



L'EXPÉRIENCE CLUB AUX SOMMETS

CONDITIONS PARTICULIÈRES 2025

MMV est une société SAS au capital de 6 053 859,80 €- dont le Siège Social est sis : 51, av. France d'Outremer - BP39 - 06701 ST LAURENT DU VAR - Cedex, Tel. 0492126210 courrier@mmv.fr, inscrite au RCS ANTIBES sous le n° 411926892, Immatriculée au Registre Atout France sous le n° IM 006110006

Garantie financière délivrées par GROUPAMA, 8-10 Rue d'Astorg – 75008 PARIS

Assurance de RCP – responsabilité civile professionnelle souscrite auprès d'Allianz 1 Cours Michelet – CS 30051 – 92076 Paris La Défense Cedex – Contrat n°49156794

Les présentes conditions sont applicables, dès leur publication sur le site www.mmv.fr, à toutes les prestations élaborées et vendues par MMV.

Les appartements, chambres sont attribués par MMV en fonction des disponibilités. Cette attribution peut être modifiée à tout moment avant la remise effective des clés. MMV ne peut donc en aucun cas garantir un emplacement précis pour l'hébergement choisi. Seul le lieu, les dates et le type d'hébergement sont garantis.

Les avantages « partenaires » et les promotions ne peuvent être appliqués sur une réservation déjà réglée en tout ou en partie.

En cas de non-présentation le jour de l'arrivée prévu et sans écrit adressé par le client au siège social dans un délai de 5 jours MMV se réserve le droit de remettre à la vente l'hébergement.

Les réservations sont nominatives et personnelles. Elles ne peuvent dès lors faire l'objet d'une cession, sauf le cas prévu à l'article VI des présentes, ou d'une sous location totale ou partielle, sans l'accord préalable et exprès de MMV, et se réserve le droit d'annuler toute réservation d'un client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

GARANTIE MES MEILLEURES VACANCES - Conditions des garanties

GARANTIE SPECIALE HIVER 2024/2025 : GARANTIE MEILLEURE NEIGE

Si vous avez réservé un séjour de 7 nuits consécutives au ski en hiver dans un établissement MMV via la centrale de réservation MMV ou le site internet MMV, vous pouvez bénéficier de la garantie Meilleure Neige MMV. Si dans les 7 jours avant votre départ, vous constatez sur notre site Internet sur le bloc France-montagnes de la page de votre destination que 50% des pistes du domaine skiable sont fermées pendant 4 jours consécutifs, nous nous engageons à vous proposer une autre destination MMV (de la même catégorie : Village club ou Résidence club, hors établissements partenaires). Si nous n'en avons pas la possibilité, nous vous ferons une proposition dans un établissement de catégorie différente (remboursement de la différence en bons d'achat MMV si la proposition est moins chère que votre séjour, prise en charge par MMV de la différence tarifaire, dans la limite des prestations, si la proposition est plus chère). En cas d'absence totale de disponibilités sur une destination enneigée, nous vous garantissons le remboursement du montant de votre séjour (en bons d'achats MMV), sur demande de votre part par courrier à MMV, « service Garantie Meilleure Neige, 51 av. France d'Outremer BP 39, 06701 SAINT LAURENT DU VAR CEDEX », accompagné des impressions d'écran correspondant aux informations d'ouverture des pistes durant les 4 jours consécutifs concernés. Sont exclues de cette garantie les premières semaines d'ouverture de l'établissement et ce jusqu'au premier samedi du mois de janvier.

GARANTIE MEILLEUR PRIX (hors établissements partenaires)

Si vous avez réservé un séjour dans un établissement MMV, et que vous trouvez, dans la limite de 7 jours après votre réservation et à plus de 30 jours de la date du début de votre séjour, sur le site

1



L'EXPERIENCE CLUB AUX SOMMETS

internet MMV ou sur un autre site internet, un prix inférieur pour le même séjour, aux mêmes dates d'arrivée et de départ, avec les mêmes conditions tarifaires, de paiement et d'annulation et les mêmes prestations, MMV s'engage via sa garantie « Meilleur Prix » à vous rembourser la différence (remboursement si le solde est réglé, ou bien déduction de la somme finale à verser).

Cette garantie s'applique pour les réservations effectuées via la centrale de réservation MMV ou le site internet MMV.

PREAMBULE

Notre site Internet www.mmv.fr complète le descriptif préalable remis au voyageur en vertu de l'article R. 211-4 du Code du Tourisme.

Selon les articles L211-9 et R211-5 du Code du Tourisme, MMV se réserve, avec l'accord du voyageur, la possibilité de modifier certaines des prestations proposées et signalées dans le descriptif remis au voyageur et notamment : les caractéristiques du voyage, le prix, les modalités de paiement, le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du séjour et les frais de résolution contractuels. La réservation d'un séjour et/ou d'un voyage implique d'accepter les présentes conditions particulières de vente.

Absence de droit de rétractation

En application de l'article L221-28-12 du Code de la Consommation, le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.

Lorsque ses coordonnées téléphoniques sont recueillies, le voyageur est informé qu'il a la possibilité de s'inscrire sur une liste gratuite d'opposition au démarchage téléphonique, par exemple : <http://www.bloctel.gouv.fr/>

I. PRIX

Le descriptif des programmes des séjours et les tableaux de prix contiennent l'indicatif des prestations comprises dans les prix forfaitaires proposés. Nos prix sont publiés en Euros TTC. Les prix ne comprennent pas les dépenses à caractère personnel.

Ces prix varient selon la période d'exécution du séjour et parfois selon le nombre de participants rappelé sur le descriptif du séjour.

1.1. Les tableaux de prix

Situés sur les pages tarifs, ils contiennent l'indication des prestations comprises dans les prix proposés. Les prix sont établis en euros, au 20/03/2024 pour les tarifs de l'hiver 2024/2025 et au 01/10/2024 pour les tarifs de l'été 2025 en fonction des tarifs hôteliers et des conditions économiques en France et s'entendent pour les séjours en Résidence, Résidence Club et Village Club toutes taxes comprises (hors taxes de séjour) et incluent la mise à disposition du logement, charges comprises (eau, électricité, chauffage).

Les séjours réservés avec un tarif spécial non annulable non remboursable ne donneront lieu à aucun remboursement ni modification et sont intégralement dus dès la confirmation de la réservation.

1.2. Bons plans

Les offres Bons Plans sont soumises à conditions, non cumulables, non rétroactives, limitées par la disponibilité et valables sur les destinations et périodes indiquées. Pour accéder à certaines offres Bons Plans mentionnées sur le site internet il est obligatoire d'indiquer lors de la réservation le code PROMO de l'offre choisie (ex : SOLO). Toutefois seuls les codes promotionnels (un seul code par réservation) communiqués au moment de la réservation seront pris en compte.



L'EXPÉRIENCE CLUB AUX SOMMETS

Les promotions s'appliqueront sur les prestations éligibles (hors prestations en option avec supplément).

1.3. Les prestations retenues

Les prestations retenues au moment de la réservation sont dues dans leur intégralité. Toute prestation non consommée n'est pas remboursable.

LES TAXES DE SÉJOUR collectées pour le compte des municipalités, ne sont pas comprises dans nos tarifs. Elles sont à régler sur place en sus.

1.4. Caution ou dépôt de garantie

Pour les séjours en location : un dépôt de garantie de 300 à 2000 Euros selon le type de logement mis à disposition vous sera demandé à votre arrivée. Il vous sera restitué après votre séjour déduction faite des frais éventuels de remplacement ou de nettoyage et/ou toute autre prestation annexe non réglée. Toute clé ou carte perdue sera facturée au client. Le client est tenu responsable de tout objet cassé ou détérioré et des dommages qui pourraient être causés aux installations et aménagements de la Résidence. Si ce dépôt de garantie s'avère être insuffisant, il lui serait donc demandé de le parfaire.

Pour les séjours en Village Club, un dépôt de garantie de 200 euros vous sera demandé pour l'utilisation de certains équipements mis à disposition (cadenas, sèche-cheveux...).

Pour les séjours en Résidence Club, en cas de prise du supplément animal domestique, une caution supplémentaire pourra être demandée.

Le dépôt de garantie pourra également être utilisé en cas de non-paiement des prestations sur place, en particulier pour les consommations de bars.

1.5. Tarifs enfant en Village Club

Les tarifs et gratuités enfants ne s'appliquent que pour les enfants partageant la chambre de 2 personnes payant le tarif adulte, dans la limite de 2 enfants par chambre. Le tarif pour les enfants s'applique selon l'âge de l'enfant à la date d'arrivée du séjour.

Si vous avez un enfant dont le séjour ne vous a pas été facturé ("Hébergement gratuit"), les prestations complémentaires consommées devront être réglées sur place, en sus.

Dans le cas d'une inscription "mono parentale" (un seul adulte présent dans la chambre), l'enfant devant payer le tarif adulte bénéficie d'une réduction spéciale de -15% ou 25% sur la base du tarif pension complète adulte.

Réduction en fonction des dates de séjour et de la date de réservation.

II. REVISION DE PRIX

Les prix portés dans les tableaux de prix ont été établis au 20/03/2024 et au 01/10/2024 en fonction des prix des diverses prestations de service en vigueur à cette même date.

En cas de variation résultant du coût du carburant, du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat ou des taux de change en rapport avec le contrat, MMV aura la possibilité de modifier les prix de vente à la hausse ou à la baisse conformément à l'article R211-8 du Code du tourisme. En cas de hausse quel que soit son montant, un décompte justificatif clair et compréhensible sera remis au client sur un support durable au plus tard dans les vingt (20) jours précédant le début du séjour.



L'EXPERIENCE CLUB AUX SOMMETS

Toute modification de ces conditions économiques est donc de nature à entraîner une modification de prix. En cas d'augmentation du prix forfaitaire de plus de 8%, le client pourra accepter une modification de son contrat et une prestation de substitution ou résoudre son contrat et obtenir sans pénalités le remboursement des sommes versées sous un délai maximum de 14 jours, en application des dispositions de l'article R 211-9 du Code du tourisme. Le client bénéficiera d'un délai de 7 jours pour faire connaître par écrit sa décision à MMV, au-delà duquel sa décision de résolution du contrat sera assortie des frais prévus à l'article X ci-dessous. Réciproquement, en cas de baisse des coûts susmentionnés, le client pourra bénéficier d'une réduction proportionnelle du prix.

III. MODALITES DE PAIEMENT

Réservation à plus de 30 jours du départ :

Le client aura la possibilité de choisir entre deux modes de règlement :

- 30% du montant de la prestation sera versé à titre d'acompte au moment de la réservation sur la partie Hébergement pour les Résidences Club et pension complète au sein des Villages Club. Pour les prestations dites complémentaires (Remontées Mécaniques, Matériel de Ski, Bien.
- Le solde de la facture doit être versé au plus tard et sans rappel à J-21 AVANT LE DEBUT DU SEJOUR.

Les inscriptions confirmées à moins de 30 jours du début du séjour doivent être accompagnées du règlement du montant total de la réservation.

Dans le cadre d'un **tarif non annulable, non remboursable**, le prix total du séjour est dû dès la confirmation de la réservation.

MMV constatera l'annulation du fait du client qui n'aurait pas versé la totalité du montant du séjour à l'expiration des délais fixés et se réserve le droit de disposer, sans avis préalable, des prestations annulées par le client.

IV. ANCV / CHÈQUES VACANCES

Les séjours MMV sont agréés pour accepter les chèques vacances. L'envoi des chèques vacances ANCV doit obligatoirement être réalisé PAR COURRIER RECOMMANDÉ avec ACCUSÉ DE RÉCEPTION à MMV, 51 avenue France d'Outremer B.P.39 - 06701 SAINT LAURENT DU VAR CEDEX. MMV dégage toute responsabilité en cas d'envoi de chèques vacances ANCV en envoi normal.

Le règlement via e-ANCV est également possible via notre site www.mmv.fr

V. CESSION DU CONTRAT

Le client peut céder le contrat conclu avec MMV à toute personne satisfaisant à toutes les conditions applicables au contrat. A cet effet, il informera MMV de son intention de céder son contrat sur tout support durable au sens de l'article L 211-12 du code du tourisme ou l'article R 211-7 et permettant d'en obtenir un accusé de réception, au plus tard sept (7) jours avant le début du séjour. Toute cession intervenant moins de sept (7) jours avant le début du séjour sera inopposable à MMV. MMV informera le cédant des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. Le cédant et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par la cession.

VI. CONDITIONS D'ACCUEIL

Les dates d'ouverture des bâtiments pour la saison sont indiquées sur notre site internet www.mmv.fr
Tous nos établissements sont non-fumeurs.

1. En Village club et en Résidence MMV



L'EXPÉRIENCE CLUB AUX SOMMETS

Pour un séjour en Village club ou en Résidence MMV, une description générale des hébergements est délivrée au client. Toutes les photos contenues dans les documents commerciaux et en particulier sur le site internet sont des photos d'ambiance et non contractuelles. De même, toutes les informations concernant les activités culturelles ou sportives qui nous sont transmises par les Offices de Tourisme des stations, ne sauraient en aucun cas engager la responsabilité de MMV.

MMV propose des séjours à vocation familiale au sens traditionnel, les logements sont spécialement conçus à cet effet.

Elle se réserve le droit de refuser toute réservation effectuée contrairement à ce principe, ou qui chercherait à le détourner.

Les noms, prénoms et âges de tous les participants, y compris les nouveau-nés, devront être communiqués lors de la réservation. Toute information erronée pourra entraîner sans délai l'annulation de la réservation. Pour des raisons évidentes de sécurité (piscine, évacuation) ou de santé (hospitalisation possible pendant le séjour), les mineurs non accompagnés de l'un de leurs représentants légaux au sens de l'article 382 du Code civil, ne sont pas admis.

MMV est en veille quotidienne sur l'évolution des consignes gouvernementales et met en place des protocoles en fonction des normes données par les autorités sanitaires, certaines prestations incluses ou en option sont susceptibles de ne pouvoir être maintenues lors des séjours et ne pourront donner lieu à un dédommagement.

Il peut advenir que certaines activités et installations proposées et indiquées dans le descriptif figurant sur le catalogue soient supprimées, notamment pour des raisons climatiques ou en cas de force majeure, ou ne fonctionnent pas en avant ou arrière-saison

L'accès au logement pourrait être refusé en cas d'attitude perturbatrice de clients, contraire au calme et à la sérénité du site d'accueil. MMV se réserve également le droit d'annuler toute réservation d'un client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

En cas de non-présentation le jour d'arrivée prévu et sans écrit adressé par le client au siège social dans un délai de 5 jours MMV se réserve le droit de remettre à la vente l'hébergement.

Les avantages « partenaires » et les promotions ne peuvent être appliqués sur une réservation déjà réglée en tout ou en partie.

LES PRESTATIONS : Il est recommandé de se reporter au descriptif des prestations de l'établissement souhaité. Pour le détail des prestations, reportez-vous sur le site www.mmv.fr. Le choix des prestations doit être précisé à la réservation, il n'est pas possible de le modifier en cours de séjour.

2. En Village Club MMV - Séjours « semaine » en pension complète/demi-pension

7 jours / 7 nuits : du jour d'arrivée pour le dîner (attribution des chambres à partir de 18h) au jour de départ pour le petit-déjeuner (libération des chambres pour 9h). Lors de votre réservation, vous pouvez obtenir les clés de votre chambre à partir de 12h en réservant (avec supplément) l'Early Check In. Sans l'achat de ce supplément, aucun check in avant 18h ne sera permis sur place.

LES HEURES D'ARRIVEE : Les vacanciers ne peuvent accéder aux établissements avant 7h30 le matin afin de respecter le repos des vacanciers déjà résidents.



L'EXPÉRIENCE CLUB AUX SOMMETS

LES CHAMBRES ne sont pas composées systématiquement de lits matrimoniaux. Les chambres de 4 personnes sont le plus souvent composées d'un ensemble de 2 lits superposés et de 2 lits jumeaux ou d'un lit double.

3. En Résidence Partenaire et Résidence Club MMV en location

La remise des clés s'effectue à partir de 17 h le jour de l'arrivée. Les clés sont rendues avant 10 h le jour de votre départ. En cas d'empêchement ou d'arrivée tardive, il est indispensable de prévenir la Résidence afin d'organiser au mieux votre arrivée en dehors des horaires d'ouverture de l'accueil. Lors de votre réservation, vous pouvez obtenir les clés de votre appartement à partir de 12 h en réservant (avec supplément) l'Early Check In. Sans l'achat de ce supplément, aucun check in avant 17h ne sera permis sur place.

ETAT DES LIEUX : Les logements sont entièrement équipés de vaisselle, couverts, literie, draps et linge de maison. Il est possible que nous ne puissions pas procéder à la vérification - état des lieux-inventaire en votre présence. Dans tous les cas, un état des lieux-inventaire vous sera remis à votre arrivée. A la prise de possession du logement, il est indispensable que vous en contrôliez l'exactitude ainsi que le bon fonctionnement des appareils ménagers et sanitaires. Il vous appartient de signaler tout manquement ou anomalie au responsable sur place dans les 24h suivant l'arrivée.

Au jour du départ, le logement doit être rendu en bon état de propreté, l'inventaire et l'état des lieux vérifiés. Nous vous précisons que dans le cas où le logement ne serait pas rendu dans un état décent de propreté et/ou que le coin cuisine n'ait pas été rangé et/ou nettoyé, nous serons contraints de vous facturer un forfait nettoyage coin cuisine à partir de 100€.

Tous nos logements sont non-fumeurs, toute infraction à cette règle sera facturée 100€ par logement lors de votre départ ou sera retenue sur le dépôt de garantie versé lors de votre arrivée.

Nous vous rappelons qu'il vous est précisé dans le descriptif le nombre maximum de couchages par type, et que le logement choisi, pour des raisons de sécurité, ne pourra en aucun cas être occupé par un nombre de personnes supérieur à celui indiqué dans la réservation.

REGLEMENT INTERIEUR : Afin de faciliter la vie de vos vacances, un règlement intérieur est affiché à l'accueil. Nous vous remercions d'en prendre connaissance et de le respecter.

4. Vos demandes particulières (affectation de logements)

Vous pouvez soumettre une demande particulière lors de votre réservation (étage, logements côte à côte...) Cette demande particulière concernant votre logement ne peut à aucun moment être garantie par MMV.

Notre équipe fera le maximum pour vous satisfaire, néanmoins, votre demande sera considérée sous réserve de la faisabilité et de l'organisation des chambres ou de l'appartement et sujette au planning de votre club du Village ou de la Résidence.

L'impossibilité de répondre à votre demande particulière ne pourra pas entraîner de réclamation auprès de nos services.

5. Équipements Bien-Être et spa (réservé aux +18 ans)

Cette prestation est proposée selon les établissements. Pour une bonne hygiène et pour votre sécurité elle est soumise à une réglementation spécifique. L'accès aux équipements Bien-Être et Spa se fait, selon les destinations, en libre accès ou sur réservation et selon disponibilité et dans les limites de contre-indications à la pratique de ces prestations. Tout manquement au respect du règlement intérieur des équipements Bien-Être et Spa pourra donner lieu à l'interdiction d'accès à ces équipements. Le port du maillot de bain et des sandales antiglisse est obligatoire, les téléphones



L'EXPÉRIENCE CLUB AUX SOMMETS

portables, les aliments et les boissons autres que celles mises à disposition dans l'enceinte sont interdites.

En vertu de l'Article 16 de la loi n°96-603 du 5/07/1996 modifiée le 4/03/2010 on entend par le terme « massage » toutes manœuvres de modelage réalisées dans un but exclusivement esthétique et de confort à l'exclusion de toute finalité médicale et thérapeutique, par des masseurs de bien-être ou esthéticiennes diplômés. Le règlement des prestations se fait au moment de la réservation.

Toute annulation de rendez-vous sans justification par certificat médical ou toute modification d'horaire, non effectuée 24h à l'avance ou tout RDV non honoré ne pourra donner lieu au remplacement ou au remboursement de la prestation réservée qui sera alors facturée en totalité.

Les jours et heures d'ouverture communiqués dans les documents commerciaux ou les confirmations de séjour sont donnés à titre indicatif, l'équipe MMV sur votre lieu de séjour peut décider ou avoir la contrainte de les modifier à tout moment.

6. Remontées mécaniques, location du matériel de ski (pour l'hiver 2024/2025)

Pour les séjours à la semaine, les remontées mécaniques sont vendues en 6 jours de forfaits pour les séjours de 7 nuits d'hébergement. En effet, le forfait de remontées mécaniques commence le lendemain de l'arrivée et se termine le soir de la veille du départ.

Il en est de même pour la location du matériel de ski. Vous pouvez récupérer votre matériel à partir du jour de l'arrivée 18h et vous devez le rendre la veille du départ en fin de journée. MMV ne pourra être tenu responsable en cas de vol ou casse du matériel de ski. Afin de pallier ce type de désagrément nous nous tenons à votre disposition lors de la réservation des assurances adaptées à ce genre d'incidents. Il est à noter que les forfaits des remontées mécaniques et le matériel de ski sont réservés à titre nominatifs. Ainsi il est indispensable de renseigner précisément au moment de la réservation les noms, prénoms, dates de naissance et le niveau des clients associés à ces prestations. MMV ne pourra être tenu responsable de tout manquement ou informations erronées de la part du client.

Pour les séjours jusqu'à 4 nuits, les prestations ski débutent le jour de votre arrivée.

Lorsque vous réservez vos prestations ski (par la centrale de réservation ou par notre site internet), nous vous invitons à bien vérifier la date de début de ces prestations dans la partie « PRESTATIONS RESERVEES » de votre confirmation et à nous contacter au plus tard 7 jours avant le début de votre séjour pour toute modification.

Les forfaits de remontées mécaniques perdus ou non utilisés ainsi que le matériel de ski non consommé ne pourront en aucun cas être remboursés par MMV.

En cas de fermeture du domaine skiable pendant le séjour, MMV remboursera ses clients sur la base du remboursement effectif accordé à MMV par la société gestionnaire des remontées mécaniques.

7. Club enfants

En Village Club l'accès gratuit aux Clubs Kids, Junior, Ados ou Teens est réservé en priorité aux clients ayant réservé au moins une semaine de séjour complète.

L'accès au Club Baby ou Club Mini est limité au nombre de places disponibles dans chaque Village Club sur réservation.

Sur Arêches-Beaufort, les Sybelles, Samoëns et les Clarines, le Club Baby est proposé, avec des places limitées. Il doit être réservé lors de la réservation de l'appartement. Toutes les conditions sont consultables sur le site www.mmv.fr.



L'EXPÉRIENCE CLUB AUX SOMMETS

Sauf dans le cas où ils sont expressément confiés à nos animateurs, les enfants sont sous l'entière responsabilité des parents. Pour leur propre sécurité, les enfants présentant des allergies alimentaires devront être pris en charge par leurs parents au moment des repas et des goûters.

8. Animaux

Dans les Villages Club et les Etablissements partenaires les animaux domestiques sont interdits. Dans les Résidences Club MMV, les animaux domestiques sont les bienvenus, à raison d'un animal par logement maximum, moyennant un supplément par animal, par jour ou par semaine, payable lors de votre réservation ou sur place à votre arrivée (tatoués, vaccinés, présentation du carnet de santé). Ils sont autorisés, tenus en laisse, dans les parties communes mais sont interdits aux abords des piscines. Les maîtres sont responsables de la bonne tenue et de la propreté liée à leurs animaux. Nous nous réservons la possibilité de refuser et/ou expulser des animaux dangereux ou agressifs ou plus globalement perturbants le bon fonctionnement de la Résidence et obliger le paiement de ménage de fin de séjour si l'état de l'appartement le justifie.

VII. RÉCLAMATIONS

Afin de ne pas en subir les inconvénients pendant toute la durée du séjour ou du voyage et conformément à l'article L211-16 II du Code du tourisme, le client doit informer dans les meilleurs délais MMV de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait. A défaut, le montant de la réduction ou les dommages-intérêts éventuellement dus pourront s'en trouver affectés.

Si un litige n'a pu être réglé sur place, la réclamation devra être adressée à MMV 51 avenue France d'Outremer BP 39 06701 SAINT LAURENT DU VAR accompagnée de toutes les pièces justificatives originales, PAR COURRIER RECOMMANDÉ dès le retour du client. Dans la mesure où le contrat de vente signé est individuel, toute réclamation doit être individuelle et non pas collective. Le délai de réponse peut varier en fonction de la durée de l'enquête auprès des prestataires. Après avoir saisi le service clients de l'agence et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 1 mois, le client peut saisir le Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris, dont les coordonnées sont les suivantes : CMAP – 39 Avenue Franklin D. Roosevelt – 75008 PARIS. Vous trouverez également toutes les modalités de saisine sur le site internet : www.cmap.fr

VIII. CONDITIONS DE MODIFICATION

1. Avant le départ et en cas d'événements extérieurs s'imposant à elle ou de circonstances exceptionnelles et inévitables, MMV peut être amenée à supprimer tout ou partie des prestations prévues ou à déplacer un séjour. Dans ce cas, différentes solutions de remplacement dans une station et un équipement équivalent seront proposés. En l'absence de solution de remplacement, MMV, procédera au remboursement des sommes correspondantes versées, ainsi que de toutes les prestations nécessitant un prépaiement (transport...), à l'exclusion de toute indemnisation supplémentaire conformément aux articles L211-13-3 et L 211-14 du Code du tourisme.

2. Dans le cas d'une modification ultérieure de la réservation initiale, du fait du client, des frais de traitement seront facturés sur la base suivante, qu'il s'agisse d'une réservation effectuée par téléphone ou sur internet :

- Changement de dates et / ou du lieu de séjour :

Date de modification	Somme retenue par dossier par MMV
Plus de 60 jours avant le début du séjour	20€ de frais de modification
De 59 à 31 jours avant le début du séjour	10 % du prix du séjour
De 30 à 16 jours avant le début du séjour	15 % du prix du séjour
De 15 jours à la veille du séjour	20 % du prix du séjour



L'EXPERIENCE CLUB AUX SOMMETS

Les tarifs appliqués pour le nouveau séjour seront ceux en vigueur à la date de demande du changement.

Tout séjour écourté ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement.

- Changement de nom de participant : 20€ par modification
- Augmentation du nombre de participants au séjour : gratuit (les tarifs appliqués pour ces nouveaux participants seront ceux en vigueur au moment du rajout)
- Rajout de prestations : gratuit
- Suppression de prestation (forfait remontées mécaniques, location matériel de ski, baby-club lorsqu'il est payant) : 20€ par prestation jusqu'à J-7, à compter de J-7, voir les conditions d'annulation ci-dessous
- Baisse du nombre de participants au séjour : voir conditions d'annulation ci-dessous

IX. ASSURANCE & ANNULATION

Conformément à l'article L 211-14 I du Code du tourisme, les clients bénéficient d'une faculté d'annulation de leur séjour à tout moment, moyennant le paiement de frais d'annulation tels qu'indiqués dans le barème ci-dessous :

FRAIS D'ANNULATION RETENUS PAR MMV

Date d'annulation	Somme retenue par dossier par MMV
Plus de 46 jours avant le début du séjour	Pas de frais d'annulation
De 45 à 30 jours avant le début du séjour	25 % du prix du séjour
De 29 à 21 jours avant le début du séjour	50 % du prix du séjour
De 20 à 10 jours avant le début du séjour	15 % du prix du séjour
De 09 à no show	100% du prix du séjour

Remboursement en cas de souscription à VAC'ASSUR : Remboursement à l'exception d'une éventuelle franchise XPLOASSUR (Mutuaide Assistance).

Les prestations à tarifs spéciaux comme celles indiquées comme « non annulables, non remboursables », par leur spécificité, justifient des frais d'annulation ou de modification de la commande de 100% du montant total facturé dès la réservation du dossier.

Les frais d'annulation seront toujours ceux mentionnés dans le barème ci-dessus pour tous les produits du catalogue ainsi que pour les prestations complémentaires.

Si le voyageur justifie d'une garantie antérieure pour les risques couverts par l'assurance souscrite, il a la possibilité de résilier sans frais cette assurance dans un délai de quatorze (14) jours tant qu'aucune garantie n'a été mise en œuvre.

X. RESPONSABILITÉ – ASSURANCE DE RCP

Conformément à l'article L 211-16 I du Code du tourisme, MMV est responsable de plein droit de l'exécution des services contenus dans le contrat conclu et devra apporter une aide au client s'il se trouve en difficulté.

Conformément à l'article L 211-16 II du Code du tourisme, le client doit informer MMV dans les meilleurs délais de la non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans



L'EXPÉRIENCE CLUB AUX SOMMETS

le contrat ; l'absence de signalement pourra impacter la fixation de l'éventuelle réduction de prix ou des dommages-intérêts.

MMV remédiera à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou que cela engendre des coûts disproportionnés eu égard à la valeur globale des services de voyage. Conformément à l'article L 211-17 du Code du tourisme, le client aura le droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis dans le cadre du contrat conclu avec MMV, sauf s'il est établi que cette non-conformité est imputable au client, à un tiers étranger à la fourniture des services de voyages mentionnés dans le contrat conclu avec MMV et qu'elle revêt un caractère imprévisible ou inévitable ou qu'elle résulte de circonstances exceptionnelles et inévitables.

En toute hypothèse, si le respect d'un élément essentiel du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose à MMV, MMV informera le plus rapidement possible le client de la situation. Le client pourra alors accepter une modification du contrat proposée par MMV ou annuler sans frais le contrat.

MMV a souscrit un contrat de Responsabilité Civile de type « hôtelier ». Cependant, il est recommandé aux vacanciers d'être assurés personnellement en matière de responsabilité civile. En cas de perte, de vol d'objets personnels ou de dégâts causés aux tiers dans les établissements de séjour, la responsabilité de MMV ne peut être engagée au-delà des dispositions légales.

XI. ASSURANCE FACULTATIVE – VAC'ASSUR

Pour votre sécurité, MMV a souscrit auprès de Xplorassur (Mutuaide Assistance) le contrat Multirisques VAC'ASSUR N° 5187 comprenant les garanties suivantes : annulation de séjour, assistance rapatriement, arrivée tardive, interruption de séjour / d'activité neige, voyage de compensation, individuelle accident, retour impossible, ... et incluant des garanties spéciales épidémies et pandémies. La souscription est facultative et vous sera proposée lors de l'inscription. Le document d'information produit et les conditions générales du contrat d'assurance sont consultables à tout moment sur le site www.mmv.fr

LES TARIFS :

Les tarifs de VAC'ASSUR s'entendent pour tous les participants inscrits sur le dossier de réservation. Ces tarifs fluctuent en fonction du palier tarifaire dans lequel se situe le montant de la réservation. Dans le cas d'ajout de prestations ultérieure à la réservation, le prix de VAC'ASSUR se verra modifié, le cas échéant, en fonction du nouveau montant total du séjour. Détails de la tarification sur le site www.mmv.fr/vacassur

QUE FAIRE SI VOUS ETES CONTRAINT D'ANNULER VOTRE SEJOUR ?

Vous, ou un tiers assuré, devez avertir MMV par les moyens les plus rapides de votre annulation dès la survenance de l'événement garanti empêchant votre départ. Après la déclaration de votre annulation auprès de MMV, vous devez ouvrir un dossier auprès de Xplorassur dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la date de l'événement par internet <https://mmv.assurinco.com>. Pour plus d'informations sur le suivi des dossiers sinistres ouverts, vous pouvez contacter Xplorassur par téléphone du lundi au vendredi de 14h à 18h au 05 34 45 31 51.

BESOIN D'ASSISTANCE DURANT VOTRE SEJOUR



L'EXPÉRIENCE CLUB AUX SOMMETS

Pour bénéficier des garanties du contrat VAC'ASSUR (assistance rapatriement, frais médicaux à l'étranger, avance des frais d'hospitalisation hors pays de résidence, frais de recherche et de secours, rapatriement du corps, formalités décès, chauffeur de remplacement, assistance juridique à l'étranger, retour anticipé), pour donner suite à l'intervention des secours d'urgence locaux, vous devez contacter ou éventuellement la famille de l'assuré, le plateau d'assistance médical Mutuaide Assistance. Le plateau d'assistance est joignable 7/7 jours et 24/24 h au 01 55 98 88 21 ou par e-mail medical@mutuaide.fr.

Attention, sans appel préalable au plateau d'assistance, votre dossier ne pourra pas être pris en charge. De plus l'évènement doit être garanti.

VOUS AVEZ INTERROMPU VOS ACTIVITES ou VOTRE SEJOUR NEIGE

Suite à la survenance d'un évènement garanti au contrat VAC'ASSUR, vous êtes remboursé des frais de séjour déjà réglés et non utilisés (hors transport) à compter de la nuitée suivant la date de retour anticipé au prorata temporis.

ATTENTION, les prestations qui ne seront pas couvertes par le contrat d'assurance ne donneront droit à aucun remboursement ou indemnité compensatoire.

La garantie « interruption d'activité neige » ne s'applique qu'entre le 13 décembre et le 30 avril de l'année suivante.

Spécificité Hiver 2025 : Dans le cas de l'interruption d'activité neige, Xplorassur vous rembourse à hauteur d'un montant indiqué aux conditions générales de ventes le forfait et la location de matériel de ski non utilisés à la suite d'un évènement garanti.

XII. GARANTIE FINANCIERE

MMV a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Groupama – Assurances Crédit et Caution, 8-10 Rue d'Astorg 75008 PARIS - Tel : 01.70.96.63.40 Mail : info@groupama-ac.fr. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si les services souscrits leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de MMV.

XIII. DONNEES PERSONNELLES

La société MMV met en œuvre des traitements de données personnelles dans le cadre de la commercialisation et de l'exploitation de ses produits et services.

Ces traitements sont décrits dans la politique relative à la protection des données personnelles disponible sur notre site internet [Protection des données personnelles - MMV](#), ainsi qu'à l'accueil de nos résidences, résidences club et villages club.

Conformément à la réglementation en vigueur en matière de protection des données personnelles, vous disposez d'un droit d'accès aux informations vous concernant, ainsi qu'un droit de rectification, d'opposition, de limitation du traitement et de suppression que vous pouvez exercer en contactant notre délégué à la protection des données :

- Via ce formulaire [Exercer vos droits \(datalegaldrive.com\)](https://datalegaldrive.com)
- Ou à l'adresse mail dpo@mmv.fr
- Ou encore par voie postale à l'adresse Compagnie des Alpes, Service Protection des données personnelles, 50/52 boulevard Haussmann 75009 Paris

Conditions générales et particulières MMV également disponibles sur www.mmv.fr.

MMV © 2024