CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE
MGM HÔTELS & RÉSIDENCES

1 - OBJET

Les présentes conditions générales de vente définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la réservation de séjours proposée par MGM HÔTELS & RÉSIDENCES par la Société elle-même ou par l'intermédiaire de partenaires commerciaux.

Pour toute réservation effectuée, le Client accepte simplement et sans réserve ces conditions générales de vente. Il déclare avoir pris connaissance des informations portant sur la protection des données personnelles incluses dans les présentes conditions.

Les conditions générales de vente applicables sont celles étant en vigueur à la date de la réservation.

2 - DÉFINITIONS DES TERMES

- **Client :** désigne toute personne physique qui effectue une réservation de séjours au sein des résidences ou hôtels de la Société MGM HÔTELS & RÉSIDENCES, en qualité de consommateur ou de professionnel, à des fins privées ou professionnelles, mais sans rapport avec l'hôtellerie.
- **Société :** désigne la société MGM HÔTELS & RÉSIDENCES immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'Annecy sous le numéro 810 997 817, dont les coordonnées sont les suivantes :

MGM HÔTELS & RÉSIDENCES, 1 allée du Parmelan – PAE de la Bouvarde – 74370 METZ TESSY

Adresse mail : booking@mgm-groupe.com

- **Site :** désigne le site web https://www.mgm-hotels-residences.com/ et les services mobiles.
- **Partenaires commerciaux :** Tout partenaire commercial, professionnel ayant conclu un contrat avec la Société afin de promouvoir les séjours proposés par elle.
- **Réservation :** désigne le contrat établi entre la Société et le Client, dont les détails sont définis dans les paragraphes suivants. Ce contrat englobe à la fois les accords conclus pour la location en Résidence de Tourisme fut-il réalisé à distance ou directement auprès des Résidences. De plus, il couvre les services supplémentaires que le Client aurait éventuellement réservés simultanément.
- **Loi :** désigne toute disposition normative posant une règle juridique d'application obligatoire.
- **Résidence :** désigne tous les appartements proposés en location de tourisme par la Société.

3 – RÉSERVATION

3.1. Choix des services par le Client

Le Client est responsable de son choix concernant sa réservation sans que la responsabilité de la Société ne puisse être recherchée. Il s'assure de la nature, de la destination et des modalités de réservation.

Il reconnait avoir bénéficié des conseils et informations nécessaires afin de s'assurer de l'adéquation de l'offre à ses besoins afin d'effectuer sa Réservation en parfaite connaissance de cause.

Les informations fournies par le Site internet sont présentées en langue française et anglaise.

Le Client choisit son séjour parmi les offres présentées sur le Site internet et auprès des Partenaires commerciaux.

3.2. Processus de réservation

1. Le Client, préalablement à sa Réservation, précise si la réservation est effectuée pour ses besoins personnels ou pour le compte d'une société.

2. Le Client déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions. A ce titre, le Client déclare être âgé de plus de 18 ans et avoir la capacité de conclure des contrats conformément à la Loi.

3. La réservation est réputée acceptée par le Client à l'issue du processus de réservation.

4. Les Réservations effectuées par le Client se font, soit par l'intermédiaire du formulaire de réservation dématérialisé accessible en ligne sur le Site internet ou sur les sites des Partenaires Commerciaux, soit en prenant contact par téléphone ou en se rendant directement auprès des hôtels et résidences de la Société.

5. Dans le cas des réservations en ligne, la Réservation est réputée formée dès la réception du bon de réservation et du paiement de l'acompte en ligne par carte bancaire

6. Le Client s'engage, préalablement à sa réservation, à remplir les informations demandées sur le bon de réservation et en atteste de la véracité et de l'exactitude.

7. Le client s'engage à procéder au paiement total de sa réservation au plus tard 30 jours avant le début de son séjour.

8. Le processus de réservation via le Site se décompose de la manière suivante :

- Étape 1 : Recherche de la résidence ou de la Société et choix d'un type d'hébergement et du tarif
- Étape 2 : Vérification du détail de la réservation, notamment des dates de séjour et des détails susmentionnées, du tarif proposé, des prestations annexes éventuellement validées par le Client en sus de l'hébergement
- Étape 3 : Renseignement et coordonnées du Client
- Étape 4 : Consultation et acceptation des Conditions Générales de Vente
- Étape 5 : Saisie des coordonnées de carte bancaire du Client pour paiement de l'acompte ou paiement de la réservation. Si vous réalisez le paiement de votre acompte par carte bancaire, vous acceptez que le solde de votre séjour soit prélevé sur cette même carte automatiquement.
- Étape 6 : Validation de la réservation par le Client

3.3. Confirmation de la Réservation

1. La Société accuse réception de la Réservation effectuée par le Client par l'envoi d'un e-mail contenant le numéro de Réservation, le récapitulatif de la Réservation avec l'offre, les détails des services réservés, les prix, la date de la réservation effectuée, l'acceptation des présentes Conditions par le Client ainsi que les coordonnées permettant au Client d'adresser ses éventuelles réclamations.

2. La Réservation est réputée ferme et définitive dès la réception de cet e-mail de confirmation de réservation envoyé par la Société.

3.4. Modes de règlements

Il est possible de procéder au règlement de votre acompte ou du montant total de votre réservation selon les modes de règlement suivants :

1. par l'envoi d'un chèque à l'adresse MGM HÔTELS & RÉSIDENCES, 1 allée du Parmelan – PAE de la Bouvarde – 74370 METZ TESSY

Le nom de l'émetteur du chèque doit correspondre au nom du réservataire, MGM se réserve le droit de ne pas accepter le chèque si ce principe n'est pas respecté.

2. par l'envoi de chèque vacances ANCV, ces derniers doivent obligatoirement avoir une date de validité de plus de 6 mois par rapport à la date d'envoi.

Aucun remboursement ou rendue monnaie ne sera accordé sur les règlements ANCV.

3. par E-ANCV en contactant nos agents au +33(0)4 50 272 272

Aucun remboursement ou rendue monnaie ne sera accordé sur les règlements ANCV.

4. par virement sur le compte bancaire de MGM dont les coordonnées figurent dans les courriers de devis/options.

5. par règlement CB en suivant le lien de paiement sécurisé envoyé par MGM ou par TPE auprès des réceptions des établissements

6. par espèce (uniquement dans les résidences et hôtels), et à hauteur de 1000 € par réservation pour les résidents français et 15 000 € pour les résidents étrangers (preuve de domiciliation à fournir)

4 - MODIFICATION ET ANNULATION DE SÉJOURS ET PRESTATIONS ANNEXES PAR LE CLIENT

1. En application de l'article L.121-21-8 du Code de la Consommation, il est rappelé que le Client ne dispose pas du droit de rétractation prévu à l'article L.221-28 du Code de la Consommation pour la Réservation de son séjour.

2. En cas d'annulation ou de modification, le Client devra notifier la Société par courrier ou par mail à l'adresse suivante :

MGM HÔTELS & RÉSIDENCES, 1 allée du Parmelan – PAE de la Bouvarde – 74370 EPAGNY METZ TESSY

Adresse mail : booking@mgm-groupe.com

3. La date de modification ou d'annulation est fixée selon la date de réception de ladite notification.

4. Toute modification de date de séjour sera considérée comme une annulation

5. Les frais d'annulation seront calculés selon le barème mentionné ci-après :

- À plus de 30 jours avant le début de votre séjour : aucun frais (sauf le montant de l'assurance qui aurait été souscrite au moment de la réservation et qui n'est pas remboursable) ;
- Entre 30 et 21 jours avant le début de votre séjour : 25 % du prix de l'hébergement ;
- Entre 20 jours et 15 jours avant le début de votre séjour : 50 % du prix de l'hébergement ;
- Entre 14 et 8 jours avant le début de votre séjour : 90 % du prix de l'hébergement et prestations annexes ;
- À partir de 7 jours avant le début de votre séjour ou non présentation : 100 % du prix de l'hébergement et prestations annexes.

4.1. Conditions particulières d'annulation pour les chalets et appartements « L'Écrin de Jade », « La Ferme de Juliette » et « Chalet Apsara »

1. Toute annulation ou modification concernant les séjours réservés à la résidence « L'ÉCRIN DE JADE », à la résidence « LA FERME DE JULIETTE » et à la résidence « CHALET APSARA » se verra appliquer les frais d'annulation fixés selon le barème ci-dessous :
    - À plus de 180 jours avant le début de votre séjour : 25 % du prix de l'hébergement ;
    - Entre 179 et 90 jours avant le début de votre séjour : 50 % du prix de l'hébergement ;
    - Entre 89 jours et 30 jours avant le début de votre séjour : 75 % du prix de l'hébergement ;
    - Entre 29 et 8 jours avant le début de votre séjour : 90 % du prix de l'hébergement et prestations annexes ;
    - À partir de 7 jours avant le début de votre séjour ou non présentation : 100 % du prix de l'hébergement et prestations annexes.

4.2. Non présentation et interruption du séjour

1. Toute interruption de séjour, quel que soit le type d'hébergement, avant la date de départ prévue dans la réservation entrainera le paiement de l'intégralité du prix convenu.

2. En cas de libération du séjour avant la date de départ prévue dans la réservation, ceci entrainera le paiement de l'intégralité du prix convenu.

3. En cas de non-consommation d'une prestation prépayée, aucun remboursement ne pourra être accordé.

4.3. Assurance annulation

La Société propose au Client de souscrire à une Assurance Annulation/Interruption de séjour par le biais de la compagnie AREAS qui doit être souscrite au moment de la réservation. En cas d'annulation ou d'interruption motivée par un événement prévu dans le contrat d'assurance, le Client évitera ainsi d'avoir à supporter les conséquences financières de cette annulation ou de cette interruption.

Les garanties de l'assurance annulation/interruption sont disponibles sur simple demande ou en téléchargement sur le Site. Le Client bénéficie pour ce contrat d'assurance annulation, d'un droit de renonciation de quatorze jours calendaires à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions sont remplies et notamment :

- Justification par le client de la couverture par un contrat déjà souscrit ;
- Aucun sinistre garanti par ce contrat n'a été déclaré par le client ;
- Le contrat d'assurance annulation n'est pas intégralement exécuté.

5 - ARRIVÉE ET DÉPART

1. Dans les résidences de tourisme, la remise des clefs s'effectue à partir de 17h le jour d'arrivée prévue dans le contrat de Réservation. Elles doivent être rendues avant 10h au jour du départ du Client. En cas d'arrivée après 20h, le Client doit impérativement en informer la résidence par téléphone afin de convenir d'un rendez-vous pour la remise des clefs.

2. Dans les établissements hôteliers, la remise des clefs s'effectue à partir de 17h le jour d'arrivée prévue dans le contrat de Réservation. Elles doivent être rendues avant 10h au jour du départ du Client.

6 - DÉPOT DE GARANTIE

1. Dans le cas d'une réservation dans une Résidence, un dépôt de garantie d'un montant de 500€ est demandé au Client.

2. Le paiement par espèce est refusé

3. La somme sera restituée au Client à la fin de son séjour après règlement des prestations consommées sur place et déduction faite des indemnités retenues pour les éventuels dégâts occasionnés, ménage des cuisines non réalisé (un forfait de 50€ vous sera facturé), manquements de différents éléments (tels que peignoirs ou linge de toilette, carte d'accès...).

4. Tout manquement au règlement intérieur de la Résidence visitée par le Client, entrainera la possibilité pour la Société de prélever l'intégralité du dépôt de garantie.

7 – OCCUPATION DES LOGEMENTS

Pour des raisons de sécurité, le nombre maximum d'occupants prévu dans les appartements et les chambres doit être respecté. Ce nombre comprend les enfants (hors bébé en lit bébé de moins de 3 ans dans une limite de 1 bébé par logement).

En cas de non-respect du nombre maximum d'occupants par appartement ou par chambre, la Société sera dans l'impossibilité de donner les clés au Client. La Société ne pourra pas être tenue responsable de ne pas honorer la réservation et en aucun cas responsable de la plainte du Client. La réservation sera considérée comme une non-présentation (no show) et les frais d'annulation seront appliqués, (article 4 des conditions de vente).

8 - ANIMAUX

1. Excepté pour les chalets, les animaux domestiques sont acceptés sur présentation d'un certificat antirabique selon les modalités et conditions prévues ci-après.

2. Seul un animal par appartement est autorisé.

3. Le Client devra effectuer une Réservation d'un forfait animal de 100€ pour un séjour d'une semaine et au prorata de cette somme pour un court séjour.

4. Les animaux domestiques devront être tenus en laisse dans les parties communes, et sont interdits aux abords des piscines et espaces récréatifs.

5. La direction de la Société se réserve le droit de refuser l'accès à certaines catégories d'animaux de compagnie, il est de la responsabilité du Client de vérifier l'acceptabilité de son animal avant le séjour sans que la responsabilité de la Société puisse être retenue.

9 - SÉJOURS

1. La Société met à disposition du Client un règlement intérieur pour chacun de ses établissements. Le Client s'engage à en prendre connaissance et à le respecter.

2. Le Client prend connaissance des interdictions suivantes :

- Monter les skis, chaussures de ski, luges et tout matériel de ski dans les logements ou sur les balcons
- Étendre du linge sur les rambardes des balcons, y compris les serviettes de bains

2. Le Client s'engage à utiliser son logement, quel que soit le type, qui lui est loué de façon raisonnable et conformément à l'usage qui lui est prévu.

4. Tout manquement à ces présentes obligations de la part du Client, entrainera la possibilité pour la Société d'inviter le Client à quitter les lieux et ce sans aucune indemnité et sans aucun remboursement.

5. Tout dégât occasionné par le Client ou par les occupants de son fait dans son logement ou dans les différents espaces occupés par lui au cours de son séjour pourra lui être directement facturé à hauteur des frais de remise en état, les dégâts occasionnés doivent en tout état de cause être signalés à la réception de l'hôtel.

6. En application de la règlementation en vigueur en France, il sera demandé au Client à son arrivée à la Société de remplir une fiche de police. Pour ce faire, il sera demandé au Client de présenter une pièce d'identité afin de vérifier si celui-ci doit compléter ou non la fiche de police.

10 - ESPACES RÉCRÉATIFS

1. Accès aux mineurs

Les accès aux installations et prestations des hôtels aux mineurs seront autorisés dans les conditions du règlement intérieur de l'hôtel ou de la Résidence. En tout état de cause, pour les mineurs, l'accès piscine se fait obligatoirement accompagné d'un adulte, suivant les conditions et horaires spécifiques des hôtels et Résidences. L'accès au sauna, hammam, salle de repos et salle de fitness des hôtels et Résidences est strictement interdit aux mineurs.

2. Respect des consignes de sécurité et du règlement intérieur

La Société met à disposition du Client dans chacun de ses établissements, un règlement intérieur et les conditions de sécurité. Le Client confirme en prendre connaissance et s'oblige à les respecter. La Société se réserve le droit d'ajouter des consignes supplémentaires si nécessaires.

Tout manquement par le Client entrainera la possibilité pour la Société de retenir son dépôt de garantie.

3. Horaires

Les horaires d'accès aux espaces récréatifs sont affichés à la réception de l'hôtel ou de la Résidence. La Société se réserve la faculté de modifier les horaires d'ouverture de ces installations sans préavis. Le Client ne peut prétendre à aucune réclamation de ce fait.

11 - MODIFICATION ÉVENTUELLE DES PRESTATIONS

1. La responsabilité de la Société ne saurait être engagée pour le non-accomplissement de ses obligations en cas d'évènements relevant d'un cas de force majeure, pour la durée de l'évènement de force majeure, et s'engage à faire tous les efforts raisonnablement nécessaires pour en limiter les effets.

2. Pour les besoins des présentes, la force majeure est entendue comme tout évènement ou fait que les parties ne pouvaient pas raisonnablement prévoir et contrôler au moment de la réservation en raison de son caractère extérieur aux parties, imprévisible et irrésistible. De fait, sont considérés comme des cas de force majeur, outre ceux retenus par la Jurisprudence et les Tribunaux Français, les grèves totales et partielles, internes ou externes à la Sociétés, la fermeture d'un site, d'un équipement commun tel que les piscines, les intempéries, épidémies, incendie, tempête, inondation, dégâts des eaux, panne du système informatique paralysant la poursuite normale de l'activité.

3. En cas d'évènement exceptionnel ou d'impossibilité de mettre l'hébergement choisi par le client à sa disposition, ou en cas de force majeur, la Société se réserve la possibilité d'héberger le client (avec son accord) dans un autre établissement pour des prestations de même nature.

12 - PRÉSENTATION DES SITES ET ACTIVITÉS

1. Toutes les informations concernant les activités sportives et de loisirs des stations de montagne, ainsi que leurs environs, sont transmises par les Offices de Tourisme et sont communiquées au Client à titre indicatif.

Elles ne sauraient engager notre responsabilité dans le cas où l'une d'elles n'existerait plus lors de votre séjour. Pour tout renseignement complémentaire relatif à la vie de ces stations, le Client est invité à s'adresser directement à leurs offices respectifs.

2. Les photographies et document graphiques présentés sur le Site, sur ceux des Partenaires commerciaux, ou sur tout autre support papier ou numérique, ont une valeur simplement indicative. Des variations peuvent intervenir, notamment en raison de changement de mobilier et/ou de rénovations éventuelles.

13 - RÉCLAMATION

1. Le Client dispose de 48 h après son arrivée pour signaler par écrit à la réception de l'établissement tout litige concernant le descriptif, la qualité ou la propreté de son logement. Passé ce délai La Société ne prendra en compte aucune réclamation en charge.

2. La prise en compte de toute réclamation éventuelle afférente au séjour devra impérativement faire l'objet par la suite d'un courrier adressé au Service Réservations (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.

14 – RESPONSABILITÉ

1. Le Client prend connaissance que la Société ne saurait engager sa responsabilité en cas d'oublis, de pertes, de vols ou de dégradation d'effets personnels au sein des résidences de tourisme survenant lors du séjour où lors de la libération des lieux.

2. Le Client prend connaissance que la Société n'engagera sa responsabilité que dans les limites fixées par la Loi en cas d'oublis, de pertes, de vols ou de dégradation d'effets personnels au sein de ses établissements tant dans les locaux communs que le logement. À ce titre, la Société met à disposition des coffres dans le logement et recommande au Client d'y déposer ses effets personnels de valeur. Il recommande également au Client de ne pas laisser en évidence, des objets de valeur dans son véhicule stationné dans le parking de la Société.

15 - RESPECT DE LA VIE PRIVÉE ET DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Conformément à la loi n° 78-17 du 06/01/1978 dite « Loi informatique et libertés » et au règlement européen 17 Mise à jour le 13/02/2023 n°2016/679 du 27 avril 2016, la Société informe le Client qu'elle met en œuvre des traitements de données à caractère personnel, dont elle est responsable.

Le Client est informé sur chaque formulaire de collectes de ces données, du caractère obligatoire ou facultatif des réponses par un astérisque.

Le formulaire précise, de manière concise, simple et transparente, les informations suivantes :

- La finalité du traitement : en l'occurrence, les données personnelles collectées sont destinées au traitement de la réservation client et au programme de fidélité et/ou commercialisation des séjours.
- Le ou les destinataires de ces données : la Société peut effectuer un transfert de ces données (y compris dans un pays situé en dehors de l'UE) à des partenaires et /ou prestataires, à des fins commerciales.
- La durée de conservation de ces données : au maximum trois ans si le client n'a pas, de lui-même, recontacté la Société ou répondu à une offre commerciale.
- Existence pour le client, du droit de rectification ou d'effacement de ces données, ou limitation du traitement et du droit à la portabilité des données.
- Existence du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle.

Les informations collectées sont destinées à la Société, filiale du groupe MGM, aux entités du groupe MGM, à ses partenaires et prestataires (notamment pour le paiement en ligne).

La collecte de ces données personnelles peut être communiquées et faire l'objet de flux transfrontalier et en dehors des pays de l'Union Européenne. La collecte de ces données personnelles est effectuée dans le cadre de mesures précontractuelles ou contractuelles pour enregistrer la réservation du client.

En donnant ces informations personnelles, le client autorise la Société à les utiliser à des fins notamment de gestion du programme de fidélité et/ou de promotions commerciales, de gestion des réclamations, envoi de questionnaire de satisfaction et de newsletter (avec lien de désabonnement figurant en bas de chaque courrier électronique de prospection commerciale). Le client peut écrire au responsable DPO en charge de la protection des données au sein du groupe MGM, à l'adresse suivante : dpo@mgm-groupe.com

16 - LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

1. Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies par la loi française.

2. Toutes réclamations relatives à l'inexécution ou la mauvaise exécution des Réservations par la Société doivent être signalées par le Client, sous peine de forclusion, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai de quinze jours suivant la date de départ de la Société à :

MGM HÔTELS & RÉSIDENCES, 1 allée du Parmelan – PAE de la Bouvarde – 74370 EPAGNY METZ TESSY

Adresse mail : booking@mgm-groupe.com

3. Nonobstant ce qui précède, toute difficulté relative à l'interprétation, à l'exécution et à la validité des présentes Conditions Générales de Vente seront soumises à la compétence exclusive des Tribunaux compétents d'Annecy.

17 - ÉVOLUTION DES CONDITIONS DE VENTE

1. Les Conditions Générales de Vente sont modifiées régulièrement, notamment en considération de changements normatifs. Les nouvelles Conditions Générales de Vente s'appliqueront à leur date de publication sur le Site.

2. Les Conditions Générales de Vente, y compris la Politique de Confidentialité, les Conditions Générales d'Utilisation du Site et le cas échéant les conditions particulières propres à certaines offres, constituent l'intégralité du contrat conclu entre le Client et la Société concernant sa réservation sur le Site et annulent toutes conditions générales de vente antérieures.

3. Dans l'hypothèse où l'une des stipulations des présentes Conditions Générales de Vente serait déclarée nulle en tout ou partie, pour quelque cause que ce soit, les autres stipulations resteront en vigueur.