses réservations.

La Charte de confidentialité disponible sur le Site arrête l'ensemble des stipulations relatives à la protection des données personnelles. En cas de contradiction entre les présentes Conditions Générales et la Charte de Confidentialité, cette dernière prévaudra.

Conformément à l'article 32 de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi 2004-801 du 6 août 2004, les informations indispensables pour traiter et exécuter les réservations, sont signalées par un astérisque dans les pages du Site.

Les autres demandes d'informations appelant une réponse facultative, ou les informations relatives à l'intérêt de l'utilisateur pour les offres susceptibles de lui être adressées sont destinées à mieux le connaître ainsi qu'à améliorer les services qui lui sont proposés.

Sauf opposition de la part de l'utilisateur, Val d'isère Tourisme peut être amenée à communiquer ces informations.

Val d'isère Tourisme est susceptible d'adresser à l'Utilisateur par tous moyens (électronique, papier, sms, etc.) des informations lui permettant de mieux connaître et de mieux utiliser leurs sites respectifs, de lui faire bénéficier des offres promotionnelles diffusées sur ces sites et de lui proposer des offres de leurs Partenaires, dans le strict respect des dispositions de la loi "pour la confiance dans l'économie numérique" et de la loi "informatique et libertés" modifiée, sous réserve du consentement préalable ou de l'opposition de l'Utilisateur, selon les cas visés dans la Charte de confidentialité figurant sur le Site.

Par ailleurs, Val d'isère Tourisme transmet à son assureur les informations en rapport avec la réservation de l'Utilisateur. Cette transmission permet à Val d'isère Tourisme de lutter contre la fraude à la carte bancaire.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, l'Utilisateur dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent. Il peut l'exercer en adressant un courrier électronique à partir de la rubrique « Assistance Clientèle » du Site ou à l'adresse suivante : [snowexpress@valdisere.com](mailto:snowexpress@valdisere.com)

### **Article 8. Droit applicable**

Les Conditions Générales sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des Tribunaux français.

Veillez noter qu'en cas de contestation entre Vous et Val d'isère tourisme, vous avez la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des litiges tels que définis en droit français et notamment par les Articles 1528 et suivants du Code de procédure civile. La Plateforme de règlement en ligne des litiges de la Commission européenne est disponible à l'adresse <http://ec.europa.eu/odr>

### **Article 9. Reproduction des articles R. 211-3 à R. 211-11 du Code du Tourisme**

**Article R211-3** - Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

**Article R211-3-1** L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

**Article R211-4** - Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

1. La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
2. Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;

3. Les prestations de restauration proposées ;
4. La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
5. Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
6. Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
7. La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
8. Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
9. Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
10. Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
11. Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
12. L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
13. Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

**Article R211-5** - L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

**Article R211-6** - Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

1. Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
2. La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
3. Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
4. Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
5. Les prestations de restauration proposées ;
6. L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
7. Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
8. Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
9. L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
10. Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
11. Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
12. Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les

meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13. La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
14. Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
15. Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
16. Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
17. Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
18. La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
19. L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20. La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;
21. L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

**Article R211-7** - L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

**Article R211-8** - Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

**Article R211-9** - Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;

- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

**Article R211-10** - Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

**Article R211-11** - Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

## **Article 10. Dispositions finales**

Le fait que Val d'Isère Tourisme ne se prévale pas, à un moment donné, d'une des dispositions des Conditions Générales ne pourra être interprété comme valant renonciation par elle-même à se prévaloir ultérieurement de l'une de ces dispositions.

Dans le cas où l'une des dispositions des Conditions Générales serait déclarée nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

Tout cas de force majeure suspend les obligations des présentes affectées par le cas de force majeure et exonère de toute responsabilité la partie qui aurait dû exécuter l'obligation ainsi affectée.