

CONDITIONS GENERALES DE VENTE 2017/18

Familles et individuels, hors conditions spécifiques appliquées aux groupes ou tout autre cas particulier.

Toute demande de réservation ou réclamation doit être adressée à :

« LES GLACIERS » 1 ROUTE DU PETIT PLAN 38860 LES DEUX ALPES

☎ : 04.76.79.59.59 📠 : 04.76.79.07.67

E.mail : contact@lesglaciers-2alpes.com - <http://www.lesglaciers-2alpes.com>

La réception de la fiche « demande de réservation » ne constitue pas un accord de notre part.

ADHESION : Notre maison de vacances est ouverte à tous, mais il est nécessaire d'être adhérent pour y séjourner.

Le montant de la cotisation annuelle est de **23 €** par famille et de **1,80 €** par personne pour les court-séjours (- de 4 nuits) ou séjours groupes. Elle est réglée lors du versement de l'acompte et couvre une année civile du 01/01 au 31/12.

Cette cotisation ne peut en aucun cas faire l'objet d'un remboursement.

TARIFS, NOS PRIX COMPRENNENT *: *Selon la prestation demandée, hors conditions spécifiques appliquées aux groupes, hors promotions.

-**Le logement** en chambre familiale (de 2 à 5 lits) (supplément pour logement en chambre individuelle), les logements sont attribués **exclusivement** par « les Glaciers » en fonction de la composition familiale. Les lits sont faits à l'arrivée (selon les périodes ou la formule choisie). Une serviette de toilette fournie par personne; pour les séjours de 10 jours et plus, un changement de linge hebdomadaire vous est proposé.

-**La restauration** en pension complète (petit-déjeuner complet, déjeuner, dîner) ou demi-pension (petit-déjeuner, dîner ou déjeuner), boissons non comprises. Possibilité de paniers repas complets et variés, conformes aux normes d'hygiène en vigueur jusqu'à la remise au client (Notre responsabilité ne saurait être engagée au-delà de cette remise. Le client doit en assurer la conservation dans les conditions optimales jusqu'à la consommation).

-**L'animation** sur place selon les périodes (des suppléments peuvent être demandés pour des activités spécifiques ex : visites, excursions, activité encadrée par un professionnel ...),

-**la garderie** (Vacances de Noël et Nouvel An, Février).

Les tarifs sont dégressifs en fonction de l'âge des enfants (âge au premier jour du séjour), ces tarifs s'appliquent **uniquement pour les enfants partageant la chambre des parents**. Les tarifs sont indiqués par jour ou par semaine et par personne.

Pour toutes les formules : Jour d'arrivée et de départ : **le samedi ou le dimanche** (autres jours nous consulter). L'attribution des chambres se fait à partir de 16h le jour de votre arrivée. Le jour de votre départ, elle doit être libérée pour 10h.

Les « séjours semaine » débutent au dîner et se terminent au petit déjeuner.

Nos tarifs ne comprennent pas l'adhésion, la taxe de séjour, les prestations spécifiques.

TAXE DE SEJOUR : Selon les textes en vigueur, pour tout séjour effectué dans notre structure, vous devez acquitter à la commune, par notre intermédiaire, une taxe de séjour.

A partir du 1^{er} décembre 2015, elle est de **0,83 €/nuit/pers** pour les personnes de 18 ans et plus (non comprise dans nos tarifs).

REGLEMENT DES SEJOURS : Un versement d'acompte correspondant à **30%** du montant des frais de séjour, auquel il convient d'ajouter la cotisation est demandé au moment de la réservation. Pour les réservations intervenant **moins de 30 jours** avant la date de départ, **le règlement intégral** est exigé lors de la réservation. Les mandats ou chèques doivent comporter, au dos, le nom, la date du séjour même si un courrier est joint. Ils doivent être libellés à l'ordre de « l'Association de vacances Les Glaciers ». Sont acceptés : les chèques, cartes bancaires, mandats, virements, les bons vacances et les chèques vacances.

Le règlement du solde s'effectue au plus tard 30 jours avant le début du séjour sans rappel de notre part.

Tout retard dans le règlement du séjour peut entraîner l'annulation de la réservation sans que le vacancier puisse se prévaloir de cette annulation.

CHEQUES VACANCES et BONS VACANCES : Notre structure est agréé par l'Agence Nationale pour les Chèques Vacances (ANCV). Les chèques vacances viennent directement en déduction du séjour. Ils doivent nous être adressés le plus rapidement possible. En cas d'annulation, les chèques vacances ne pourront pas être restitués.

Nous rappelons les points suivants aux familles bénéficiaires de Bons Vacances: Les Bons Vacances ne sont valables que sur le territoire français et pour la période des vacances scolaires de votre académie. Ils ne peuvent pas être utilisés en dehors des vacances scolaires, sauf dérogation, seuls les originaux sont pris en compte. Ils doivent nous être adressés obligatoirement avec le solde de votre séjour. En cas de perte, nous dégageons notre responsabilité, lors de l'envoi de vos Bons Vacances, précisez les dates de séjour et, éventuellement, le nom de la famille pour laquelle la facture a été établie, le remboursement éventuel du trop versé ne pourra intervenir qu'après votre séjour.

ASSURANCE ANNULATION :

ASSURANCE ANNULATION : L'AVMA a négocié pour vous un contrat d'assurance Assistance Rapatriement et Annulation à laquelle vous pouvez souscrire.

Cette assurance vous est proposée pour un montant égal à 2.5% du montant total de votre séjour.

Pour plus de renseignement concernant les modalités de souscription, contacter les Glaciers par téléphone, mail ou courrier.

ANNULATION : Si vous n'avez pas souscrit l'assurance annulation, que vous annuliez votre séjour, **même s'il s'agit d'un cas de force majeure**, l'Association appliquera les clauses suivantes :

Plus de **60 jours** avant le début du séjour, Les Glaciers conserve la **totalité de l'acompte de confirmation**
Entre **60 jours et 31 jours** avant le début du séjour sont retenus **50% du montant total** des frais de séjour.
Entre **30 jours et plus de 11 jours** avant le début du séjour sont retenus **70% du montant total** des frais de séjour.
11 jours et moins avant le début du séjour, **100% du montant total** du séjour même si le solde n'est pas versé.
Pour des raisons légales, l'adhésion est également toujours retenue.

La notification de l'annulation doit être faite par courrier recommandé avec A.R (date de réception faisant foi).

L'intégralité des frais de séjour est également due si la personne ne se présente pas à la date prévue.

Aucun remboursement n'est consenti pour une arrivée tardive ou un départ anticipé.

RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE : Chaque village AVMA a souscrit auprès de sa caisse régionale Groupama une assurance responsabilité civile professionnelle conformément aux dispositions des articles 20 et suivants du décret n°94 490 du 15 juin 1994 pris en application de la loi n°92 645 du 13 juillet 1992. Les garanties sont acquises à concurrence de 8000 fois l'indice FNB assortis d'une franchise à l'ordre de 4 fois l'indice. Groupama couvre les conséquences de la responsabilité civile (RC), que les villages de vacances AVMA et les participants lors de leur séjour peuvent encourir en raison des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs causés à un tiers survenant au cours ou à l'occasion des activités organisées par l'établissement ou sur le parcours direct de l'établissement au lieu où s'exercent les activités et vice versa.

ANIMAUX : Ils ne sont pas acceptés, sauf dérogation exceptionnelle.

CIGARETTE : Pour le bien-être de tous, tous les locaux des Glaciers sont intégralement non fumeurs.

Les tarifs sont publiés sous réserve d'erreur d'impression ou d'omission. Seuls les prix mentionnés sur les devis et/ou facture ont une valeur contractuelle.
Le village de vacances se réserve le droit de répercuter sur ces prix d'éventuelles évolutions économiques, réglementaires ou fiscales.
Les photos publiées n'ont pas de valeur contractuelle.

Titre IV de 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 voyage 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 titre de transport aérien ou de titre 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 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 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 jour 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 eu lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que les 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% 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 7 de l'article 96 ci-dessus ; 14- Les conditions d'annulation de nature contractuelles ; 15- Les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-dessus ; 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, le nom, 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 son 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 au 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, là où 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 retenues 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 préjudice des recours en réparation pour dommage 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 préjudice 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'intervention 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 préjudice 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.