

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE ALPE D'HEUZ RESERVATION

## PREAMBULE :

Le présent contrat est soumis aux dispositions du Code du Tourisme fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages et de séjours, régi par la LOI n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques. Les présentes conditions générales, forment un tout indivisible qui constitue le contrat écrit établi conformément aux dispositions de l'Article R211-6 du Code du tourisme, par les articles 1369-1 à 1369-11 du Code civil pour les dispositions relatives aux contrats conclus par voie électronique et par l'article L. 121-15-1 du code de la consommation.

## IDENTIFICATION DU VENDEUR

### ALPE D'HEUZ RESERVATION

Office de Tourisme  
51, Route de la Poste - BP 28  
38750 ALPE D'HEUZ FRANCE  
N° immatriculation Atout France : IM 038 1600 03  
Arrêté préfectoral n° 2009-10445 du 17 décembre 2009  
N° SIRET : 807 991 120 00013 – Code APE : 7990 Z  
Garantie financière :  
APST – 15, avenue Carnot - 75017 PARIS  
Assurance responsabilité civile :  
GENERALI / CEDRIC JOUVENCEL ASSURANCES  
235 rue des Colporteurs - BP 45 - 38 520 LE BOURG-D'OISANS.

## 1 – RESERVATION

Le client peut effectuer des réservations de séjour soit directement sur le site internet «alpedhuez.com», soit par l'intermédiaire du service téléphonique au 33.(0)4.76.11.59.90, soit par e-mail [resa@alpedhuez.com](mailto:resa@alpedhuez.com).

La réservation sur le site concerne les utilisateurs ayant préalablement pris connaissance et accepté, sans réserve, l'intégralité des conditions générales de vente et d'utilisation du site. L'acceptation est matérialisée par la signature électronique de l'utilisateur, composée de la validation d'une case à cocher et de la communication de ses coordonnées personnelles et/ou bancaires. De convention expresse, cette signature électronique a valeur de signature manuscrite entre les parties en vertu des articles 1369-4 à 1369-9 du Code civil. Sans la signature électronique de l'utilisateur, la commande ne pourra pas être finalisée.

Pour les ventes par téléphone et par e-mail, en validant sa demande de réservation auprès des conseillères en séjour, le client accepte expressément les conditions générales de vente du contrat à signer. A cet égard, il est de la responsabilité du client 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. Dans l'hypothèse où le client ne recevrait pas cette confirmation, il lui incombe de contacter Alpe d'Huez Réservation. En aucun cas la responsabilité d'Alpe d'Huez Réservation ne pourra être retenue si le client ne reçoit pas de confirmation de la commande en raison d'une erreur de son fait dans la saisie de ses coordonnées.

Les réservations que vous effectuez sur le site sont acceptées par les hébergeurs ou prestataires en fonction de la disponibilité de offres commerciales ; ces réservations pouvant être refusées en cas d'indisponibilité. Les produits proposés sont gérés en temps réel. Nous portons l'attention du client sur le fait que le produit présenté à un certain prix peut devenir indisponible si plusieurs utilisateurs connectés au même moment sur Internet sont intéressés par le même produit. Le premier utilisateur à effectuer une réservation sera prioritaire. Si une réservation ne peut pas être honorée par Alpe d'Huez réservation pour cause de non disponibilité du produit, le client en sera informé par email ou par téléphone dans les 48 h qui suivent la réservation, et toute somme versée éventuellement par le client pour effectuer la réservation lui sera immédiatement retournée, à moins que le client ne préfère choisir une autre prestation d'une qualité équivalente dans la mesure de nos possibilités.

Le contrat de réservation est conclu entre 2 parties, toute modification concernant le client devra être notifiée au vendeur par e-mail ou par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du séjour. Alpe d'Huez Réservation se réserve le droit de réclamer au client des frais de dossier faisant suite à cette modification.

Les heures de mise à disposition des logements le premier jour, et de libération, le dernier jour, varient suivant les hébergeurs ; toutefois, elles sont expressément mentionnées dans la confirmation de réservation et dans le contrat de réservation.

## 2 – PRIX

Nos prix s'entendent toutes charges comprises (forfait pour l'eau, l'électricité et le chauffage – sauf mention contraire sur le descriptif) et taxe de séjour, à l'exception des frais de dossier, des primes d'assurances facultatives payables à la réservation. Le montant de la taxe de séjour est de 0.85 euros à 3.30 euros/nuît/adulte selon la catégorie d'hébergement (gratuit pour les –moins de 18 ans).

Nos prix sont donnés à titre indicatif sous réserve d'erreur ou d'omission. En cas d'augmentation de la TVA ou d'application de

toutes nouvelles taxes portant sur le prix, Alpe d'Huez Réservation se réserve le droit d'appliquer cette hausse sur les tarifs, sans préavis.

La réservation d'un séjour n'est effective qu'à réception du montant demandé par notre système de paiement sécurisé en ligne ou par tout autre moyen de paiement. A réception de ce règlement, Alpe d'Huez Réservation estime que le client accepte les termes, les conditions, les prestations et les prix de son séjour. Il ne pourra prétendre s'être trompé car il a lui-même saisi les informations.

Les prix figurant sur le site internet peuvent être modifiés à tout moment, sans préavis. Ces modifications ne sont pas applicables aux réservations dont la disponibilité a été confirmée par Alpe d'Huez Réservation. Nos prix n'incluent pas les suppléments éventuels (animaux, location de draps et autres) qui sont à régler directement à l'hébergeur ou au prestataire à l'arrivée du client.

Le nombre d'occupants total (adultes et enfants) dans le logement ne peut dépasser le nombre maximum de couchages annoncé dans le descriptif du logement. Le propriétaire se réserve le droit de refuser l'accès au logement pour tout contrevenant ou lui réclamer le paiement d'un supplément par personne additionnelle dont le montant reste à la discrétion du propriétaire. Caution : chaque location de studio ou d'appartement donne lieu à la perception d'une caution, dont le montant sera indiqué sur le contrat. Le montant de la caution est payable directement chez l'hébergeur le jour de l'arrivée ou avant l'arrivée (se référer aux conditions de l'hébergeur). Elle sera restituée selon les termes des conditions de location de chaque hébergeur.

## 3 – CONDITIONS DE RÈGLEMENT

Si règlement par chèque, règlement à libeller à l'ordre d'ALPE D'HEUZ RESERVATION à joindre au contrat de location dûment rempli.

- Réservation à plus de 30 jours de la date de séjour, versement d'un acompte de 30 %, le solde étant à verser au moins 30 jours avant le début du séjour.

- Réservation à moins de 30 jours de la date de séjour, versement de la totalité du montant du contrat.

Une confirmation de réservation vous sera envoyée dès réception de votre acompte ou de la totalité de votre règlement.

En cas de paiement sécurisé en ligne, l'accord du Réseau central des cartes bancaires et le débit effectif du compte bancaire du client rendent effective la commande après confirmation de la disponibilité de l'hébergement par Alpe d'Huez Réservation. En cas de refus du Réseau central des cartes bancaires, Alpe d'Huez Réservation se réserve le droit d'annuler la réservation.

Un lien de paiement vous sera envoyé par mail automatiquement 1 mois avant votre arrivée afin de régler le solde.

En cas de paiement par chèque, le client doit indiquer le numéro de commande au dos de son chèque, le libeller à l'ordre d'Alpe d'Huez Réservation et l'adresser à Alpe d'Huez Réservation, 51 route de la poste – BP 28 - 38750 Alpe d'Huez. Le règlement par chèque bancaire doit être fait au moins 30 jours avant la date du séjour.

En cas de règlement du séjour en chèque vacances il est vivement recommandé d'envoyer les chèques vacances par lettre recommandée avec accusé réception à Alpe d'Huez Réservation, Office de Tourisme – 51, route de la poste – BP 28 - 38750 Alpe d'Huez, au moins 30 jours avant la date du séjour. Alpe d'Huez Réservation dégage toute responsabilité en cas d'envoi de chèques vacances en envoi normal.

En cas de règlement par virement bancaire, le client doit téléphoner au 04.76.11.59.90 ou envoyer un mail à [resa@alpedhuez.com](mailto:resa@alpedhuez.com) pour demander le RIB ou l'IBAN si le client réside à l'étranger. La réservation sera prise en compte, selon la disponibilité, à la réception de l'acompte ou de l'intégralité de la somme. Les frais de virement bancaire seront à la charge du client.

Alpe d'Huez Réservation se réserve le droit de demander au client, pour tout mode de règlement, une copie de sa carte d'identité, son numéro de téléphone et l'horaire auquel le joindre ainsi que les coordonnées de la banque qui gère sa carte de crédit ou son compte. En cas de non règlement aux dates d'échéances, la résiliation du contrat peut être prononcée par Alpe d'Huez Réservation, sans que le client ne puisse prétendre à un quelconque remboursement des sommes déjà versées ni à une quelconque indemnité.

## 4 – RESPONSABILITE

En cas de défaillance d'un prestataire de services pendant le séjour, Alpe d'Huez Réservation fera tout son possible pour remplacer les services défaillants par des prestations équivalentes. En aucun cas, la responsabilité d'Alpe d'Huez Réservation ne saurait être engagée dans le cas où l'impossibilité de fournir les prestations convenues serait due à un événement de force majeure. De même, Alpe d'Huez Réservation ne serait être tenu pour responsable de la réduction ou de la suppression en basse saison des animations et des prestations touristiques proposées sur son site internet et/ou par ses acteurs économiques (cinémas, spectacles, garderies, magasins de sports, commerces...)

## 5 – CONDITIONS D'ANNULATION

1\*) Conditions légales d'annulation selon les Articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 du Code du Tourisme.

2\*) Conditions contractuelles

En cas d'annulation, les frais suivants seront retenus :

- Plus de 30 jours avant le séjour : 30 % du montant total du séjour, soit l'acompte versé.
- Entre 30 et 16 jours avant le séjour : 50 % du montant total du séjour.
- Entre 15 et 8 jours avant le séjour : 75 % du montant total du séjour.
- Moins de 8 jours ou non présentation : 100 % du montant total du séjour.

Les frais de dossier et l'assurance annulation ne sont pas remboursables.

### Annulation Covid :

Se référer aux conditions de chaque hébergeur.

## 6 – ASSURANCE ANNULATION

Alpe d'Huez Réservation propose au client de souscrire auprès de EUROP ASSISTANCE une assurance annulation qui couvre l'annulation et l'interruption du séjour, et une garantie responsabilités et dommages aux biens. Les clauses de couverture et d'exclusion de l'assurance sont détaillées dans le descriptif de la police. <https://esf.eclaims.europ-assistance.com/coverage>  
Le coût de cette assurance est de 3.7% de la valeur de location. Cette valeur est mentionnée sur le contrat de réservation. L'assurance ne peut être souscrite qu'à la constitution du dossier de réservation et ne couvre que les prestations commandées par le client à cette date. La demande de remboursement devra, sous peine de non garantie, parvenir aux assureurs dans les délais mentionnés dans le contrat d'assurance. Elle doit être accompagnée des justificatifs obligatoires demandés par la compagnie d'assurance. Sans souscription d'une assurance annulation proposée par Alpe d'Huez Réservation, le client ne pourra prétendre à aucun remboursement si l'annulation du séjour est de son fait.

## 7 – CONSTATATIONS, RECLAMATIONS, LITIGES

Toute réclamation, contestation ou litige relatif au séjour devra être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à Alpe d'Huez Réservation, un (1) mois au plus tard après la date du retour. Toute réclamation adressée après ce délai ne pourra être prise en considération.

La réponse à la réclamation adressée, sera fonction de l'enquête qui sera éventuellement diligentée auprès de l'hébergeur ou du prestataire de services.