

# CONDITIONS DE VENTE

Les conditions de ventes sont en vigueur au 01/09/2022 et sont susceptibles d'être modifiées ultérieurement en fonction d'événements extérieurs. Nous vous conseillons de consulter directement les conditions de ventes sur notre site internet à l'adresse suivante : <https://www.odalys-vacances.com/nos-conditions-de-vente.html>

## Informations générales

### Absence de droit de rétractation

En application de l'article L. 221-28 du Code de la Consommation, le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.

### Offre commerciale

Notre catalogue et nos sites Internet constituent une offre préalable au sens des articles R. 211-5 et R. 211-6 du Code du Tourisme. Odalys vacances se réserve cependant la possibilité de modifier certaines des prestations proposées, dans les conditions prévues à l'article R211-6. La réservation d'un séjour et/ou d'un voyage implique d'accepter les présentes conditions particulières de vente. Une erreur d'impression est toujours possible. Les variations des conditions économiques peuvent nous amener à modifier les prix avant la signature du contrat. Nous attirons votre attention sur la déformation que subissent les bâtiments, chambres et piscines lorsque les photos sont prises au grand angle. Les photos sont données uniquement à titre d'exemple et ne sont en aucun cas contractuelles. Les surfaces des hébergements sont approximatives et données à titre indicatif. Les travaux ou aménagements entrepris par les communes ou par des particuliers aux abords des établissements ne sauraient engager notre responsabilité.

### Réservations

Sauf offres et conditions commerciales spéciales, toute demande de réservation doit être accompagnée d'un acompte de 25% du montant total de votre séjour, des frais d'inscription et, le cas échéant, de la totalité de la prime d'assurance. Sauf offres et conditions commerciales spéciales, le solde doit être réglé 30 jours avant le début du séjour sans appel de notre part, faute de quoi nous nous réservons la possibilité de considérer votre inscription annulée et d'appliquer l'indemnité forfaitaire d'annulation prévue ci-après. Pour les réservations intervenant moins de 30 jours avant la date de début du séjour, le règlement intégral est exigé lors de la réservation. La plupart de nos séjours s'étendent 7 nuits, du samedi au samedi. Nous vous rappelons qu'un hébergement prévu pour un nombre déterminé d'occupants, ne saurait en aucun cas être habité par un nombre supérieur de personnes. Sauf offres et conditions commerciales spéciales, nous vous adressons un bon de séjour, après règlement de votre solde, comprenant l'ensemble des informations pratiques nécessaires. Les règlements effectués par carte bancaire permettent de garantir la réservation et d'assurer le paiement du séjour.

### Nos Prix

Les prix indiqués sont en Euros. Seulement à titre informatif, vous pouvez afficher le prix dans une autre devise. Le règlement de votre séjour ne pourra cependant s'effectuer qu'en Euros, seule devise applicable aux transactions sur le site Internet Odalys. Pour chaque réservation, il est perçu la somme de 25 € de frais de dossier. Ces frais s'ajoutent aux prix indiqués dans le catalogue ou sur le site Internet Odalys. Nos tarifs s'entendent « Toutes Taxes Comprises » et intègrent la Taxe sur la Valeur Ajoutée au taux actuellement en vigueur (TVA). Toute modification ultérieure du taux de TVA en vigueur ou toute création de nouvelles taxes sur les prestations figurant dans notre catalogue et nos sites Internet, survenue entre le moment où les tarifs ont été déterminés et la facturation, entrainera de plein droit une modification du prix TTC. Nos prix ne comprennent pas : les frais de dossier, le forfait éventuel par semaine ou par séjour pour votre animal domestique, la caution que vous versez à l'arrivée et qui vous est restituée après votre séjour (sous réserve d'inventaire effectué à votre départ), les prestations complémentaires éventuelles (ex. : location de télévision, location de linge de lit ou de toilette) ou services supplémentaires, le ménage de fin ou de mi séjour. Les tarifs des forfaits des remontées mécaniques sont indiqués sans assurances. Les assurances sont à souscrire à la caisse des remontées mécaniques de la station concernée.

Pour consulter nos moyens de paiement, rendez-vous sur la page : [www.odalys-vacances.com/facilites-et-moyens-de-paiement.html](http://www.odalys-vacances.com/facilites-et-moyens-de-paiement.html)

### Taxe de séjour et Participation Eco Recyclage

La taxe de séjour, collectée pour le compte des municipalités, n'est pas incluse dans nos tarifs. Son montant est déterminé par personne et par nuitée et est variable en fonction des destinations. Elle peut être, selon les municipalités, collectée sur place.

Une participation Eco Recyclage, non comprise dans nos tarifs, peut être collectée pour la préservation de l'environnement et le tri des déchets. Celle-ci est à régler sur place de manière forfaitaire ou à la nuitée dans certains établissements (son tarif est 0,20 cts d'euros par jour et par personne).

### Voyages à forfait

Dans le cas d'une combinaison de services de voyages au sens de la directive UE 2015/2032, vous bénéficiez, sauf dispositions contraires, de tous les droits octroyés par l'Union européenne tels que transposés dans le Code du tourisme.

### Promotions

Les promotions et réductions ne sont en aucun cas rétroactives.

### Kit bébé

Lorsqu'il existe, nous vous conseillons vivement de le réserver avant votre arrivée, lors de la réservation ou directement auprès de l'établissement concerné.

### Animaux

Les animaux domestiques ne sont acceptés que dans certains sites et moyennant une participation à régler à votre arrivée. Il est recommandé de contacter directement l'établissement concerné pour vous assurer que les animaux domestiques y sont acceptés ainsi que les conditions de leur présence. Leur présence ne pourra en aucun cas causer un désagrément au voisinage (bruit, hygiène, odeur...), elle est strictement interdite aux abords des piscines. Les animaux dangereux ou agressifs ainsi que les « nouveaux animaux de compagnie » ne sont pas acceptés. Nous vous remercions de bien vouloir vous munir du carnet de santé de l'animal.

### Loisirs

Les informations relatives aux activités telles que présentées sur notre catalogue ou notre site Internet sont des suggestions délivrées par les Offices du Tourisme ou des prestataires extérieurs à une date bien antérieure à celle de votre séjour. Pour plus de renseignements, nous vous prions de bien vouloir les contacter directement avant votre réservation afin que celles-ci soient confirmées. Ces activités peuvent être pratiquées, moyennant supplément, à la station ou à proximité et selon les conditions des prestataires concernés. Il est possible que le détail de nos prestations soit modifié entre leur insertion sur notre site Internet ou l'impression de notre catalogue et votre séjour sans toutefois engager notre responsabilité.

Attention : certaines activités prépayées ne sont ni échangeables, ni remboursables en cas de modification ou d'annulation du séjour. Pour toutes les sorties extérieures présentées au sein des établissements et organisées par un prestataire extérieur, le client accepte d'être pris en charge par celui-ci et sous sa responsabilité. Sur l'achat de « forfaits ski », des interruptions partielles ou totales de service pour causes météorologiques ou techniques (même inférieures à une journée) ne donneront droit à aucune compensation. Toutefois, des dédommagements exceptionnels pourront avoir lieu en fonction des conditions accordées à Odalys par la société des remontées mécaniques de la station concernée.

### Ménage

Dans la plupart de nos établissements, le ménage de votre hébergement en fin de séjour est inclus dans nos tarifs. Il est entendu que dans ce cas l'hébergement doit être libéré rangé et dans un état d'usage normal. La cuisine devra être en ordre et la vaisselle propre au moment de votre départ. Des consignes détaillées seront à votre disposition à votre arrivée. Tout manquement pourra entraîner des frais qui seront retenus sur votre caution.

Lorsque le ménage est en supplément, vous devez restituer votre hébergement en parfait état de propreté. Dans ce cas, vous pouvez demander que le ménage soit effectué pour vous, moyennant un forfait ménage à partir de 64€, à régler sur place.

### Séjour à l'étranger

Vous devez être en possession des documents indispensables et conformes à la réglementation du pays visité : notamment vaccins, pièces d'identité, passeports et assurances.

### Enfants mineurs

Les enfants mineurs restent sous l'entière responsabilité de leurs parents et/ou accompagnant pendant toute la durée de leur séjour. Odalys vacances ne pourra procéder à la réservation d'un séjour pour des enfants mineurs que dans le cas où ceux-ci sont sous la responsabilité d'un accompagnant majeur.

### Ressortissants étrangers

Nous vous recommandons de vous renseigner auprès des consulats de chaque pays pour les visas éventuels et auprès des organismes en charge du respect des réglementations notamment sanitaires. Nous ne sommes pas responsables des personnes qui ne se seraient pas conformés aux réglementations en vigueur.

## Cession de contrat

En cas de cession de votre contrat, vous devez nous informer par tous moyens permettant d'accuser réception, au plus tard 7 jours avant le début du séjour en nous indiquant les coordonnées des nouveaux bénéficiaires et en vous assurant qu'ils remplissent les mêmes conditions que vous pour effectuer le séjour.

## Chèques-Vacances

Odalys Vacances est agréé par l'Agence Nationale pour les Chèques-Vacances. Nous acceptons ces chèques en règlement de nos prestations locatives en France ou pour des destinations dans l'Union Européenne. Nous vous conseillons de nous adresser dûment remplis par lettre recommandée avec accusé de réception.

## Arrivées et départs

Dans la plupart de nos sites en France, les arrivées sont prévues le samedi, entre 17h et 20h et les départs s'effectuent le samedi suivant, libération de votre hébergement avant 10h et en parfait état de propreté.

## Annulations et modifications

Pour toute annulation ou modification, nous vous demandons une confirmation écrite permettant d'accuser réception.

Conditions générales d'annulation ou modification : les frais d'inscription, le montant de l'assurance éventuellement souscrite seront retenus ainsi qu'une indemnité forfaitaire de : 30 € en cas d'annulation ou modification 30 jours et plus avant le début du séjour; 25% du montant total en cas d'annulation ou modification entre 29 jours et 15 jours avant le début du séjour; 75% du montant total en cas d'annulation ou modification entre 14 jours et 3 jours avant le début du séjour; 100% du montant total en cas d'annulation ou modification moins de 3 jours avant le début du séjour ou en cas de non présentation le jour de l'arrivée. Pour la location d'un chalet « Odalys Chalets », les indemnités forfaitaires sont les suivantes : 30 € en cas d'annulation ou modification 90 jours et plus avant le début du séjour; 25% du montant total en cas d'annulation ou modification entre 89 jours et 60 jours avant le début du séjour; 50% du montant total en cas d'annulation ou modification entre 59 jours et 30 jours avant le début du séjour; 75% du montant total en cas d'annulation ou modification entre 29 jours et 14 jours avant le début du séjour et 100% du montant total en cas d'annulation ou modification moins de 14 jours avant le début du séjour ou en cas de non présentation le jour de l'arrivée. Tout séjour interrompu ou abrégé, quelle qu'en soit la raison, ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement.

Prestation Online Check-in : une fois votre enregistrement en ligne effectué, il n'est plus modifiable, ni annulable, ni remboursable.

Pour les séjours réglés, en totalité ou en partie, avec un avoir (obtenu dans le cadre des annulations, effectuées entre le 1<sup>er</sup> mars et le 15 septembre 2020), le montant de la réservation réglé par l'avoir ne pourra donner lieu à aucun remboursement, ni modification.

## Offre « Remboursement garanti »

Conditions spéciales d'annulation / modification valables dans le cadre des réservations « Offre Remboursement garanti » jusqu'au 15/03/2022 pour des séjours de 7 nuits minimum jusqu'au 05 novembre 2022 (inclus), pour les établissements listés sur le site internet [www.odalys-vacances.com](http://www.odalys-vacances.com).

Pour toute annulation ou modification ayant un lien avec la Covid-19, affectant un participant au séjour et ayant un impact sur la période totale du séjour, 100% du montant réglé de l'hébergement et des prestations seront remboursés hors frais de dossier, dans les cas suivants :

1. Restriction de déplacements (Provenance ou Destination)
  2. Fermeture des frontières (traversées par le client entre son lieu de résidence et son lieu de séjour)
  3. Limitation des déplacements (radius 100 km)
  4. Confinement national
  5. Confinement régional
  6. Confinement départemental
  7. Confinement communal
  8. Établissement Odalys fermé
- \*Sur présentation de justificatifs
- Pour les établissements non concernés par l'offre, nos conditions d'annulation ou modification restent inchangées.
  - Pour toute autre cause d'annulation ou modification : nos conditions générales d'annulation ou modification restent inchangées.
- Pour annuler votre réservation, veuillez remplir le formulaire sur le site internet [www.odalys-vacances.com](http://www.odalys-vacances.com).

## Règlement Intérieur

Afin de faciliter la vie de vos vacances, un règlement intérieur est affiché dans nos établissements. Nous vous remercions d'en prendre connaissance et de le respecter. Nous vous informons que l'ensemble de nos hébergements est « non-fumeurs ».

## Responsabilité

Nous tenons à porter à votre connaissance le fait que, conformément à la législation en vigueur, la vente de séjours touristiques n'entre pas dans le cadre de la responsabilité des hôteliers. En conséquence, la responsabilité d'Odalys vacances ne saurait être engagée en cas de perte, oubli, de vol ou de dégradation d'effets personnels notamment dans votre hébergement, locaux communs et parkings attenants. Nous vous rappelons que vous êtes responsables de la sécurité de votre hébergement pendant votre séjour et qu'il vous appartient de vous assurer en conséquence. Certaines précautions peuvent vous éviter un éventuel désagrément, notamment : fermez vos baies vitrées avant de quitter les lieux, fermez votre porte à clef.

À partir du 6 juin 2020 vous devez, vous votre propre responsabilité :

- Vous signaler en cas de symptômes pendant votre séjour afin de nous permettre de mettre en place rapidement notre protocole de gestion du risque en cas de suspicion de contagion au Covid-19.

**Assistance rapatriement - Assurance annulation**  
Nos prix ne comprennent pas d'assurance voyage. Celle-ci demeure facultative et vous sera proposée lors de votre réservation. Nous vous proposons 2 assurances :

1) Assurance MULTIRISQUES ESPRIT LIBRE  
Assurance souscrite auprès d'Europ Assistance qui vous garantit, sous certaines conditions, avant le départ et pendant votre séjour, 21 causes d'annulation + interruption + vol/bris de matériel, secours en montagne et rapatriement. Les conditions de vente de cette assurance sont disponibles ici : [www.odalys-vacances.com](http://www.odalys-vacances.com)

2) Assurance ANNULATION INTERRUPTION  
Remboursement en cas d'annulation totale ou partielle. Assurance souscrite auprès d'Europ Assistance qui vous garantit votre remboursement sous certaines conditions, avant le départ et pendant votre séjour. Les conditions de vente de cette assurance sont disponibles ici : [www.odalys-vacances.com](http://www.odalys-vacances.com)

## Reclamations

Toute réclamation doit être adressée par lettre recommandée dans les 30 jours qui suivent le séjour :

Odalys Vacances - 2 rue de la Roquette - Passage du Cheval Blanc - Cour de Mai, 75011 PARIS

## Loi applicable - Juridictions compétentes

Les présentes conditions sont soumises à la loi française. Conformément à l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et au décret d'application n°2015-1382 du 30 octobre 2015, nous attirons votre attention sur l'existence d'un règlement amiable des litiges par médiation auprès du CMAP – Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris.

Ne pouvant faire l'objet d'une revue par le médiateur les litiges pour lesquels, la demande est manifestement infondée ou abusive, ou ont été précédemment examinés ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal, ou si le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès d'Odalys ou si le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur, ou enfin si le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès d'Odalys par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat.

Pour soumettre votre litige au médiateur, vous pouvez (i) remplir le formulaire sur le site internet du CMAP : [www.cmap.fr](http://www.cmap.fr) ou (ii) envoyer votre demande par courrier simple ou recommandé au CMAP Médiation Consommation, 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 PARIS, ou (iii) envoyer un email à [consumation@cmapp.fr](mailto:consumation@cmapp.fr). Quel que soit le moyen utilisé pour saisir le CMAP, votre demande doit contenir les éléments suivants pour être traitée avec rapidité :

Vos coordonnées postales, email et téléphoniques ainsi que les nom et adresse complets de notre société, un exposé succinct des faits, et la preuve des démarches préalables effectuées. En cas de procédure judiciaire, celle-ci sera soumise aux tribunaux français.