

# Conditions de Ventes

## Conditions générales de vente TIGNES DEVELOPPEMENT

Conformément aux articles L.211-7 et L.211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

Le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans le devis, la proposition de l'organisateur seront contractuels dès la signature du contrat de réservation.

En l'absence de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission.

En cas de cession du contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants acquittés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

Tignes Développement a souscrit auprès de la compagnie MMA (Mutuelles du Mans Assurances) un contrat d'assurance garantissant sa responsabilité civile professionnelle.

Extrait du Code du tourisme fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages et de séjours :

### - **Article R.211-5**

Sous réserve des exclusions prévues aux a et b du deuxième alinéa de l'article L. 211-8, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

- **Article R.211-6**

Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les repas fournis ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-10 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-11, R. 211-12 et R. 211-13 ;
- 12° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agents de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;
- 13° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 14° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

- **Article R.211-7**

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

- **Article R.211-8**

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Il doit comporter les clauses suivantes :

1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;

2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;

3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour ;

4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;

5° Le nombre de repas fournis ;

6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;

8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-10 ;

9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;

10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;

12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au vendeur, et, le

cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-6 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-11, R. 211-12 et R. 211-13 ;

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir, par écrit, à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 14° de l'article R. 211-6.

#### - **Article R.211-9**

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

- **Article R.211-10**

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-13, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

- **Article R.211-11**

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 14° de l'article R. 211-6, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;

- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé 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 doit lui être restitué avant la date de son départ.

## **Conditions particulières de vente TIGNES DEVELOPPEMENT**

Toute inscription doit être accompagnée d'un versement minimal de 30 % du montant total du voyage prévu, le solde devant être réglé au plus tard 30 jours avant le départ.

### Produits proposés

Le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article 97 du décret 94-490 du 15 juin 1994. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans le devis, la proposition de l'organisateur seront contractuels dès la signature du contrat de réservation. En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable visée par l'article 97 du décret 94-490 du 15 juin 1994. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission.

Le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des caractéristiques des produits et séjours proposés ainsi que de toutes les informations y afférentes grâce à la proposition ou le contrat de réservation qui lui ont été fournis préalablement à la remise de facture. Il est donc renvoyé pour toute précision concernant le séjour choisi aux informations contenues dans ceux-ci.

La durée des séjours comprise dans les forfaits touristiques ou celle des locations meublées saisonnières, décrite dans la proposition ou le contrat de réservation s'entend du samedi au samedi, sauf mention contraire. Les heures de mise à disposition des logements le premier jour, et de libération, le dernier jour, varient suivant les hébergeurs. Par contre, elles sont expressément mentionnées dans la proposition ou le contrat de réservation.

## **Prix**

Les prix sont donnés en Euros, toutes taxes comprises. Tignes Développement agissant en tant qu'organisateur, des éléments tels que la taxe de séjour, le montant de la caution, les options de location de linge etc... Peuvent varier suivant les hébergeurs ou les prestataires de services. Elles sont expressément mentionnées dans la proposition ou le contrat de réservation.

La taxe de séjour n'étant pas comprise dans les prix indiqués, celle-ci devra être acquittée sur place auprès de l'hébergeur sauf loueur particulier ou la taxe est à régler lors de la réservation. Les tarifs en vigueur sont à retrouver sur la page suivante : <https://taxesejour.tignes.net>

## **Réservation en ligne**

Après validation des conditions particulières de vente et paiement de la réservation, un récapitulatif de la réservation, sur lequel un numéro de réservation est attribué au client sera adressé par courrier électronique. Ledit numéro sera à rappeler dans toute correspondance. Le solde sera prélevé automatiquement, 30 jours avant l'arrivée.

## **Caution**

Chaque location de studios ou d'appartements donne lieu à la perception d'une caution, dont le montant (de 200 à 2000 €) varie en fonction de l'hébergeur et du type d'appartement. Le montant de la caution est expressément mentionné dans la proposition ou le bulletin de réservation.

## **Frais de dossier**

Pour chaque réservation, un montant de 20 € vous sera demandé en frais de dossier.

## Responsabilité

En cas de défaillance d'un prestataire de services pendant le séjour et sauf en cas de force majeure, l'organisateur fera tout son possible pour remplacer les services défaillants par des prestations équivalentes.

En aucun cas, la responsabilité de l'organisateur 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, l'organisateur ne serait être tenu pour responsable de la réduction ou de la suppression en basse saison des animations et des prestations touristiques proposées par la station de TIGNES et/ou par ses acteurs économiques (cinémas, spectacles, garderies, magasins de sports...).

## Assurances

Tignes Développement a souscrit auprès de la compagnie MMA (Mutuelles du Mans Assurances) un contrat d'assurance.

## Modalités de règlement

L'acompte dû au moment de la réservation, à plus de 30 jours de l'arrivée, s'élève à 30% du montant total du dossier, Il peut être réglé uniquement en ligne par carte bancaire (excepté AMEX).

Le solde de la réservation peut être réglé :

- Par Carte bancaire (excepté AMEX) depuis le compte Client sur le site de vente en ligne
- Par Chèques vacances Connect depuis le compte Client sur le site de vente en ligne
- Par Chèques vacances (ANCV) envoyés à l'adresse :

### **Tignes Réservation**

Maison de Tignes Le Lac,

BP 51

F-73321 TIGNES Cedex

en lettre avec accusé de réception (nous vous recommandons d'assurer cet envoi en R3). Le paiement par chèques vacances (ANCV) devra être réceptionné par Tignes Réservation au plus tard le 32<sup>ème</sup> jour précédant l'arrivée.

- Par Virement bancaire, en indiquant le numéro de réservation (les frais inhérents aux virements sont à la charge du Client) sur le compte :

Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes

IBAN : FR76 1680 7000 6736 9325 5221 776 - BIC : CCBPFRPPGRE

- Pour un paiement en plusieurs fois, le Client peut :
  - Se rendre dans son compte Client en ligne et procéder à plusieurs versements en enregistrant le montant de son choix
  - Contacter Tignes Réservation qui transmettra au Client des liens de paiements sécurisés

A 30 jours de la date d'arrivée, sans règlement reçu de la part du client, le montant correspondant au solde de la réservation sera prélevé de façon automatique sur la carte bancaire ayant été utilisée pour le règlement de l'acompte.

## **Modification ou annulation de la part du client**

Toute demande de modification ou annulation du fait du participant devra être adressée à l'organisateur, par écrit sur toute forme et pourra entraîner des frais variables à payer à l'organisateur.

Dans l'ensemble des cas, les frais de dossier et la prime d'assurance seront conservés.

Nous recommandons la souscription d'un contrat d'Assurance Annulation & Interruption de séjour y compris Responsabilité civile villégiature auprès de la Société Chapka/Tranquiloc par notre intermédiaire au moment de la réservation. Celle-ci ne peut être ajoutée ultérieurement à la réservation.

Pour toute demande de modification ou annulation de séjour intervenant :

- plus de 60 jours avant la date d'arrivée sur un élément ou une composante du séjour (prestation d'hébergement, d'activités, date de séjour, nombre de participant...), si elle est possible, entraînera des frais de gestion d'un minimum de 15€ et plafonné à 50€ par dossier
- Entre soixante jours et trente-deux jours avant l'arrivée du client : 30% du montant total du séjour sera conservé
- Entre trente-un et seize jours avant l'arrivée du client : 50% du montant total du séjour sera conservé
- Entre quinze et huit jours avant l'arrivée du client : 75% du montant total du séjour sera conservé
- Moins de huit jours avant l'arrivée ou non présentation du client : 100% du montant total du séjour sera conservé

Interruption de séjour

Aucun remboursement ni aucune réduction ne sera accordée en cas d'arrivée retardée ou de départ anticipé pendant le séjour du client.

Sauf accord préalable de l'organisateur, toute modification du séjour, de quelque nature que

ce soir, sera traitée comme une annulation et entraînera des frais identiques.

**Nous recommandons la souscription d'un contrat d'annulation de séjour auprès de la Société Chapka/Tranquiloc par notre intermédiaire en même temps que l'inscription.**

## **Contestations, réclamations, litiges**

Toute réclamation, contestation ou litige relatif au séjour devra être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'organisateur, 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 de l'organisateur à la réclamation adressée, sera fonction de l'enquête qui sera éventuellement diligentée auprès des prestataires de services.

En cas de contestation relative à la formation, à l'exécution et/ou à l'interprétation du Contrat, les Parties se rencontreront dans un premier temps afin de s'efforcer de lui trouver une solution amiable.

Le client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, auprès des instances de médiation sectorielles existantes ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation par exemple) en cas de contestation. En l'espèce le médiateur désigné est :

Médiation Tourisme et Voyage (MTV)

BP 80303 – 75823 PARIS Cedex 17

Mail : [info@mtv.travel](mailto:info@mtv.travel)

En cas de réclamation éventuelle par un client européen, issue d'un achat en ligne, ce dernier peut également se rendre sur la [plateforme européenne de règlement en ligne des litiges \(RLL\)](https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index) : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index>.

A défaut d'accord entre elles, les litiges éventuels relatifs à la formation, à l'exécution, et/ou à l'interprétation du Contrat ou à sa rupture, seront soumis au tribunal du lieu de la demande ou du lieu d'habitation (le tribunal de commerce exercera sa compétence à l'attention des clients professionnels).

## **Tignes Réservation**

Maison de Tignes Le Lac, BP 51, F-73321 TIGNES Cedex

Tel : 04 79 40 03 03

Fax : 04 79 40 03 04

**SAGEST TIGNES DEVELOPPEMENT**

Maison de Tignes le lac, BP 51 F-73321 Tignes Cedex

Tél : 04 79 40 03 03 - Fax : 04 79 40 03 04

SAEML au capital de 762 245,09 €

RCS 349 231 068 00017

Code APE/NAF : 7990 Z

Représenté par M. Frédéric Porte agissant en qualité de Directeur Général.

Garantie Financière : APST - 15 Avenue Carnot - 75017 Paris

Bureau de Noisy-Le-Grand représentée par M. Jean Charles DONNET.

Immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le n° : IM073110023