

# CONDITIONS PARTICULIERES DE RESERVATION

(Conformément à la loi du 13 juillet 1992 et au décret 94490 du 15 Juin 1995

## Article 1 :

Les services Loisirs Accueil et Agences de Réservation Touristique membres du RN2D sont conçus pour assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations de loisirs et d'accueil. "Nous" ou le "vendeur" désigne la centrale de réservation Savoie Mont Blanc Réservation SMBR légalement habilitée, offrant à la vente des locations, séjours et forfaits touristiques au nom de ses mandants et s'engageant à respecter les règles professionnelles suivantes : art 68 du décret de 1972 pour les locations de meublés hors forfaits, art R211-3 à R211-11 du code du tourisme, pour les voyages et forfaits touristiques.

## Article 1bis : Vente en ligne

Dans le cas de la vente en ligne, l'utilisateur désigne tout utilisateur du présent site qui réserve, commande et/ou achète tout produit et service proposé. L'utilisateur ne peut utiliser ce site que s'il est majeur et habilité à signer des contrats qui engagent sa responsabilité. L'utilisateur est financièrement responsable de toutes ses utilisations du site. Les prestations vendues sur le présent site sont réservées aux particuliers. Les groupements et professionnels doivent prendre contact directement avec le vendeur.

## Article 2 : Durée du séjour

Le client, signataire du présent contrat de réservation conclu pour une durée déterminée, ne pourra en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue de la période de ladite réservation.

## Article 3 : Responsabilité

SMBR est responsable dans les termes de l'article L211-16 du Code du Tourisme, qui stipule "toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article L.211-1 est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ce contrat ait été conclu à distance ou non et que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci et dans la limite des dédommagements prévus par les conventions internationales. Toutefois, elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure".

## Article 3bis : Vente en ligne-responsabilité du client

Il appartient à l'utilisateur de vérifier que les informations qu'il fournit lors de son inscription, ou à tout autre moment, sont exactes et complètes. Il est de la responsabilité de l'utilisateur de s'assurer que les coordonnées qu'il communique lors de sa réservation sont correctes et qu'elles lui permettront de recevoir la confirmation de sa réservation.

## Article 4 : Réservation

La réservation devient ferme lorsqu'un acompte de 25 % de prix du séjour (y compris les frais de dossier et le coût de l'assurance annulation éventuellement souscrite) et un exemplaire du contrat de réservation signé par le client ont été retournés à SMBR, et ceci avant la date limite figurant sur le contrat.

## Article 4a : Prise d'option en ligne

Le site internet permet de poser une option sur la réservation d'un hébergement dont la durée de validité est mentionnée sur la proposition de contrat émise par le vendeur.

## Article 4b : Réservation en ligne

Après avoir effectué sa sélection et cliqué sur le bouton « réservation », l'utilisateur voit apparaître un écran qui récapitule les éléments de la réservation. L'utilisateur est alors invité à compléter sur un 1er écran les dates de séjour, la composition de la famille, animaux ou non et choix éventuel de l'assurance-annulation ; ensuite, sur un 2ème écran, ses coordonnées personnelles qu'il valide. Un troisième écran récapitule alors l'ensemble des éléments spécifiques figurant au contrat. L'utilisateur déclare avoir pris connaissance de la fiche descriptive et des présentes conditions de réservation, et est irrévocablement lié. Son acceptation ne pourra être ultérieurement remise en cause sauf application de l'article 4d. Les systèmes d'enregistrement automatiques mis en place par le vendeur sont considérés comme valant preuve de la conclusion du présent contrat de réservation. Le client recevra une confirmation de la commande par courrier électronique. Cette confirmation retracera les caractéristiques essentielles de la réservation, son prix et ses modalités de paiement. Le contenu de ces confirmations de réservation est archivé par le vendeur. Elles sont considérées comme valant preuve du consentement de l'utilisateur au présent contrat et de sa date.

## Article 4c : Moyens de paiement en ligne

Lorsque le client choisit de réserver « en ligne », le paiement en ligne par carte bancaire lui permet de réserver son séjour en ligne immédiatement et de manière ferme. Si le délai entre la date de réservation et la date de début de séjour est inférieur à 30 jours, il n'est pas suffisant pour pouvoir assurer un paiement par chèque ou mandat. Par conséquent, à moins de 30 jours, seul le paiement par carte bancaire vous est proposé.

## Article 4d : Délai de Rétractation

Conformément à l'article L.212-20-4 du code de la consommation, le droit de rétractation n'est pas applicable aux contrats ayant pour objet la prestation de services d'hébergements, de transport, de restauration, de loisirs devant être fournie à une date déterminée, sauf dans le cadre de contrats conclus par voie électronique. Conformément à l'article L.212-20 du Code de la consommation, le consommateur dispose d'un délai de 7 jours francs, à compter de la date d'acceptation de l'offre, pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, ce délai est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Conformément à l'article L.121-20-2 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de services dont l'exécution a commencé avant la fin du délai de sept jours francs.

## Article 5 : Règlement du solde

Le client devra verser au service de réservation SMBR, le solde de la prestation convenue et restant due, et ceci un mois avant le début du séjour, sous réserve du respect de l'article R.211-6,10 du Code du Tourisme. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son séjour. Dès lors, la prestation est de nouveau offerte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué. Le paiement du solde peut intervenir par différents modes, notamment carte bancaire, chèque bancaire ou postal, mandat ou virement.

## Article 6 : Inscriptions tardives

En cas d'inscription moins de 30 jours avant le début du séjour, la totalité du règlement sera exigée à la réservation, sous réserve du respect de l'article R.211-6,10 du Code du Tourisme.

## Article 7 : Bon d'échange et Accusé Réception

Dès réception du solde, le Service de réservation adresse au client un bon d'échange ou un accusé de réception que celui-ci doit remettre au prestataire dès son arrivée.

## Article 8 : Arrivée

Le client doit se présenter le jour et aux heures mentionnées sur le contrat ou l'accusé de réception. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir directement le prestataire (ou propriétaire) dont l'adresse et téléphone sont indiqués sur l'accusé de réception. Les prestations non consommées au titre de ce retard ne donneront lieu à aucun remboursement.

## Article 9 : Annulation du fait du client

Toute annulation doit-être notifiée à SMBR par lettre recommandée ou télécopie.

a) Vous avez souscrit l'assurance-annulation proposée par le service : reportez-vous à l'article 10.

b) Vous n'avez pas souscrit d'assurance-annulation, ou bien la raison de votre annulation n'est pas garantie par l'article 10, la somme qui vous sera remboursée sur le service de réservation, à l'exception des frais de gestion de 23 euros et de la prime d'assurance, sera la suivante :

- annulation plus de 30 jours avant le début du séjour : l'acompte reste acquis au service réservation (frais de dossier et assurance inclus)
- annulation entre le 30è et le 8è jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 50 % du prix du séjour.
- annulation entre le 7è et le 2è jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 75 % du prix du séjour.
- annulation à moins de 2 jours avant le début du séjour : il sera retenu 100 % du prix du séjour.

En cas de non présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

## Article 10 : Assurance Annulation optionnelle

SMBR a souscrit pour le compte de ses clients une assurance annulation garantissant à 80 % le remboursement des sommes versées (à l'exception de la prime d'assurance et des frais de dossier) pour un séjour en formule locative et meublée de tourisme tels que définis aux articles 19,20,21 à l'exclusion de tout autres prestations complémentaires et ceci pour des annulations motivées par les faits suivants :

a) Maladie grave, blessure grave ou décès du client ou de son conjoint ou de leurs ascendants ou descendants ou gendres, brus ou personnes mentionnées au contrat de location. Par maladie ou blessure grave, on entend toute altération de santé interdisant à la personne de quitter le domicile ou l'établissement hospitalier où il est en traitement à la date de départ et justifiée par un certificat d'arrêt de travail et par un certificat médical précisant l'interdiction précitée.

b) Sinistre entraînant des dommages importants au domicile, ou dans une entreprise appartenant au client survenant avant son départ et nécessitant impérativement sa présence sur les lieux du sinistre le jour du départ.

c) Licenciement ou mutation du client ou de son conjoint, à condition que la notification de l'employeur soit postérieure à la signature du contrat.

d) Empêchement de se rendre à la station par route ou chemin de fer, le jour prévu pour l'arrivée et dans les quarante-huit heures qui suivent, par suite de bagages ou de grève empêchant la circulation, attesté par le Maire de la commune du lieu de résidence de vacances.

e) Défait ou excès de neige pendant la période comprise entre le 15 décembre et le 15 avril : Il sera établi qu'il y a manque ou excès de neige dans la station du lieu de la location si dans les 48 heures précédant ou suivant la date d'arrivée plus de 2/3 des pistes de ski sont fermées.

Formalités en cas de sinistre couvert par l'assurance : sauf cas fortuit ou de force majeure, le client doit dans les 5 jours où il en a connaissance avertir "Loisirs Accueil" de son annulation. Il devra fournir tous justificatifs utiles. Il s'engage à permettre au médecin de l'Assureur d'accéder au dossier médical, faute de quoi la garantie ne lui serait pas acquise.

## Article 11 : Interruption de séjour

En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement sauf si le motif d'interruption est couvert par l'assurance annulation dont peut bénéficier le client.

## Article 12 : Annulation du fait du vendeur

Lorsqu'avant le début du séjour, le service de réservation annule ce séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec avis de réception. L'acheteur sera remboursé immédiatement et sans pénalités des sommes versées. Il recevra en outre une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par l'acheteur d'un séjour de substitution proposé par le vendeur.

## Article 13 : Modification d'un élément substantiel (Article R311-9 du code du tourisme)

Lorsqu'avant la date prévue du début du séjour le service de réservation se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, l'acheteur peut, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception :

- Soit résilier son contrat et obtenir sans pénalités le remboursement immédiat des sommes versées.
- Soit accepter la modification ou la substitution de lieux de séjours proposée par le vendeur : un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties.

Toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu sera restitué au locataire avant le début de son séjour.

## Article 14 : Empêchement par le vendeur de fournir en cours de séjour, les prestations prévues dans le contrat.

Lorsqu'en cours de séjour, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat, représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le service de réservation proposera un séjour en remplacement du séjour prévu en supportant éventuellement tout supplément de prix. Si le séjour accepté par l'acheteur est de qualité inférieure, le service de réservation lui remboursera la différence de prix avant la fin de son séjour. Si le vendeur ne peut lui proposer de séjours de remplacement ou si celui-ci est refusé par l'acheteur pour des raisons valables, le premier règlera au second une indemnité calculée sur les mêmes bases qu'en cas d'annulation du fait du vendeur.

## Article 15 : Vos animaux domestiques

Le contrat de location précise si le client peut ou non séjourner en compagnie d'un animal domestique. En cas de non respect de cette clause par le client, le prestataire peut refuser le séjour. Dans ce cas, aucun remboursement ne sera effectué.

## Article 16 : Capacité d'hébergement

Le contrat de réservation est établi pour une capacité précise de personnes. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'accueil de l'hébergement, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires. Toute modification ou rupture du contrat sera considérée à l'initiative du client. Dans ce cas, le prix de la location reste acquis au service de réservation.

## Article 17 : Cession de contrat par le client

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour. Dans ce cas, l'acheteur est tenu

d'informer le service de réservation de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du séjour. La cession du contrat doit s'effectuer à prix coûtant. Le cédant et le concessionnaire sont responsables solidairement vis-à-vis du vendeur, du paiement du solde du prix et des frais supplémentaires occasionnés par cette cession.

## Article 18 – Assurances

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à vérifier s'il bénéficie par son assurance personnelle d'une assurance type "villégiature". A défaut, il lui est vivement recommandé d'en souscrire une.

## Article 19 – Meublés de tourisme et meublés labellisés Gîtes de France ®

Les locations s'effectuent à la semaine, généralement du samedi 16 heures au samedi suivant 10 heures et parfois le week-end, en dehors des vacances scolaires.

## Article 19bis : Etat des lieux

Pour les locations un état des lieux est établi en commun et signé par le locataire et le propriétaire par le propriétaire ou son représentant à l'arrivée et au départ. Cet inventaire constitue la seule référence en cas de litige concernant l'état des lieux. Le locataire est tenu de jouir du bien loué en bon père de famille. L'état de propreté à l'arrivée du locataire devra être constaté dans l'état des lieux. Le nettoyage des locaux est à la charge du client pendant la période de location et avant son départ.

## Article 19ter : Dépôt de garantie

Un dépôt de garantie (caution) est généralement demandé par le propriétaire. Ce dépôt est destiné à couvrir les conséquences éventuelles des dégradations pouvant être imputées au locataire, il sera restitué, déduction faite du coût de remise en état si des dégradations étaient constatées après l'établissement de l'état des lieux de sortie. En cas de départ anticipé (antérieur aux heures mentionnées sur le contrat) empêchant l'établissement de l'état des lieux le jour même du départ du locataire, le dépôt de garantie est renvoyé par le propriétaire dans un délai n'excédant pas une semaine.

## Article 19 quater : Locations Saisonnières-Paiement des Charges

En fin de séjour, le client doit acquitter auprès du propriétaire, les charges non incluses dans le prix, et entre autres la taxe locale de séjour que percevoit certaines communes. Leur montant s'établit sur la base de calcul mentionnée dans le contrat et un justificatif est remis par le propriétaire.

## Article 20 : Chambres d'hôtes

Les prix comprennent la location de la chambre et le petit-déjeuner ou la demi-pension ou la pension complète. Ils ne comprennent pas les boissons des repas.

## Article 21 : Gîtes de séjours

Les locations s'effectuent à la semaine, généralement du samedi 16 heures au samedi suivant 10 heures et parfois le week-end, en dehors des vacances scolaires.

Des formules de location à la nuitée sont également proposées avec ou sans prestation de repas, petit déjeuner.

## Article 22 : Litiges-Réclamations

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée à SMBR dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception. Les réclamations relatives à l'état des lieux doivent obligatoirement être portées à la connaissance du vendeur dans un délai de 48h à compter de l'entrée dans les lieux.

Toute réclamation relative à la procédure électronique de réservation doit être adressée au vendeur dans les meilleurs délais. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Lorsque le service de réservation, en qualité de mandataire, est amené, au nom du propriétaire, à désintéresser le client, ce dernier le subroge dans les droits et actions qu'il détient auprès du propriétaire. Le vendeur se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une dette antérieure.

## Savoie Mont Blanc Réservation

Loisirs Accueil (Association 1901)

N° de siret : 324 834 142 00022 Code APE 9499Z.

Organisme local de tourisme n° IMO73100020

Carte professionnelle de gestion immobilière et de prestations touristiques n°699

Garantie financière de 800.000€ par GROUPAMA ASSURANCE CREDIT

5 rue du Centre - 93199 Noisy le Grand.

Assurance responsabilité civile professionnelle : GROUPAMA RHONE-ALPES - 50 rue St Cyr - 69009 LYON Cedex

Conformément à la loi "Informatique et libertés" les informations nominatives du dossier de réservation sont obligatoires. Un droit de rectification peut être exercé auprès du service de réservation. Sauf opposition expresse, ces informations pourront faire l'objet d'une cession commerciale.

## Savoie Mont Blanc Réservation

### Loisirs Accueil

24 Bd de la Colonne – 73024 Chambéry cedex

Tél. 04.79.85.01.09 Fax 04.79.85.71.32