

Conditions Générales de Vente des prestations d'hébergement

PRÉAMBULE

La société sarl LA GRANDTERRE, société à responsabilité limitée, au capital de 282 183,13 euros, dont le siège social est situé 15 rue du Caroux 38 114 Vaujany (France), Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le N° 422 854 943 RCS GRENOBLE, représentée par Bruno AVEQUE agissant en qualité de gérant, est exploitant des fonds de commerce de :

- l'hôtel le V**** de Vaujany, situé 469 Place du Rissiou à Vaujany,
- Le Chalet La Perle de l'Oisans**** situé 15 rue du Caroux à Vaujany,
- Le Chalet La Fedora**** situé 23 route du Rochas à Vaujany,

sont désignés ci-après : la Société ou les Établissements.

1. OBJET

Les présentes conditions générales de vente (ci-après : « CGV ») s'appliquent aux opérations de ventes conclues par la Société avec le Client.

Elles annulent et remplacent toute version précédente ayant pu être mise en ligne et/ou acceptée par le Client.

Les présentes CGV s'appliquent à toute utilisation des sites internet, du téléphone et des mails pour la commercialisation de toutes les prestations proposées par la Société : Hébergement en chambre d'hôtel, location d'appartement et toutes prestations annexes et complémentaires.

Il est donc impératif que le Client lise attentivement les CGV qui sont référencées par lien hypertexte sur chaque page du site. Il lui est notamment conseillé de les télécharger et/ou de les imprimer afin d'en conserver une copie au jour de sa commande dès lors que celles-ci sont susceptibles d'être modifiées, étant toutefois précisé que de telles modifications seront inapplicables aux commandes de Prestations effectuées antérieurement.

Les CGV peuvent être complétées par des conditions de vente particulières figurant sur le bon de réservation envoyé au Client. Les conditions de vente des prestataires extérieurs sont accessibles soit sur leur site internet, soit sur place.

2. CLIENT

Le Client reconnaît avoir la capacité de contracter, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous curatelle ou sous tutelle.

Le Client déclare également utiliser les sites internet conformément aux présentes CGV, en son nom et au nom et pour le compte de tous les bénéficiaires des prestations commandées par ses soins sur les sites internet dont il reconnaît être le mandataire (ci-après : les « Bénéficiaires ») et auxquels les présentes CGV seront opposables.

Le Client est responsable financièrement de l'utilisation des sites faite tant en son nom que pour le compte des Bénéficiaires, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute ou négligence de sa part.

Le Client garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies par lui en son nom et au nom et pour le compte de tous les Bénéficiaires utilisant ses données sur les sites internet.

La Société se réserve le droit à tout moment de ne pas contracter avec un Client qui ferait une utilisation frauduleuse des sites internet ou qui contreviendrait aux présentes CGV.

3. DROIT DE RÉTRACTATION

En application des dispositions de l'article L 121-21-8 du Code de la Consommation, les prestations proposées sur les sites internet par la Société ne sont pas soumises à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L. 121-21 et suivants du code de la consommation en matière de vente à distance.

En conséquence, les prestations commandées sur les sites sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes CGV et le Client ne pourra pas invoquer le droit à rétractation.

4. RÉSERVATION

Toute réservation doit être accompagnée d'un versement d'arrhes correspondant à 33 % du prix global de la prestation d'hébergement et des éventuelles prestations annexes réservées en même temps.

Ce règlement doit parvenir à la Société sous 5 jours ouvrables après la création du dossier (option).

Passé ce délai, l'option sera annulée. La réservation est considérée comme définitive dès qu'elle a fait l'objet d'une confirmation de la part de la société (envoi d'une confirmation de réservation par email). Sans confirmation de la part de la Société, la réservation ne peut être considérée comme définitive.

La durée du contrat conclue entre le Client et les Établissements correspond à la durée de la prestation d'hébergement prévue par la réservation.

Le Client atteste de la véracité et de l'exactitude des informations transmises lors de la réservation de Prestations. Les Établissements se réserve le droit de ne pas donner suite à toute réservation émanant d'une personne qui ferait une utilisation frauduleuse du site ou qui ne respecterait pas les présentes Conditions Générales de Vente.

Lors de la réservation, le Client doit fournir un certain nombre de données obligatoires, dont certaines données personnelles nécessaires au traitement de la réservation par les Établissements, qui se réserve le droit de refuser toute réservation en l'absence de ces données ou en raison de leur caractère erroné. Le Client doit en outre indiquer le nombre de personnes bénéficiant des Prestations, ainsi que leur âge, tout mineur âgé de plus de 13 ans étant considéré comme un adulte.

Pour les hébergements en chambre d'hôtel

L'intégralité du prix de la location et des éventuelles prestations annexes sont exigibles 7 jours avant le début du séjour. En cas de réservation tardive, moins de 7 jours avant l'arrivée, le montant total du séjour sera réclamé lors de la réservation. En cas de solde non réglé à 7 jours de l'arrivée, la Société se réserve la possibilité de considérer la réservation comme annulée et d'appliquer en conséquence les conditions d'annulation prévues à cet effet et définies ci-après.

Pour les hébergements en appartement dans les chalets

L'intégralité du prix de la location et des éventuelles prestations annexes sont exigibles un mois avant le début du séjour. En cas de réservation tardive, moins de 30 jours avant l'arrivée, le montant total du séjour sera réclamé lors de la réservation. En cas de solde non réglé à 30 jours de l'arrivée, la Société se réserve la possibilité de considérer la réservation comme annulée et d'appliquer en conséquence les conditions d'annulation prévues à cet effet et définies ci-après.

5. LE PRIX

Nos prix s'entendent toutes taxes comprises et incluent la mise à disposition du logement, charges comprises (eau, électricité, chauffage), à l'exception de la taxe de séjour, payable directement sur place.

Prestations optionnelles : nos tarifs hébergement ne comprennent pas les prestations optionnelles supplémentaires proposées en catalogue et sur place.

En cas d'augmentation de la TVA ou d'application de toutes nouvelles taxes portant sur le prix, la Société se réserve le droit d'appliquer cette hausse sur les tarifs sans préavis et sur l'application du nouveau taux à date d'effet.

Sauf mention contraire sur les sites, les options (par exemple, petit déjeuner, demi-pension, pension complète etc.) qui ne sont pas proposées au moment de la réservation du Service ne sont pas incluses dans le prix de vente.

Les tarifs s'entendent par type d'hébergement pour le nombre de personnes indiqué et selon la période sélectionnée.

Les prix mentionnés sur les sites Internet sont susceptibles de modification à tout moment par la Société sans information préalable ni préavis.

Seul le prix indiqué dans la confirmation de réservation par la Société est contractuel.

Aucun séjour réservé avant la mise en place d'une éventuelle offre promotionnelle ne fera l'objet de remboursement, même partiel.

La taxe de séjour, collectée pour le compte de la municipalité, n'est pas incluse dans les tarifs.

Elle est acquittée sur place par le Client auprès de l'Etablissement.

Les chèques ne sont pas acceptés pour les règlements.

6. ARRIVÉE ET DÉPART

Pour les hébergements en chambre d'hôtel

Les chambres seront disponibles à partir de 16h00 le jour de l'arrivée et devront être libérées pour 11h le jour du départ

Pour les hébergements en appartement dans les chalets

Les appartements seront disponibles à partir de 17h00 le jour de l'arrivée et devront être libérés pour 10h le jour du départ.

7. ANNULATION OU MODIFICATION D'UNE RÉSERVATION PAR LE CLIENT

Certaines offres commerciales présentes sur les sites comportent des conditions particulières sur l'annulation et la modification de la réservation, celles-ci sont détaillées dans leurs conditions particulières figurant dans la fiche descriptive de l'offre.

Seules les annulations pour cas de force majeure seront prises en compte pour d'éventuels remboursements.

Il est conseillé aux Clients de prendre une assurance annulation voyage.

Toute annulation doit être confirmée par courrier recommandé avec accusé de réception.

Pour les hébergements en chambre d'hôtel

En cas d'annulation plus de 30 jours avant le début du séjour, celle-ci sera sans frais.

Les arrhes seront remboursées entièrement.

En cas d'annulation moins de 30 jours avant l'arrivée, celle-ci sera facturée 100% du montant total de la réservation. En cas de non présentation ou de réduction du nombre de nuits en cours de séjour, le nombre total de nuits préalablement confirmé sera dû.

Pour les hébergements en appartement dans les chalets

En cas d'annulation plus de 30 jours avant le début du séjour, celle-ci sera sans frais.

Les arrhes seront remboursées entièrement.

En cas d'annulation moins de 30 jours avant l'arrivée, celle-ci sera facturée 100% du montant total de la réservation. En cas de non présentation ou de réduction du nombre de nuits en cours de séjour, le nombre total de nuits préalablement confirmé sera dû.

8. SÉJOUR DANS UN HÉBERGEMENT DU DOMAINE DU V

En application de la réglementation française en vigueur, il pourra être demandé au Client de remplir une fiche de police à son arrivée dans les Établissements. Afin de vérifier si le Client doit être soumis à cette formalité, une pièce d'identité lui sera demandée.

Les Établissements accueillent les animaux de compagnie de petite taille lorsqu'ils sont tenus en laisse ou en cage dans les parties communes des Établissements.

Pendant toute la durée du séjour, l'animal reste sous l'entière responsabilité du Client.

En cas de dégradation, le Client prendra en charge la remise à neuf des éléments dégradés.

Un montant forfaitaire par nuit et par animal sera demandé. Pour plus d'informations sur ces conditions d'accueil, il est conseillé au Client de contacter directement les Établissements.

Au cours du séjour, le Client s'engage à utiliser la chambre qui lui est louée de façon raisonnable et en bon père de famille. Les Établissements pourra demander au Client de quitter les Établissements sans qu'aucune indemnité ne lui soit versée et de régler l'intégralité de la Prestation réservée notamment en cas de :

- Comportement contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public,
- Tout dommage, dégradation, acte de vandalisme survenu de son fait ou de celui de ses préposés ou personnes dont il a la charge, pendant l'occupation des locaux, sur tous biens mobilier ou immobilier, d'ameublement, de décoration ou de toute autre nature présent dans les Établissements.

En outre il sera exigé du Client le remboursement intégral des dommages causés par ses actes, les Établissements disposant de toute faculté et pouvant engager toute action utile afin d'obtenir la réparation du préjudice subi.

Les Établissements mettent à la disposition des Clients un accès internet en wifi.

Le Client s'engage à ce que les ressources informatiques mises à sa disposition ne soient pas utilisées à des fins frauduleuses ou illégales, et notamment afin de commettre tout acte de contrefaçon de droits de tiers et/ou de téléchargement illégal d'œuvres protégées par un droit d'auteur ou un droit voisin, sanctionnés par l'article L.335-2 du Code de la propriété intellectuelle.

9. PERTE DES CLÉS PAR LE CLIENT

En cas de perte de carte électronique ou de clé d'accès aux hébergements, une somme forfaitaire de 20 € par carte ou clé perdus sera facturée au Client.

10. DÉPÔT DE GARANTIE

Un dépôt de garantie de 1000 € sera demandé à l'arrivée. Il sera restitué en fin de séjour après règlement des prestations consommées sur place et déduction faite des indemnités retenues pour les éventuels dégâts occasionnés (suite à l'inventaire contradictoire entre le jour d'arrivée et le jour de départ).

11. ÉTAT DE PROPRETÉ DES APPARTEMENTS

Pour les hébergements en appartement, le Client devra, à son départ, laisser l'appartement rangé et dans un parfait état de propreté. La vaisselle et les appareils ménagers devront aussi être nettoyés. En cas de non-respect, le Client se verra facturer les frais de nettoyage supplémentaire en fonction des heures passées. Un service de nettoyage est disponible au sein du chalet sur simple demande. Le Client peut demander à tout moment le ménage de son appartement. Les tarifs sont affichés et disponibles à la réception des Chalets.

Les appartements sont non-fumeurs.

12. RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Afin de faciliter la vie de vos vacances, un règlement intérieur est à votre disposition dans les Établissements.

Nous vous remercions d'en prendre connaissance et de le respecter.

Nous vous précisons qu'il est formellement interdit de

- Monter les skis, chaussures de ski, luges, tout matériel de ski, vélos et autres articles de sport extérieurs dans les chambres, appartements ou sur les balcons
- Etendre du linge sur les rambardes des balcons.

En cas de manquement à ces règles, ainsi qu'en cas de non-respect du règlement intérieur, nous nous réservons le droit de facturer un forfait de 150 € minimum par infraction.

Les oublis d'objets personnels à l'intérieur des hébergements lors de la libération des lieux ne sauraient engager la responsabilité de la Société.

Il est demandé aux Clients d'observer les règlements d'usage sur le Domaine du V, notamment le calme entre 7h et 23 heures, tous les jours.

13. DÉLOGEMENT

En cas de non disponibilité de l'Hébergement réservé ou en cas de force majeure, la Société se réserve la possibilité de faire héberger totalement ou partiellement le Client dans un hébergement de catégorie équivalente ou supérieure, proposant des prestations de même nature. Le transfert sera alors à la charge de la Société qui ne pourra être recherchée en paiement d'une quelconque indemnité supplémentaire.

14. INTERRUPTION DE SERVICES

Les interruptions dans le fonctionnement des services généraux de l'immeuble (chauffage, ascenseur, Wifi, TV, etc...) ne justifient pas de réduction de tarif, ni de dommages et intérêts, si elles ne sont pas dues à un acte de volonté de la Société.

Pour tout ce qui n'est pas prévu dans les présentes conditions de location, les usages locatifs sont de règle.

15. MÉDIATION DU TOURISME ET DU VOYAGE

Après avoir saisi le service (après-vente, après voyage...) et à défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, le Client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel

16. APRÈS-VENTE – RÉCLAMATION

Le Client dispose de 48 h après son arrivée pour signaler par écrit à la réception des Établissements tout litige concernant le descriptif, la qualité ou la propreté de son logement. Passé ce délai, la Société ne prendra en compte aucune réclamation portant sur les points

précédents. La prise en compte de toute réclamation éventuelle afférente à votre séjour devra impérativement faire l'objet par la suite d'un courrier adressé à notre Service Qualité (par lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée d'une copie de votre déclaration de litige à la réception pour les cas prévus) ceci dans un délai maximal de 1 mois après la fin de votre séjour, afin que nous puissions y répondre dans les meilleurs délais. Nous vous remercions également de bien vouloir nous spécifier votre numéro de réservation, le lieu et les dates de votre séjour ainsi que le type d'hébergement réservé de façon à faciliter le traitement de votre dossier.

Nous vous rappelons que les oublis d'effets personnels à l'intérieur de votre hébergement, lors de la libération des lieux ne sauraient engager la responsabilité de la Société.

17. FORCE MAJEURE

La force majeure s'entend de tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit le Client, soit l'hôtelier d'assurer tout ou partie des obligations prévues au contrat.

Il en est notamment ainsi en cas de grève, insurrection, émeute, prohibitions édictées par les autorités gouvernementales ou publiques, pandémie.

Il est expressément convenu que la force majeure suspend, pour les parties, l'exécution de leurs obligations réciproques et que chaque partie supporte la charge des frais qui en découlent.

Les Clients supporteront notamment seuls les frais supplémentaires qui pourraient être engagés pour permettre la poursuite du voyage, à la suite de la survenance d'un cas de force majeure.

18. RESPONSABILITÉ

La Société décline toute responsabilité en cas de vol, perte, dégradation des effets appartenant aux Clients durant leur séjour.

Le Client sera tenu pour responsable de tout dommage, de toute dégradation, de tout acte de vandalisme qui pourrait survenir du fait de l'occupation des locaux et/ou du fait des participants et/ou du personnel dont il a la charge, tant aux biens mobiliers, de décoration et immobiliers appartenant ou non à LA Société.

De ce fait, la Société dispose de toute faculté pour demander au Client de quitter les Établissements sans aucune indemnité et sans aucun remboursement du séjour en cours, et de rembourser les dommages causés par ces actes.

La Société, dans le processus de vente en ligne, n'est tenue que par une obligation de moyens. Sa responsabilité ne pourra être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que perte de données, intrusion, virus, rupture du service, ou autres problèmes involontaires.

19. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

En application de la loi 78-17, dite informatique et libertés, les Clients sont avertis que leur réservation fait l'objet d'un traitement nominatif informatisé. Les Clients disposent d'un droit d'accès et de rectification des données saisies, qui s'exerce auprès du siège social : La GRANDTERRE, 15 rue du Caroux, 38114 Vaujany. Il est précisé que ces informations ne sont pas communiquées à des tiers.

La Société propose un accès internet en wifi. Le Client s'engage à ce que les ressources informatiques mises à sa disposition ne soit en aucune manière utilisées à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur, par un droit voisin tels que des textes, images photographies, œuvres musicales audiovisuelles, logiciels et jeux vidéo, sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livre I et II du code de la propriété intellectuelle lorsque cette autorisation est requise.

La Société dispose d'un système de vidéosurveillance au sein des parties communes des hébergements.

20. LOI APPLICABLE

Les présentes Conditions générales de vente sont régies par la loi française. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. Les litiges relèveront de la compétence exclusive des juridictions françaises.

Pour la Société LA GRANDTERRE

16 janvier 2023

Bruno Aveque, gérant