

## Conditions générales de vente

### **Article 1 – DEFINITIONS**

Les termes définis ci-après ont les significations suivantes dans les présentes conditions générales de vente :

« **Client(s)** » : toute personne physique, consommateur ou professionnel, ayant la majorité légale et la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales.

« **Conditions Générales** » : les présentes conditions générales de vente des hôtels et des résidences LES ETINCELLES COLLECTION, ainsi que leurs annexes qui en font partie intégrante.

« **Conditions tarifaires** » : l'ensemble des prix des Services proposés par les Établissements à leurs Clients.

« **Confirmation de réservation** » : le récapitulatif du détail de la Réservation faite par le Client, envoyé par le site internet ou transmis par l'Établissement directement au Client.

« **Le(s) Etablissements(s)** » : les hôtels et résidences exploités sous la marque commerciale « LES ETINCELLES COLLECTION » (liste non exhaustive) :

- Hôtel l'Aiguille Percée ;
- Hôtel le Levanna ;
- Hôtel Les Campanules ;
- Hôtel Village Montana ;
- Hôtel l'Aigle du Montana ;
- Les Suites du Montana ;
- les Résidences du Village Montana ;
- Hôtel VoulezVous ;
- Hôtel Koh-I Nor et sa résidence ;
- Hôtel Daria-I Nor et sa résidence ;
- Hôtel Taj-I Mah ;
- Résidence les Arolles ;
- Hôtel le Chamois d'Or.
- Hôtel Le Carlina et sa résidence ;

« **Partie(s)** » : désigne séparément ou conjointement les établissements gérés par LES ETINCELLES COLLECTION et le Client.

« **Politique de confidentialité** » : le document qui expose les engagements de LES ETINCELLES COLLECTION en matière de traitement des données personnelles des Clients dans le cadre d'une Réservation, d'un séjour ou d'un formulaire de contact.

« **Règlement Intérieur** » : les règles de conduite que doit respecter le Client au sein des Etablissements.

« **Réservation** » : toute demande de Services d'Hébergement/ou de Services Complémentaires effectuée par le Client.

« **Réservation à distance** » : la Réservation effectuée par le Client sur le Site Internet <https://etincelles.com/>, par courriel à l'adresse [reservation@etincelles.com](mailto:reservation@etincelles.com) ou toute autre adresse e-mail de l'Etablissement ou par téléphone au numéro [+33 4 65 84 33 84](tel:+33465843384).

« **Réservation physique** » : la Réservation effectuée par le Client directement à la réception de l'Etablissement auprès des employés de cet Etablissement.

« **Services** » : les Services complémentaires et les Services d'Hébergement.

« **Services Complémentaires** » : la ou les services complémentaires aux Services d'Hébergement, tels que : petit déjeuner, déjeuner, dîner, SPA. Cette liste est non exhaustive. Les Services diffèrent selon l'Etablissement choisi.

« **Services d'Hébergement** » : la ou les service(s) de réservation de chambre(s) d'un Etablissement et/ou plus généralement d'hébergement(s), effectuée par le Client.

« **Site Internet** » : l'ensemble des sites web des Etablissements, notamment le site web accessible à l'adresse <https://etincelles.com/> et édité par D-EDGE, hébergé par WPEngine, Inc. Irongate House, 22-30 Duke's Place Londres, EC3A 7LP, UK.

**Les présentes Conditions Générales s'appliquent à toutes réservations effectuées dans des Etablissements sous la marque commerciale « LES ETINCELLES COLLECTION », à l'exception des réservations de groupe visées à l'article 2.8 des présentes.**

## **Article 2 – OBJET ET PRINCIPES GENERAUX**

**2.1** Les présentes Conditions Générales définissent les conditions dans lesquelles l'Etablissement permet à ses Clients de bénéficier de l'ensemble des Services d'Hébergement et/ou de l'ensemble des Services Complémentaires au sein de l'Etablissement.

**2.2** Toute Réservation de Services d'Hébergement et/ou de Services Complémentaires proposés par l'Etablissement implique la consultation et l'acceptation complète et sans réserve du Client des présentes Conditions Générales mais également des Conditions tarifaires et de la Politique de confidentialité. Le Client déclare avoir obtenu de l'Etablissement toutes les informations nécessaires et disponibles pour procéder à la Réservation de Services d'Hébergement et/ou de Services Complémentaires.

**2.3** Les présentes Conditions Générales sont accessibles à tout moment sur le Site Internet de l'Etablissement ou à la réception de l'Etablissement et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou document contradictoire.

**2.4** L’Etablissement se réserve le droit d’adapter, de modifier ou de compléter, à tout moment, tout ou partie, des présentes Conditions Générales. En tout état de cause, la version applicable au Client est celle en vigueur à la date de la Réservation. Il est conseillé aux Clients de consulter régulièrement les Conditions Générales pour prendre connaissance de toute modification éventuelle.

**2.5** Le fait de ne pas exercer, à un moment quelconque, une prérogative reconnue par les Conditions Générales ou de ne pas exiger l'application de l'une quelconque de ses stipulations ne pourra en aucun cas être interprété, ni comme une modification des Conditions Générales, ni comme une renonciation expresse ou tacite au droit d'exercer ladite prérogative dans l'avenir ou au droit d'exiger l'exécution scrupuleuse des engagements souscrits aux Conditions Générales.

**2.6** Toute clause des présentes Conditions Générales qui viendrait à être déclarée nulle ou illicite par une décision de justice serait privée d’effet, mais sa nullité ne saurait porter atteinte aux autres stipulations, ni affecter la validité des Conditions Générales dans leur ensemble ou leurs effets juridique.

**2.7** Les données enregistrées dans le système informatique de l’Etablissement constituent la preuve de l’ensemble des transactions conclues avec le Client. La Réservation, la saisie des informations bancaires, l’acceptation des Conditions Générales, des Conditions tarifaires, et de la Politique de confidentialité entre l’Etablissement et le Client, a la même valeur qu’une signature manuscrite sur support papier. Les registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques de l’Etablissement seront conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme des preuves de communication, commande et paiement intervenues entre l’Etablissement et le Client.

**2.8** Pour les Réservations de groupe (à partir de quatre (4) chambres et plus), des conditions spécifiques s’appliquent, tant en matière de Conditions générales que de Conditions tarifaires. Ces conditions particulières sont communiquées au Client au moment de la réservation et prévalent sur les présentes Conditions Générales.

### **Article 3 – RESERVATION DES SERVICES**

#### **3.1 Dispositions Communes**

**3.1.1** Le Client reconnaît avoir pris connaissance de la nature, la destination et les modalités de Réservation des Services proposés par l’Etablissement et avoir sollicité et obtenu les informations nécessaires pour effectuer sa Réservation en toute connaissance de cause. Il est seul responsable de son choix de Services et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que la responsabilité de l’Etablissement ne peut plus être recherchées.

**3.1.2** Le Client atteste de la véracité et de l’exactitude des informations transmises, et s’engage à signaler immédiatement toute erreur à l’Etablissement.

**3.1.3** L’enregistrement d’une Réservation est réalisé lorsque le Client accepte l’intégralité des présentes Conditions Générales, des Conditions tarifaires et de la Politique de confidentialité en cochant la case prévue à cet effet et valide sa Réservation.

**3.1.4** La vente de Services ne sera considérée comme définitive qu’après l’envoi au Client de la Confirmation de la Réservation par courrier électronique et après encaissement par celui-ci de l’intégralité du prix.

**3.1.5** L’Etablissement se réserve le droit d’annuler ou de refuser toute Réservation d’un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d’une Réservation antérieure.

**3.1.6** Chaque Réservation est nominative et ne peut en aucun cas être cédée à un tiers.

### **3.2 Dispositions spécifiques selon le type de réservation**

La Réservation des Services d’Hébergement, et/ou des Services Complémentaires peut être effectuée par le Client sur place auprès des employés de l’Etablissement (3.2.1), à distance sur le Site internet (3.2.2), ou encore par téléphone, ou par voie de courriel (3.2.3).

#### **3.2.1 Réservation physique au sein de l’Etablissement**

Le Client peut se rendre directement sur place à la réception de l’Etablissement, et solliciter la Réservation de Services d’Hébergement et/ou de Services Complémentaires auprès des employés de l’Etablissement. L’Etablissement proposera les chambres qui demeurent disponibles eu égard aux prérequis du Client à savoir le nombre de personnes, la durée du séjour, ou encore le prix (liste non exhaustive).

#### **3.2.2 Réservation à distance sur le Site Internet**

**3.2.2.1** Le Client peut également se rendre sur le Site Internet, et sélectionner les Services qu’il désire réserver, selon les modalités suivantes :

- Après avoir cliqué sur l’onglet « *réservation* », le Client doit indiquer les critères de sa demande à savoir le type d’hébergement, la destination, la date d’arrivée, la date de départ, le nombre d’adulte(s), d’enfant(s) et de bébé(s). Le Client devra ensuite cliquer sur « *Rechercher* ».
- Une sélection de chambres est proposée au Client par le Site internet.
- Le Client sélectionne une ou plusieurs chambre(s) parmi les propositions disponibles.
- Le Client peut choisir le cas échéant entre l’Offre Non Remboursable ou l’Offre Flexible avec petit-déjeuner ou en demi-pension, puis appuyer sur la touche « *Sélectionner* » ou encore ajouter un service additionnel.
- Le Client complète le formulaire de Réservation en indiquant l’ensemble de ses coordonnées et les coordonnées des différents occupants de la Chambre (civilité, nom, prénom, adresse email, numéro de téléphone, l’adresse postale et le pays de résidence), ses modalités d’arrivée (heure d’arrivée), ses demandes spéciales (qui ne pourront être garanties).
- Le Client doit prendre connaissance des Conditions Générales, des Conditions tarifaires ainsi que de la Politique de confidentialité, et les accepter en cochant la case prévue à cet effet.
- Le Client confirme sa Réservation et en fonction du mode de paiement sélectionné, (i) procède au règlement par virement bancaire ou (ii) saisit les informations requises pour le paiement par carte bancaire (Numéro de carte bancaire, titulaire de la carte bancaire, date d’expiration et cryptogramme)
- Le Client finalise sa Réservation.

**3.2.2.2** Sur le Site Internet, le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa Réservation, son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer son acceptation conformément à l'article 1127-2 du Code civil.

**3.2.2.3** Toute Réservation passée sur le Site Internet constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et l'Etablissement.

### ***3.2.3 Réservation à distance par téléphone ou par courriel***

Le Client peut solliciter une Réservation de Services d'Hébergement et/ou de Services Complémentaires par téléphone ou par voie de courriel. L'Etablissement proposera les chambres qui demeurent disponibles eu égard aux prérequis du Client à savoir le nombre de personnes, la durée du séjour, ou encore le prix.

## **Article 4 – TARIFS**

**4.1** Les prix sont exprimés en Euros, Toutes Taxes Comprises (« TTC »). Les tarifs des Services d'Hébergement s'entendent par chambre pour le nombre de personnes et la date sélectionnée. Les tarifs sont confirmés au Client en montant TTC (hors taxes de séjour) dans la devise commerciale de l'Etablissement.

**4.2** Les tarifs publics de l'Etablissement sont consultables à tout moment sur le site internet de l'Etablissement. Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité qui sera indiquée à l'émission du devis. L'Etablissement se réserve le droit, hors cette période de validité, de modifier les prix à tout moment.

**4.3** Les prix incluent la TVA applicable au jour de la Réservation, au taux en vigueur pour les prestations d'hébergement fournies dans un hôtel de tourisme classé ou dans un village de vacances classé ou agréé (10 % en 2025). Tout changement du taux applicable de la TVA sera automatiquement répercuté sur les prix indiqués à la date de la facturation. Il sera de même de toute modification ou instauration de nouvelles taxes légales ou réglementaires imposées par les Autorités compétentes.

**4.4** Les tarifs ne comprennent pas la Taxe de séjour, qui est réglable directement sur place auprès de l'Etablissement à l'arrivée. Les Tarifs sont affichés toutes taxes comprises, avec le montant de la TVA inclus, suivant le taux applicable en vigueur, soit dix pour cent (10%) en 2025 pour les Services d'Hébergement. Ce taux est susceptible d'évoluer en fonction des modifications légales ultérieures.

**4.5** La conversion en monnaie étrangère est donnée à titre indicatif et non contractuelle. Si un tarif implique un paiement directement à l'Etablissement lors de l'arrivée ou du départ du Client et que la monnaie du Client n'est pas la même que celle de l'Etablissement, le tarif de l'Etablissement est susceptible d'être différent de celui qui a été communiqué lors de la Réservation, compte tenu de l'évolution du taux de change entre la date de Réservation de la date de paiement. Les éventuels frais bancaires liés à la conversion de devises ou aux paiements internationaux ne seront pas pris en charge par l'Etablissement. Le montant réglé devra correspondre au montant total indiqué dans la devise de l'Etablissement, en euros (€).

## **Article 5 –PAIEMENT**

### **5.1. Confirmation de Réservation**

#### **5.1.1. Tarif Flexible**

5.1.1.1. Toute confirmation de réservation avec l'option « Tarif flexible » se fait par le versement d'arrhes équivalentes à 30% du montant total du séjour. En cas de paiement par virement, seul le montant net (montant reçu déduction faite de tous frais bancaires éventuels, notamment les frais de change, les frais de transfert, les commissions interbancaires, etc.), sera pris en compte comme valeur d'encaissement.

5.1.1.2. Le solde du séjour devra être réglé au plus tard 30 jours avant la date de début de séjour. Toute autre offre spéciale pourra faire l'objet de conditions particulières qui seront remises au Client au moment de la réservation.

5.1.1.3. Les tarifs packagés (Petit déjeuner, demi-pension, autres services) sont à considérer comme indissociables les uns des autres et non remboursables en cas de non-utilisation. Les repas non consommés ne seront ni déduits, ni remboursés.

5.1.1.4. La facture des extras et dépenses locales sera à régler sur place et sera préalablement garantie par carte bancaire.

5.1.1.5. Le paiement des arrhes engage automatiquement et de fait le Client, à l'acceptation sans modification des Conditions Générales.

#### **5.1.2. Tarif NANR, Early Booking et offres spéciales**

Toute confirmation de réservation avec l'option « Tarif NANR, Early Booking ou offres spéciales » se fait par le versement de 100% du montant total au moment de la réservation, hors éventuels extras.

#### **5.1.3. Tarif Groupe**

Pour les réservations de groupe (à partir de quatre (4) chambres et plus), des conditions tarifaires spécifiques s'appliquent. Celles-ci sont communiquées au Client au moment de la réservation et prévalent sur les présentes Conditions Générales.

### **5.2 Paiement en ligne**

**5.2.1** Pour toute Réservation effectuée sur le Site Internet il est demandé au Client ses données de paiement de carte bancaire pour le versement des arrhes (si option « Tarif flexible ») ou pour prépayer la réservation avant le séjour (si option « Tarif NANR, Early Booking et offres spéciales »), en indiquant directement dans la zone prévue à cet effet sur le Site Internet le numéro de carte bancaire, la date d'expiration (la carte bancaire devant être valable au moment du séjour) et le cryptogramme visuel.

**5.2.2** Les moyens de paiement en ligne disponibles et mentionnés sur le Site Internet peuvent être les cartes bancaires suivantes : Visa, Eurocard, MasterCard, American Express. +virement

### **5.3 Paiement sur place**

**5.3.1** Le prix des Services est payable comptant, en totalité au jour de l'arrivée du Client par cartes bancaires, par espèces, ou par virement bancaire. Les chèques ne sont pas acceptés par l'Etablissement.

**5.3.2** Les Cartes bancaires acceptées par l'Etablissement sont Visa, Eurocard/MasterCard, AmericanExpress.

**5.3.3** L'Etablissement pourra refuser le paiement en espèces dès lors que :

- le paiement proposé par le Client est en devises étrangères ;
- les pièces de monnaie ou les billets sont en mauvais état et pourraient être rejetés par la Banque de France ;
- le nombre de pièces utilisées par le Client est supérieur à cinquante (50) dans le cadre d'un unique paiement ;
- le paiement est supérieur à 1.500 euros ;
- les billets et/ou les pièces de monnaie sont suspectés d'être faux ;
- les billets et/ou les pièces ont été retirés de la circulation ;
- le Client ne dispose pas de la somme exacte à remettre à l'Etablissement, et l'Etablissement n'a pas suffisamment de monnaie, dans la mesure où c'est au Client de faire l'appoint ;
- le paiement a lieu la nuit entre 23 heures et 7 heures pour des raisons de sécurité.

#### **5.4 Dispositions communes**

**5.4.1** L'Etablissement se réserve le droit de demander au Client de présenter une pièce d'identité et/ou toute information relative à l'identité du Client à des fins de prévention des fraudes à la carte bancaire.

**5.4.2** Pour des raisons de sécurité et de lutte contre la fraude bancaire, le Client pourra être invité à présenter, lors de son arrivée, la carte bancaire utilisée pour la Réservation.

Si la Réservation a été effectuée par un tiers, le Client devra fournir à l'Etablissement, avant l'arrivée, une copie de la pièce d'identité du titulaire de la carte bancaire ainsi qu'une attestation signée autorisant expressément l'utilisation de cette carte pour la Réservation.

À défaut, l'Etablissement se réserve la faculté de demander un nouveau règlement sur place au moyen d'une carte bancaire au nom du Client séjournant, le paiement initial étant alors recredité après vérification.

Une facture sera envoyée sous format électronique à l'adresse email communiquée par le Client. Si le Client souhaite recevoir une facture sous format papier, il devra expressément en faire la demande auprès de l'Etablissement.

**5.4.3** Aucun frais de réservation ne sera facturé par l'Etablissement.

## **Article 6 – ANNULATION OU MODIFICATION**

### **6.1 Tarif flexible**

Pour toute Réservation effectuée au « Tarif flexible », l'annulation sera gratuite jusqu'à 30 jours avant la date d'arrivée.

Si l'annulation intervient à moins de 30 jours avant la date d'arrivée, 100% du montant de la Réservation sera facturé.

Si la Réservation implique une conversion de devise, le montant facturé sera calculé sur la base du taux de change en vigueur au jour de la transaction.

L'Établissement décline toute responsabilité en cas de variation du taux de change entre la date de Réservation et la date d'annulation. Il revient au Client de prendre en compte ces éventuelles fluctuations, qui ne pourront en aucun cas donner lieu à réclamation ou remboursement partiel.

### **6.2. Tarif NANR, Early Booking et offres spéciales**

Pour toute Réservation effectuée au tarif NANR, Early Booking et autre offre spéciale, celle-ci ne sera non annulable, non modifiable et non remboursable.

### **6.3. Assurance**

L'Établissement ne pouvant être tenu comme responsable des événements de tout ordre pouvant entraîner une annulation ou modification de séjour, le Client est libre de souscrire à une assurance voyage. Le Client peut souscrire dans un délai maximum de 48h après sa Réservation, à l'assurance annulation Safebooking: <https://www.assurances-sejours.com/index.php>, ou toute autre assurance de son choix.

### **6.4. Modifications**

**6.4.1** Toute modification de Réservation, raccourcissement ou changement de chambre sera soumis aux présentes conditions d'annulations.

**6.4.2** Toute modification ou annulation de réservation devra être notifiée par le client, avant la date d'arrivée prévue, au service des réservations par courriel à l'adresse suivante : [reservation@etincelles.com](mailto:reservation@etincelles.com) ou toute autre adresse communiquée par l'établissement. Il appartient au Client de s'assurer de la bonne réception de sa demande. Aucune réclamation ne sera recevable en cas de courriel non délivré pour quelque raison que ce soit. La date et l'heure de réception du courriel par l'Établissement feront foi.

**6.4.3** En cas d'interruption du séjour ou de non-présentation du Client, l'intégralité du prix convenu sera conservée.

**6.4.4** En cas de décision gouvernementale rendant impossible la réalisation du séjour, l'Établissement informera le Client dans les meilleurs délais et prendra toute mesure appropriée pour gérer la situation.

**6.4.5** Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le Client ne dispose pas du droit de rétractation prévu à l'article L.221-18 du Code de la consommation, compte tenu de la nature des services fournis qui relèvent des prestations d'hébergement.

## **Article 7 – FOURNITURE DES PRESTATIONS**

**7.1** Les Services réservés par le Client, comprenant les Services d'Hébergement et/ou les Services Complémentaires seront fournis selon les modalités suivantes, dans les conditions prévues aux Conditions Générales complétées par les Conditions tarifaires dont le Client a pris connaissance et qu'il a acceptées lors de sa Réservation à distance ou lors de sa Réservation physique.

**7.2** L'Etablissement, étant tenu par une obligation de moyen, s'engage à mettre en œuvre ses meilleurs efforts pour fournir les Services réservés par le Client.

**7.3** Les Services Complémentaires (petit-déjeuner, demi-pension) devront être réservés au préalable sur le Site Internet ou auprès de l'Etablissement. L'Etablissement ne peut garantir les disponibilités de ces Services.

**7.4** A son arrivée, il sera demandé au Client de présenter en physique sa pièce d'identité afin de s'assurer de son obligation de présenter une Fiche de Police s'il est de nationalité étrangère. Les photocopies, ainsi que les photographies de la carte d'identité sur tout support ne pourront être valables. Ainsi, en cas de non-présentation ou d'absence de présentation physique de la carte d'identité, l'Etablissement se réserve le droit de ne pas fournir l'ensemble des Services réservés par le Client.

**7.5** Il appartient au Client de se renseigner en amont sur les formalités douanières et administratives nécessaires à son entrée sur le territoire et/ou son séjour, en fonction de sa situation personnelle. L'Etablissement ne saurait être tenu responsable ni contraint au remboursement du séjour en cas de refus d'entrée ou de non-respect de ces formalités par le Client.

**7.6** Les chambres réservées seront disponibles au plus tard à partir de 17 heures le jour d'arrivée et jusqu'à 10 heures le jour de départ en fonction de l'Etablissement choisi.

**7.7** En cas de circonstances exceptionnelles ou d'impossibilité de mettre à disposition la chambre réservée, ou en cas d'évènement de force majeure tel que définie à l'article 12 des présentes Conditions générales, l'Etablissement se réserve le droit de faire héberger le Client, en tout ou partie, dans un Etablissement de catégorie équivalente ou supérieure, sous réserve de l'accord préalable du Client.

## **Article 8 – RESPONSABILITE DU CLIENT**

**8.1** Le Client devra se conformer au Règlement Intérieur de l'Etablissement dans lequel il séjourne. Chaque Règlement intérieur est propre à l'Etablissement concerné et disponible sur le site internet de celui-ci.

**8.2** L'Etablissement est un espace non-fumeur. Le Client, en outre des sanctions décrites à l'article 8.8, sera tenu responsable des dommages directs et/ou indirects, consécutifs, résultant de l'acte de fumer ou de vapoter dans l'Etablissement. Il sera par conséquent, redevable de l'intégralité du montant des frais de nettoyage et de remise en l'état initial de l'élément ou de l'espace endommagé.

**8.3** Les chiens domestiques (hors chiens de catégories 1 et 2 telles que visées à l'arrêté du 27 avril 1999) sont autorisés au sein de l'Etablissement en contrepartie du versement d'un complément de prix, à l'exclusion de tout autre animal.

**8.4** Le Client ne doit pas perturber le fonctionnement de l’Etablissement et/ou compromettre la sécurité de l’Etablissement ou des personnes qui s’y trouvent et plus largement ne doit pas adopter tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l’ordre public.

**8.5** Le Client s’engage à éviter toute nuisance sonore pour assurer la tranquillité de l’ensemble des Clients de l’Etablissement.

**8.6** En cas de non-respect dudit Règlement, et plus précisément de l’ensemble des obligations visées ci-dessus au point 9.2 à 9.6, l’Etablissement se trouvera dans l’obligation d’inviter le Client à quitter l’Etablissement et ce sans aucune indemnité et/ou sans aucun remboursement si un règlement a déjà été effectué.

**8.7** Il sera demandé à l’ensemble des Clients ayant réservé à distance ou sur place, un dépôt de garantie de cent (100) euros sous forme de prise d’empreinte de carte bancaire. Cette prise d’empreinte est une pré-autorisation, qui n’entraîne pas de débit sur le compte du Client. Ce dépôt de garantie ne sera utilisé à l’issue du séjour que si des indemnités devaient être retenues pour les éventuels dégâts occasionnés ou si des prestations sur sites demeuraient impayées. Une éventuelle utilisation de ce dépôt de garantie n’exclut pas un dédommagement supplémentaire dans les cas où les frais seraient supérieurs au montant de celui-ci.

**8.8** Le Client est tenu de souscrire une assurance responsabilité civile couvrant les dommages qu’il pourrait causer au cours de son séjour. En cas de prêt ou location de matériel par l’Etablissement, la responsabilité du Client sera engagée pour tout dommage, perte ou vol, sauf preuve d’une faute imputable à l’Etablissement. Il est recommandé au Client de souscrire une assurance multirisque adaptée.

**8.9** Tout visiteur extérieur sera signalé à l’Etablissement. L’accès aux installations et équipements de l’Etablissement pourra être soumis à autorisation préalable ainsi qu’à une tarification complémentaire.

**8.10** Les mineurs non accompagnés ne seront pas admis au sein de l’Etablissement.

**8.11** La présence de mineurs impose une surveillance constante par leurs représentants légaux, qui en assument l’entière responsabilité.

## **Article 9 - RESPONSABILITE DE L’HOTEL**

**9.1** Le Client doit assurer la garde des biens apportés par lui-même. Il est le seul responsable de ses biens personnels et doit faire preuve de prudence. Il est notamment invité à souscrire une assurance spécifique en cas de présence de biens de valeur.

**9.2** Le Client s’engage à informer l’Etablissement en cas de détention de biens/d’objets de valeur, et à déposer l’ensemble de ces biens/objets dans le coffre-fort, si disponible dans l’Etablissement choisi, mis à sa disposition par l’Etablissement.

**9.3** En cas de disparition ou de détérioration d’un bien appartenant au Client dans sa chambre d’Etablissement, dans les espaces communs ou sur le parking privé de l’Etablissement, la responsabilité de l’Etablissement est limitée et plafonnée conformément à l’article 1953 alinéa 3 du Code civil.

**9.4** Pour toute réclamation d’un Client quant à la disparition et/ou la détérioration d’un de ses biens au sein de l’Etablissement ou sur le parking de celui-ci, l’Etablissement est en droit d’exiger des

justificatifs pour étudier sa demande. En cas de vol, un dépôt de plainte sera requis, ainsi que tout justificatif d'achat (preuve d'achat, facture de l'objet) sera demandé. En cas de détérioration, tout justificatif de l'objet endommagé, et toute preuve d'achat seront requis. A défaut, la demande ne sera pas étudiée par l'Etablissement.

**9.5** La responsabilité de l'Etablissement ne pourra être engagée en cas de faute du Client. Sont notamment constitutifs de faute les éléments suivants :

- L'absence de déclaration d'un bien/d'un objet par le Client auprès d'un membre de l'Etablissement ;
- L'absence de déposition d'un bien/d'un objet dans le coffre-fort de l'Etablissement, si disponible ;
- La présence d'objets/de biens de valeur à la vue de tous ;
- L'oubli d'objets/de biens dans les espaces communs de l'Etablissement ;
- L'absence de fermeture à clef de la porte de la chambre ou de la voiture ;

Cette liste est non exhaustive.

**9.6** L'Etablissement ne pourra être tenu responsable des perturbations extérieures au séjour, telles que manque de neige, annulation d'activités, grèves, coupures d'eau/électricité, nuisances sonores, catastrophes naturelles, routes fermées (liste non exhaustive) et aucune indemnisation ne pourra être réclamée à ce titre.

## **Article 10 – PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

**10.1** L'Etablissement est amenée à collecter les données à caractère personnel de ses Clients lorsque ce dernier effectue une réservation ou contacte l'Etablissement par le biais du formulaire de contact. Les données collectées des Clients sont : civilité, nom(s), prénom(s), adresse(s) postale(s), numéro de téléphone, adresse électronique, données bancaires. Les données collectées permettent d'enregistrer les réservations, de gérer les réclamations de ce dernier, et de lui communiquer des offres promotionnelles. La base légale des traitements est le contrat et le consentement.

**10.2** Ces données font l'objet d'un traitement automatisé par l'Etablissement agissant en tant que Responsable de Traitement. Les données recueillies sont tenues confidentielles et sont destinées à l'usage exclusif de l'Etablissement. Elles pourront être transmises exclusivement pour les besoins de la réalisation des finalités mentionnées ci-avant à des sous-traitants, ou à toute autorité administrative ou judiciaire afin de satisfaire à toute obligation légale.

**10.3** Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité, de limitation du traitement des données, et d'opposition. Le Client peut exercer ces droits en écrivant par courrier à l'adresse postale suivante : 410 route des Saules, 73410 Rotherens, France ou par courriel à l'adresse email [reservation@etincelles.com](mailto:reservation@etincelles.com) ou par téléphone au numéro suivant +33 4 65 84 33 84. En cas de non-respect de ses droits, le Client peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL.

**10.4** Les données sont conservées conformément à la politique de conservation des données à caractère personnel. Pour plus d'informations, le Client peut consulter sur le Site Internet la rubrique « *Politique de Confidentialité* » en bas de la page du Site internet.

### **Article 11 – PROPRIETE INTELLECTUELLE**

**11.1** Le nom de domaine, ainsi que l'ensemble des éléments et contenus figurant sur le Site Internet, sont la propriété exclusive de l'Etablissement et sont protégés, pour le monde entier, au titre des droits d'auteur et de propriété intellectuelle.

**11.2** Leur reproduction, même partielle, est strictement interdite, sauf autorisation préalable et expresse de l'Etablissement. Dans les mêmes conditions, leur utilisation est limitée à un usage strictement privé. Toute utilisation ou reproduction, même partielle, d'un des éléments du site portail à l'intérieur d'un site tiers est interdite.

**11.3** Toute reproduction ou toute autre utilisation est constitutive de contrefaçon et sanctionnée comme telle au titre du Code de la propriété intellectuelle, sauf autorisation préalable et expresse de l'Etablissement.

### **Article 12 - FORCE MAJEURE**

**12.1** La force majeure s'entend de tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible, irrésistible (insurmontable) et extérieur aux parties qui empêche soit le Client, soit l'Etablissement d'assurer tout ou partie des obligations prévues au contrat. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français, exception faite du cas de la maladie individuelle du Client, ainsi que tout événement reconnu par les autorités françaises comme cas de force majeure dans un décret officiel publié.

**12.2** Chaque Partie ne pourra être tenue pour responsable à l'égard de l'autre Partie en cas d'inexécution ou de retard dans l'exécution de l'une quelconque de ses obligations résultant d'un événement de force majeure, telles que décrites dans les présentes, au sens de l'article 1218 du Code civil.

**12.3** Le conseil du ministère des affaires étrangères d'éviter ou de quitter un pays particulier ne constitue pas un cas de force majeure.

### **Article 13 – RECLAMATIONS – SERVICE CLIENT**

**13.1** Pour toute réclamation relative à une Réservation hôtelière, le Client peut contacter le service client par le biais du formulaire de « Contact » disponible sur le Site Internet ou à l'adresse : reservation@etincelles.com.

**13.2.** Toute réclamation relative aux conditions de séjour et services de l'Etablissement, concernant un événement survenu durant le séjour, devra impérativement être formulée par le Client sur place et pendant la durée de son séjour, sous peine de forclusion.

### **Article 14 – DROIT APPLICABLE – LANGUE**

**14.1** Les Conditions Générales sont rédigées en français dans leur version originale qui seule fait foi et prévaut sur toute autre version.

**14.2** Ces Conditions Générales seront exécutées et interprétées conformément au droit français.

## **Article 15 - LITIGES**

**15.1** En cas de litige relatif aux présentes Conditions Générales, le Client et l'Etablissement essaieront dans la mesure du possible de résoudre leur litige à l'amiable. Le Client devra adresser à l'Etablissement une réclamation amiable directement par le biais du formulaire de « *Contact* » sur le Site Internet, ou par courrier à l'adresse suivante : 410 route des Saules, 73410 Rotherens.

**15.2** S'agissant d'un Client ayant le statut de consommateur au sens du Code de la consommation, si cette tentative amiable échoue, ce dernier pourra recourir à une procédure de médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (article L.612-1 du Code de la consommation) ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends et notamment en ayant recours, gratuitement, dans le délai d'un an à compter de sa réclamation écrite, au médiateur de la consommation compétent :

### **UMIH 73-74**

04.79.07.50.95 - 139 avenue du stade 73700 Bourg Saint-Maurice

[accueil@umih73-74.fr](mailto:accueil@umih73-74.fr)

<https://www.umih.fr/le-reseau/structures/77/umih-73-74.html>

**15.3** Enfin le Client pourra, afin de résoudre son litige, accéder à la plateforme européenne de règlement des litiges en ligne prévu par le règlement (UE) no 524/2013 du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation, notamment transfrontaliers, en suivant le lien <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

**15.4** En cas d'échec de cette médiation, ou si le Client ne souhaite pas y recourir, le Client pourra soumettre le différend aux tribunaux compétents.

## **Article 16 – INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES**

**16.1** Le Client consommateur reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa Réservation et à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes Conditions Générales de Vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du Code de la consommation, et notamment les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles des Services, compte tenu du support de communication utilisé et du Service concerné ; -
- le prix des Services et des frais annexes ;
- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le Prestataire s'engage à fournir les Services commandés ;
- les informations relatives à l'identité du Prestataire, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte ;
- les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre ;
- les fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité ;

- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige ;
- les informations relatives au droit de rétractation et aux modalités de résiliation et autres conditions contractuelles importantes ;
- les moyens de paiement acceptés.

**16.2** Le fait pour une personne physique (ou morale), de réserver sur le site Internet de l'Etablissement emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales et obligation au paiement des Services commandés, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable.