

Conditions générales de ventes de Risoul Resa

Risoul Resa est un service de la Société de gestion des activités touristiques de Risoul (SGATRIS) immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Gap sous le N° 789272069 et sise à Risoul (05600) Bâtiment d'accueil.

1.OBJET :

1. Les présentes Conditions Générales de Vente prévoient l'ensemble des conditions de vente de séjours par la CENTRALE DE RESERVATION DE RISOUL.

Autorisation Préfectorale : IM005130011

Garantie financière : 63 200 €

Assurance responsabilité civile professionnelle : Groupama 36022830F/1010

2. La réservation et le paiement de Séjours auprès de la Centrale, que ces opérations soient réalisées depuis le site internet risoul.com ou par téléphone, implique pour le Client l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente. Lorsque le Client procède à la réservation de son Séjour par l'intermédiaire du Site, l'accès et l'utilisation du Site par celui-ci impliquent également nécessairement l'acceptation sans réserve des Conditions Générales d'Utilisation du Site, consultables sous la rubrique «Mentions Légales».

2. DEFINITIONS :

Au sens des présentes, chacune des expressions ci-dessous aura la signification donnée dans sa définition, à savoir :

«Centrale» : La CENTRALE DE RESERVATION DE RISOUL, telle que précisément identifiée sous l'article 1.1 des présentes ;

«Client» : Personne physique, telle que précisément identifiée dans les Conditions Particulières, achetant un Séjour auprès de la Centrale ;

«Prestataires» : Prestataire d'hébergement (hôtelier, loueur de meublé, gîte...) proposant l'hébergement sélectionné et réservé par le Client et Prestataire de services (loueur de matériel, école de ski...) proposant les services annexes éventuellement souscrits par le Client en complément de l'hébergement ;

«Séjours» : Désigne les prestations d'hébergement de différentes catégories sur la commune de RISOUL, ainsi que de prestations annexes et facultatives (forfaits de ski, location de matériel de ski, cours de ski, etc...), telles que listées sur le site internet risoul.com, que le Client peut sélectionner et réserver auprès de la Centrale.

«Site» : Désigne le site internet de la Centrale et de l'Office de Tourisme de RISOUL, accessible sous l'adresse **reservation.risoul.com**.

3. DOCUMENTS CONTRACTUELS :

REFERENTIEL DE CONFORMITE

1. Les documents contractuels sont par ordre de priorité décroissant :

- Les Conditions Particulières, comprenant notamment les informations suivantes :

- Les dates et lieux du Séjour,
- Le mode d'hébergement, son niveau de confort et ses principales caractéristiques,
- Le prix total des prestations facturées
- Les prestations complémentaires à l'hébergement éventuellement comprises dans le Séjour,
- Les prestations, redevances et taxes éventuelles qui ne sont pas comprises dans le prix du Séjour,
- Les conditions particulières éventuellement sollicitées par le Client et acceptées par la Centrale.

Les Conditions Particulières constituent le « Référentiel de conformité » des services offerts par la Centrale, ainsi que du Séjour vendu au Client par celle-ci.

- Les présentes Conditions Générales ;

2. Ces documents expriment l'intégralité des obligations des Parties, et forment un ensemble contractuel indissociable, conformément aux dispositions fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages et de séjours.

En cas de contradiction entre l'un de ces documents, et sauf stipulation contraire, le document du rang supérieur prévaudra pour l'interprétation de l'obligation en cause.

Sauf accord express entre les Parties, aucune autre condition générale ou spécifique figurant dans les documents envoyés ou remis par les Parties, ne pourra s'intégrer au présent Contrat.

3. Conformément à l'article 104 du décret d'application n° 94.490, les articles 95 à 103 dudit décret sont intégralement reproduits en Annexe des présentes Conditions Générales de Vente.

4. DESCRIPTION DES SERVICES DE LA CENTRALE

1. La Centrale propose la réservation d'hébergements de différentes catégories sur la commune de RISOUL, ainsi que de prestations annexes et facultatives, telles que listées sur le Site internet **risoul.com**.

2. Le Client peut réserver son séjour à RISOUL soit par l'intermédiaire du Site, soit par téléphone, aux coordonnées visées sous l'article 12.1 des présentes.

3. Quelque soit le mode de réservation choisi par le Client, celui-ci bénéficiera d'un accès à un espace réservé sur le Site, à partir duquel il pourra consulter et gérer l'ensemble des informations relatives à son séjour.

Le Client aura notamment accès sur cet espace :

- au récapitulatif détaillé du Séjour réservé,
- aux factures relatives aux différentes prestations concernées.

4. Le Client pourra accéder à cet espace réservé en saisissant sur le Site l'identifiant et le mot de passe confidentiel qui lui seront communiqués sur son adresse de courrier électronique par la Centrale au moment de la confirmation de la réservation de son Séjour.

5. Conformément aux dispositions de l'article L. 121-20-4 du Code de la consommation, et le présent Contrat ayant pour objet des prestations de services

d'hébergement et éventuellement de loisirs, le droit de rétractation prévu dans le cadre de la vente à distance par l'article L. 121-20 n'est pas applicable.

5. GARANTIES ET RESPONSABILITE

1. Le Prestataire est tenu au titre des obligations mises à sa charge par le présent Contrat d'une obligation générale de moyens, consistant dans la mise en œuvre de toutes les diligences nécessaires à la réalisation des Services.

2. Le Prestataire garantit la conformité des prestations réservées au travers des Services au Référentiel de conformité.

La présente garantie de conformité s'entend uniquement de l'adéquation des prestations avec les informations et caractéristiques décrites dans le Référentiel de conformité.

3. La Centrale s'efforce d'offrir au Client, sur le Site, l'information la plus fiable et qualitative qui soit concernant les hébergements et services annexes.

Les photographies, visuels et illustrations reproduits et illustrant les hébergements proposés à la réservation par la Centrale sont cependant données à titre seulement indicatifs, et n'ont donc pas valeur contractuelle. Il en est de même pour les descriptifs des hébergements (taille, disposition...) qui sont établis par type et par catégorie, ce qui implique que pour deux hébergements de même type, il pourra exister quelques différences non substantielles.

4. Conformément aux dispositions de l'article 23 de la Loi n° 92.645 du 13 juillet 1992, la Centrale est responsable de plein droit à l'égard du Client de la bonne exécution des prestations qui lui sont vendues au travers des Services.

5. Dans les cas où le Client estimerait que la Centrale et/ou un Prestataire n'aurait pas exécuté les obligations mises à sa charge par le présent contrat, ou que celles-ci auraient mal été exécutées, il pourra formuler des réclamations en adressant un courrier recommandé avec accusé de réception à la Centrale.

6. En cas de défaillance de l'Hébergeur et/ou d'un ou plusieurs des Prestataires, de circonstances extérieures ou de cas de force majeure, la Centrale s'efforcera de proposer au Client des solutions de remplacement présentant les caractéristiques les plus proches possibles du Séjour réservé.

En ce qui concerne seulement les prestations d'hébergement, dans le cas où la Centrale ne pourrait proposer un hébergement aux caractéristiques équivalentes, mais seulement d'un mode différent et/ou de catégorie inférieure, le Client pourra opter pour cette solution moyennant le remboursement de la différence de prix entre cet hébergement et celui initialement réservé.

Dans le cas où le Client refuserait cette proposition, ainsi que dans les hypothèses où la Centrale ne pourrait proposer de solution alternative, le Client sera remboursé de toutes les sommes versées au titre du Séjour pris dans son intégralité, ou encore au titre des seuls services annexes lorsque l'annulation portera seulement sur ces services, à l'exclusion de toute autre indemnité de quelque nature.

6. CONDITIONS FINANCIERES

1. Les prix communiqués par la Centrale s'entendent toutes charges comprises, à l'exception :

- des frais de dossier et des primes d'assurances facultatives payables à la réservation,
- des taxes de séjour en vigueur au moment de la réservation
- du dépôt de garantie exigé pour les locations meublées.

2. Le paiement complet pour tous les produits et services est exigé **un mois avant la date d'arrivée**.

Pour toute réservation faite dans les 30 jours précédant la date d'arrivée, le **montant total** de la location vous sera exigé.

La Centrale garantit dans ces conditions la sécurité et la confidentialité des données relatives à la carte bancaire de l'Utilisateur.

La Centrale a adopté le procédé de cryptage SSL, lequel assure la fiabilité des échanges et transactions en cryptant au moment de leur saisie toutes les données personnelles indispensables pour traiter les commandes, tels qu'adresses postales et électronique, et coordonnées bancaires. Les coordonnées bancaires des Utilisateurs sont ainsi cryptées et transmises directement à La plateforme de paiements de Paybox. Paybox est **certifiée conforme au Standard PCI/DSS** (Payment Card Industry/ Data Security Standard) par VISA et MasterCard. Cette certification spécifie l'application de règles de sécurité les plus rigoureuses en vue de protéger les données cartes bancaires des détenteurs, transmises lors des transactions de paiement. La certification est accordée à la suite d'un audit vérifiant l'application des spécifications et est contrôlée chaque trimestre par des tests d'intrusion sur la plateforme PayBox.

3. S'il ne désire pas effectuer son paiement sur le Site, et sous réserve de confirmation de disponibilité du Séjour choisi, le Client a la possibilité de contacter la Centrale par téléphone (04 92 46 10 00) aux heures ouvrables, et de procéder au paiement en communiquant à l'opérateur les informations figurant sur sa carte bancaire. Afin d'accélérer le processus de réservation, le Client indiquera le numéro de dossier qui lui aura été communiqué sur le Site.

4. Le Client pourra également solliciter l'envoi à son domicile du dossier récapitulatif de son Séjour, et renvoyer à la Centrale, aux coordonnées figurant sous l'article 12.1, le dossier rempli et signé, accompagné du règlement par chèque du montant intégral du Séjour.

Quelques soient les moyens de réservation et de paiement utilisé par le Client, la Centrale confirmera au Client la réservation de son Séjour uniquement à compter de l'encaissement de l'acompte, et adressera automatiquement au Client, sur son adresse de courrier électronique, le récapitulatif détaillé de la réservation du Séjour et de la transaction bancaire ; ainsi que les Bons d'échange qu'il devra obligatoirement imprimer et remettre aux prestataires pour avoir accès aux prestations concernées.

5. La Centrale se réserve le droit de refuser le traitement d'une commande dont le paiement aurait été refusé par les centres de paiement bancaire concernés.

7. MODIFICATIONS ET ANNULATION DU SEJOUR

1. Les demandes de modifications de tout ou partie du Séjour doivent nécessairement être transmises par écrit à la Centrale, et sont soumises à l'accord express et préalable de la Centrale, laquelle pourra, suivant la nature et la portée des modifications, exiger le paiement d'un complément de prix.

La Centrale facturera en outre des frais de 15 € TTC correspondant au traitement de ces demandes de modification.

2. En cas d'arrivée tardive, de départ prématuré, de réduction du nombre de personnes par rapport au nombre visé dans les Conditions Particulières et dans le bon d'échange, aucun remboursement ne sera effectué. En cas de présentation sur le lieu d'hébergement à la date de début du Séjour, d'un nombre de personnes supérieur à celui indiqué sur le Bon d'échange, le prestataire hébergeur se réserve en outre le droit de refuser l'accès du Client à l'hébergement ou d'exiger le paiement immédiat et sur place d'un supplément.

3. Les demandes d'annulation, qui ne peuvent porter que sur l'intégralité du Séjour (hébergement + prestations annexes) doivent nécessairement être transmises par écrit à la Centrale, laquelle appliquera dans ce cas les conditions tarifaires et de remboursements suivantes :

- En cas d'annulation notifiée plus de 60 jours avant la date de commencement du Séjour, 100% du montant intégral du Séjour est remboursé, déduction faite de frais d'annulation de 20 € TTC et des frais de dossier.

- En cas d'annulation notifiée entre 60 et 31 jours avant la date de commencement du Séjour, 70% du montant intégral du Séjour est remboursé, déduction faite de frais d'annulation de 20 € TTC et des frais de dossier.

- En cas d'annulation notifiée entre 30 et 17 jours avant la date de commencement du Séjour, 50% du montant intégral du Séjour est remboursé, déduction faite de frais d'annulation de 20 € TTC et des frais de dossier.

- En cas d'annulation notifiée entre 16 et 8 jours avant la date de commencement du Séjour, 25% du montant intégral du Séjour est remboursé, déduction faite des frais d'annulation de 20 € TTC et des frais de dossier.

- En cas d'annulation notifiée entre le 7^{ème} jour et la date d'arrivée, ou en cas de non présentation à la date de commencement du Séjour, aucun remboursement.

La date de prise en compte de la demande d'annulation sera celle du jour où la Centrale sera prévenue par courrier électronique ou courrier recommandé, étant rappelé que le Client a la possibilité de souscrire à une assurance afin de couvrir, sous certaines conditions, les frais d'annulation de son Séjour.

8. ASSURANCE ANNULATION

1. Le Client a la possibilité de souscrire auprès de la Centrale une assurance facultative permettant le remboursement de son Séjour dans certains cas d'annulation.

2. La prime d'assurance doit être intégralement payée lors de la réservation du Séjour, et n'est remboursable dans aucun cas.

3. Les caractéristiques principales du contrat d'assurance facultatif proposé par la Centrale font l'objet d'un contrat spécifique souscrit entre le client et la compagnie d'assurance, étant rappelé que la Centrale agit seulement en tant qu'intermédiaire entre le Client et la Compagnie d'assurance, lesquels ne sont liés que par le contrat d'assurance conclu par ailleurs.

Les conditions du contrat d'assurance de PM conseil assurances sont déclinées ci dessous :

PM Conseil Assurances, Conseil et Courtage en assurance 11, place du Marché Couvert, BP 4, 91222 Brétigny sur Orge Cedex. Téléphone: 01 60 84 75 45. Télécopie: 01 60 84 52 46. Courriel: pm-conseil-assurances@wanadoo.fr. R.C.Evry A 312 509 425 – Siret 312 509 425 00061 Code APE 6672 Z – Orias n07000012.

Le présent contrat est représenté par le **SOUSCRIPTEUR** 4178 :

RISOUL RÉSERVATION

Office de Tourisme

Bât Administratif

05600 RISOUL

☐ 04 92 46 10 00

☐ 04 92 46 01 23

Courriel : resa@risoul.com

a pour objet de garantir :

Définition : l'Assuré est le réservataire du séjour, son conjoint ou concubin, leurs ascendants ou descendants, gendres, brus, frères, soeurs ou personnes mentionnées ou désignées.

GARANTIE RESPONSABILITES :

1 - Risques garantis : Dommages aux biens par suite d'Incendie, d'Explosion, de Dégâts des eaux et ce à concurrence de 15 245 €.

2- Bris des Glaces : à concurrence de 2 287 € dont 137 € pour les frais de clôture provisoire. Franchise absolue de 65 € par sinistre.

3- Garantie B des Conventions Spéciales à concurrence de 1 524 490 € pour chacune des responsabilités de locataire envers le propriétaire; à concurrence de 457 347 € pour le recours des voisins et des tiers.

GARANTIE ANNULATION :

Remboursement des sommes versées et prise en charge des sommes à verser sur le prix TOTAL du séjour sous déduction de la prime d'assurance et frais de dossier, y compris les prestations annexes facturées, de la location que l'Assuré devra verser en cas d'annulation par suite de l'un des événements suivants :

1- Maladie grave, blessure grave ou décès de l'Assuré,

Par maladie ou blessure grave, on entend toute altération de santé ou toute atteinte corporelle interdisant à l'Assuré de quitter le domicile ou l'établissement hospitalier où l'Assuré est en traitement à la date du départ et justifiée par un certificat d'arrêt de travail ou par un certificat médical précisant l'interdiction précitée ou empêchant la pratique de l'activité, objet principal du séjour.

Les rechutes des maladies ou accidents antérieurement constatés sont garantis à condition que la maladie ou accident n'ait fait l'objet d'aucune manifestation dans le MOIS précédent la date de réservation.

En ce qui concerne les sinistres Maladies/Accidents mettant en jeu la garantie Annulation, l'Assuré devra permettre l'accès de son dossier médical au Médecin - Contrôleur de la compagnie; faute de quoi, aucune garantie ne serait acquise.

2- Incendie, explosion, vol, dégâts des eaux ou événement naturel entraînant des dommages importants au domicile de l'Assuré survenant avant son départ ou pendant le séjour et nécessitant impérativement sa présence sur les lieux du sinistre ou dans sa résidence secondaire ou entreprise lui appartenant.

3- Empêchement de prendre possession du bien loué par suite de licenciement, de mutation de l'Assuré, à condition que la date de l'événement générateur soit postérieure à la date de réservation.

EXCLUSION : Licenciement pour faute grave.

4- Empêchement de se rendre à la station par route, chemin de fer, avion, le jour de début du séjour et dans les 48 heures qui suivent : par suite de barrages, de grèves, inondations ou événement naturel, empêchant la circulation, attesté par l'autorité compétente, accident de la circulation de l'Assuré, vol ou tentative de vol du véhicule de l'Assuré.

5- Par suite de suppression ou modification des dates de congés par l'employeur de l'Assuré à condition que la notification intervienne postérieurement à la date de réservation.

6 – Interdiction de site en raison de pollution ou épidémie, état de catastrophes naturelles ou incendie de forêt interdisant le site ou les lieux loués.

7 – Convocation administrative, convocation médicale, obtention d'un emploi du réservataire ou de son conjoint (ou concubin).

8 – Décès ou accident grave ou maladie de la personne chargée du remplacement professionnel de l'assuré ou de son conjoint (ou concubin) ou de la garde des enfants mineurs.

9 - De défaut de neige ou excès de neige :

Cette garantie ne peut être prise en considération que d'après un bulletin d'absence totale de neige publié par un organisme agréé concernant la station elle - même si elle est adhérente, ou si elle ne l'est pas, la station la plus proche à vol d'oiseau.

Il sera établi qu'il y a manque de neige dans la station de sport d'hiver du lieu du séjour, si dans les 48 heures précédant ou suivant la date prévue pour le commencement de la location, plus des 2/3 des pistes de ski et remontées de la station sont fermées d'après le bulletin d'enneigement précité.

Cette garantie ne peut s'appliquer que par rapport aux dates d'ouverture officielle du domaine skiable de la station, y compris pré ouvertures.

10 – Annulation par le propriétaire pour cause de décès, maladie ou accident grave du propriétaire, transfert de propriété par suite de cession ou vente, dommages aux locaux empêchant l'usage des lieux loués résultant d'incendie, explosion, dégât des eaux, vol, vandalisme, tempête, catastrophes naturelles, ...

EN CAS D'INTERRUPTION DE SEJOUR OU DIFFERE D'ENTREE :

Le remboursement du prix du séjour dont l'indemnité sera calculée au prorata - temporis de la période non consommée par suite d'interruption, conséquence de l'un des événements énumérés dans la garantie Annulation - & 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9.

EXCLUSIONS SPECIFIQUES ANNULATION

Il est convenu que la garantie ne saurait être acquise dans les circonstances prévues ci-après :

Maladie ou accident dont l'Assuré a connaissance lors de la réservation, ayant entraîné des soins durant le mois précédent la date de réservation de la location.

Etat de grossesse sauf toutes complications dues à cet état, fausses couches, accouchement et suite.

Pour cure thermale, nécessité d'un traitement esthétique (sauf suite à un accident ou maladie), psychique ou psychothérapeutique y compris dépression nerveuse.

Maladie ou accident dus à l'alcoolisme, ivresse, usage de médicaments, drogues, stupéfiants non prescrits médicalement.

Accident occasionné par la pratique de sport : sports aériens, bobsleigh, skeleton, varappe, hockey sur glace, sports automobiles, plongées sous - marine.

FRAIS DE RECHERCHE ET SAUVETAGE.

L'Assureur garantit les frais de recherche et sauvetage mis en oeuvre par un organisme habilité, pour venir au secours de l'Assuré, son conjoint ou concubin, leurs ascendants ou descendants ou personnes désignées au contrat de location, jusqu'à concurrence de 2 287 € sous déduction d'une franchise de 77 €.

COMMUNICATION DU CONTRAT :

L'Assureur n'étant engagé que par le texte intégral du contrat, ce dernier est consultable chez le Souscripteur qui le mettra à disposition pour consultation.

CLAUSE LOI HAMON - Annexe à l'article A. 112-1

Document d'information pour l'exercice du droit de renonciation prévu à l'article L. 112-10 du Code des assurances.

Vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des sinistres garantis par le nouveau contrat. Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de 14 jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des sinistres garantis par ce nouveau contrat ;
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des sinistres garantis par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de 30 jours à compter de votre renonciation.

« Je soussigné M.....demeurantrenonce à mon contrat N°.....souscrit auprès d'....., conformément à l'article L 112-10 du Code des Assurances. J'atteste n'avoir connaissance à la date d'envoi de cette lettre, d'aucun sinistre mettant en jeu une garantie du contrat. »

Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat.

Je reconnais avoir pris connaissance de la fiche d'information comportant les modalités d'exercice de la faculté de renonciation dont je dispose en cas de multi assurance et qui m'a été remise préalablement à la souscription.

9. DEPOT DE GARANTIE

Dans les cas de location d'un logement meublé, et à l'exclusion d'un hébergement de type hôtellerie ou chambre d'hôte, un dépôt de garantie sera demandé au Client par le prestataire hébergeur au moment de la remise des clés.

Ce dépôt de garantie sera restitué au Client au plus tard dans les trois semaines suivant l'état des lieux réalisé à l'issue du Séjour, le prestataire hébergeur se réservant la faculté de déduire de la somme concernée le montant estimé de la réparation de tous bris et détériorations éventuelles, ainsi que de ménage si la location n'a pas été rendue dans un état correct de rangement et de propreté.

10. CESSION DU CONTRAT

Le Client a la possibilité de céder le présent contrat, et donc son Séjour, à toute personne de son choix remplissant les conditions requises pour le Séjour, sous réserve d'en avoir informé la Centrale au plus tard sept jours avant le début du Séjour par courrier recommandé avec accusé de réception.

11. DONNEES PERSONNELLES

1. Le Client dispose, conformément aux dispositions la Loi du 6 janvier 1978, d'un droit d'accès aux données qui le concernent, ainsi que d'un droit de modification, de rectification et de suppression de celles-ci.

Il lui suffit, pour exercer ce droit d'adresser un courrier postal ou électronique aux coordonnées figurant sous l'article 12.1 des présentes.

2. Les données personnelles relatives au Client, recueillies par l'intermédiaire des formulaires, et toutes informations futures, ne sont destinées qu'à un usage exclusif de la Centrale et des Hébergeurs et Prestataires concernés, dans le cadre de la procédure de réservation de Séjours, ainsi que pour la fourniture des prestations d'hébergement et de services comprises dans le Service.

3. Ces informations ne font l'objet d'aucune communication ou cession à des tiers, autres que les prestataires techniques en charge de la gestion des Services, lesquels sont tenus de respecter la confidentialité des informations et de ne les utiliser que pour l'opération bien précise pour laquelle ils doivent intervenir.

4. Les données du Client seront également utilisées pour renforcer et personnaliser la communication auprès de ce dernier, notamment par les lettres d'informations auxquelles il se sera éventuellement abonné.

5. La Centrale conserve les données personnelles du Client sur ses propres serveurs et s'engage à maintenir strictement confidentielles ces données, lesquelles seront conservées pour une durée de trois (3) ans à compter de l'expiration pour quelque motif que ce soit du présent contrat.

12. DIVERS

1. Contact

Pour toute information ou question, notre service Clientèle est à votre disposition :

- de préférence par courrier électronique: resa@risoul.com

- par courrier postal à l'adresse suivante: RISOUL RESA - OFFICE DU TOURISME DE RISOUL- Station Risoul 1850 – 05600 RISOUL

- Tel. +33 (0)4 92 46 10 00: du lundi au vendredi de 9–h00 à 12–h00 et de 13h à 17h

2. Modifications du contrat. Le Prestataire en cas d'évolutions légales ou jurisprudentielles, ou lors de la mise en place de nouveaux services et tenu d'informer la centrale afin qu'elle puisse ajuster les termes des conditions générales de vente.

Ces modifications ne seront cependant pas opposables aux Clients ayant réservé leur Séjour à une date antérieure à l'entrée en vigueur de ces modifications.

3. Nullité. Dans l'hypothèse où l'une des dispositions du présent Contrat serait considérée comme nulle en vertu d'une disposition légale ou réglementaire, présente ou future, ou d'une décision de justice revêtue de l'autorité de la chose jugée et émanant d'une juridiction ou d'un organisme compétent, cette disposition du contrat serait considérée comme étant non écrite, toutes les autres dispositions du Contrat conservant force obligatoire entre les Parties.

4. Non-renonciation. Le fait que l'une ou l'autre des Parties ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des dispositions du présent contrat ne pourra jamais être considéré comme une renonciation de sa part aux droits qu'elle tient de celui-ci.

5. Domiciliation et coordonnées de correspondance. Pour l'exécution du présent contrat, les Parties élisent domicile à l'adresse de leur siège social.

Le Client s'engage à fournir à la Centrale, dans le cadre de la procédure de réservation des Séjours, des informations exactes et sincères sur sa situation, ainsi qu'à procéder à une vérification régulière des données qui le concernent, et de procéder, le cas échéant, aux modifications nécessaires auprès de la Centrale.

La centrale attire tout particulièrement l'attention du Client sur la nécessité pour ce dernier de lui communiquer une adresse de courrier électronique principale qui soit valide, et de l'informer dans les plus brefs délais d'un éventuel changement de celle-ci.

Toute communication réalisée par la Centrale sur cette adresse de courrier électronique est en effet réputée avoir été réceptionnée et lue par le Client, lequel s'engage donc à consulter régulièrement les messages reçus à cette adresse de courrier électronique et, le cas échéant, à y répondre dans les plus brefs délais.

13. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Le présent Contrat est soumis au droit Français, tant pour les règles de fond que pour les règles de forme.

En cas de différent découlant de l'exécution ou de l'interprétation des présentes conditions, seule la version en langue française de celles-ci fera foi en vue de leur interprétation. Les Parties conviennent en outre de se rapprocher et de tenter de trouver une solution amiable à leur litige, avant de saisir la juridiction compétente.

DANS LE CAS OU LE CLIENT SERA UNE PERSONNE MORALE, LE LITIGE SERA PORTE DEVANT LA JURIDICTION COMPETENTE DANS LE RESSORT DE LA COUR D'APPEL DE GRENOBLE, NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE.

ANNEXE : REPRODUCTION DES ART. 95 à 103 du Décret no 94-490 du 15 juin 1994 pris en application de l'article 31 de la loi no 92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours

Art. 95. - Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 14 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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 le présent titre. 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 le présent titre.

Art. 96. - Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, 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 repas fournis;
- 4 La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit;
- 5 Les formalités administratives et sanitaires à accomplir 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 100 du présent décret;
- 10 Les conditions d'annulation de nature contractuelle;
- 11 Les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 ci-après;
- 12 Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme;
- 13 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.

Art. 97. - 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 quels éléments.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Art. 98. - 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. Il 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, heures et lieux de départ et de retour;
- 4 Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil;
- 5 Le nombre de repas fournis;
- 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 100 ci-après;
- 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; en tout état de cause, le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 p. 100 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 lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, 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 7o de l'article 96 ci-dessus;
- 14 Les conditions d'annulation de nature contractuelle;
- 15 Les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-dessous;
- 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, par écrit, 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.

Art. 99. - 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 lettre recommandée avec 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.

Art. 100. - Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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.

Art. 101. - Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec 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.

Art. 102. - Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec 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.

Art. 103. - 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.