

## **TIGNES RESERVATION**

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

Tel : 04 79 40 03 03

E-mail : [reservation@tignes.net](mailto:reservation@tignes.net)

## **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

TIGNES RESERVATION est un département de la société TIGNES DEVELOPPEMENT.

La vente des séjours proposés par TIGNES RESERVATION est régie par le Code du Tourisme fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

En sus des dispositions légales et réglementaires, les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les ventes de séjours ainsi que les ventes de prestations d'activités et de billetterie non packagées par Tignes Réservation.

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE TIGNES RESERVATION APPLICABLES AUX VENTES DE SEJOURS, AUX VENTES DE PRESTATIONS D'ACTIVITES ET DE BILLETTERIE NON PACKAGEES**

Les présentes conditions s'appliquent pour la réservation et la vente en ligne de séjours avec prestations d'hébergement, d'activités de loisirs, de visites guidées, de billetterie de spectacles et d'animations auprès de Tignes Réservation.

Elles ne sont toutefois pas applicables dans le cadre :

- De la vente de séjours packagés, laquelle fait l'objet de conditions générales spécifiques et dissemblables du présent document.  
Lesdites Conditions de Vente seront mises à disposition du Client dans le descriptif de l'offre packagée avant réservation.  
Après réservation, le Client recevra une confirmation de réservation spécifique et reprenant les Conditions générales de vente de l'offre, en annulation et remplacement du présent document transmis automatiquement au moment de la réservation.

- De la commercialisation de séjours hors assemblages prédéterminés finalisés sur la vente en ligne.  
Les Conditions générales de Vente seront mises à disposition du Client avant réservation et sont également disponibles ici : <https://reservation.tignes.net/groupe-et-seminaires.html>.  
Après réservation, le Client recevra une confirmation de réservation spécifique et reprenant les Conditions générales de vente.

## **Assurance**

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

## **Réservation**

La réservation d'une Prestation peut se faire soit directement sur la vente en ligne soit auprès de notre centrale de réservation par téléphone au +33 (0) 4 79 40 03 03, soit par email à [reservation@tignes.net](mailto:reservation@tignes.net).

La validation en ligne des Conditions Générales et Particulières de Vente de Tignes Réservation vaut signature du contrat.

Après validation de la réservation, la confirmation de réservation de séjour et le contrat de réservation sur lequel un numéro de réservation est attribué au Client seront adressés par courrier électronique. Ledit numéro sera à rappeler dans toute correspondance.

## **Droit de rétractation**

Le délai de rétractation concernant la vente à distance ne s'applique pas aux prestations touristiques d'hébergement et de services de loisirs (article L121-20-4 du code de la consommation). Par conséquent, et conformément aux dispositions législatives, aucune demande de remboursement suite à une vente à distance ne pourra être prise en compte une fois la réservation validée (application du barème et des frais d'annulation en vigueur).

## **Responsabilité**

Il appartient au Client de s'informer sur le contenu des prestations et le montant des tarifs afférents afin de sélectionner l'offre la plus adaptée à ses besoins et à sa situation avant d'effectuer une réservation. L'Organisateur ne peut en aucun cas être tenu pour responsable du choix du Client.

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 Tignes Développement ne pourra être engagée si la prestation commandée n'est pas réalisée.

La recherche d'une solution de remplacement constitue pour Tignes Développement une obligation de moyen, de sorte que sa responsabilité ne pourra en aucun cas être engagée si l'organisateur ne parvient pas à trouver une solution de substitution.

Par ailleurs, le Client est informé que la responsabilité de Tignes Développement ne pourra pas être engagée en cas de nuisances sonores ou olfactives occasionnées par des travaux, activités ou comportements situés à proximité du séjour et qu'aucun dédommagement ne pourra être sollicité pour ces raisons.

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, restaurants, magasins alimentations...).

## **Capacité**

Le contrat est établi pour une capacité maximum de personnes. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'accueil, l'hébergeur ou le prestataire peut refuser les personnes supplémentaires. Toute modification ou rupture du contrat sera considérée à l'initiative du client.

## **Traitement et protection des données personnelles**

La SAGEST Tignes Développement est amené à traiter des données vous concernant à des fins de gestion de la relation commerciale dans le cadre d'une relation contractuelle ainsi que pour respecter ses obligations légales. Ces données sont conservées pendant 5 ans après la fin de la relation contractuelle puis archivées pour une durée n'excédant pas celle la durée des prescriptions légales.

Tignes Développement se conforme aux obligations issues du Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données à caractère personnel ainsi que de la loi N°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite loi « Informatique et Libertés », et garantie la mise en place de mesures techniques et organisationnelles de nature à assurer la protection des données. Tignes Développement a désigné un Délégué à la Protection des Données auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés et met tout en œuvre pour garantir la conformité des traitements de données à caractère personnel et les droits des personnes concernées

Conformément à la législation relative à la protection des données à caractère personnel, vous disposez sur vos données des droits d'accès, droit de rectification, droit de suppression, droit d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité. Pour exercer vos droits merci de nous contacter par courrier à Tignes Développement - IMMEUBLE LA MARLIERE - 73320 TIGNES ou par courriel à [dpo@tignes.net](mailto:dpo@tignes.net) en joignant un justificatif d'identité.

Si vous voulez en savoir plus, notre politique de confidentialité et nos CGV sont consultables en ligne sur le site internet.

Sous réserve d'un manquement aux dispositions ci-dessus, si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation en ligne ou par voie postale à la CNIL.

## Réclamation

Toute réclamation relative à un séjour en cours doit, pour être prise en compte, être adressée à Tignes Réservation par écrit dans un délai inférieur au troisième jour d'occupation, sous peine d'inopposabilité. La réponse de l'organisateur à la réclamation adressée, sera fonction de l'enquête qui sera éventuellement diligentée auprès des prestataires de services.

Tignes Réservation s'efforce d'offrir l'information la plus fiable et qualitative possible concernant les hébergements et les services vendus. Toutefois, les descriptifs et les illustrations des prestations proposées (visuels, localisations, distances etc...) sont donnés à titre indicatifs et n'ont pas de valeur contractuelle. Ils sont amenés à être mis à jour régulièrement, et sauf modification substantielle de la prestation, cela ne peut être un motif d'annulation ou de réclamation de la part du client.

La renonciation par le client à une ou plusieurs prestations ne peut faire l'objet d'aucun remboursement ou contrepartie par Tignes Réservation.

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

E-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>.

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 d'Albertville.

## 1.1 CONDITIONS GENERALES APPLICABLES EXCLUSIVEMENT A LA VENTE DE SÉJOURS

Toute réservation de séjour comprenant un hébergement doit être accompagnée d'un

versement minimal de 30% du montant total du voyage prévu, le solde devant être perçu au plus tard 30 jours avant la date d'arrivée.

## **Durée du séjour**

La durée des séjours comprise dans les forfaits touristiques, décrite dans la proposition ou le contrat de réservation s'entend de la première nuit de séjour à la dernière, hors transport choisi par le client. Les heures de mise à disposition des logements le premier jour, et de libération, le dernier jour, varient suivant les hébergeurs. Elles sont expressément mentionnées dans les documents de réservation transmis au Client.

## **Prix**

Les prix sont donnés en Euros, toutes taxes comprises (TVA déductible, régime associé « Agence de voyage »).

Tignes Réservation agissant en tant qu'Organisateur, des éléments tels que la taxe de séjour, le montant de la caution, les options de location de linge, ménage, etc... peuvent varier suivant les hébergeurs ou les prestataires de services. Les prix sont expressément mentionnés dans la proposition ou le contrat de réservation.

Une fois la réservation confirmée, Tignes Réservation ne peut appliquer rétroactivement les réductions et les offres promotionnelles ponctuelles sur les produits liés à des conditions de vente spécifiques.

## **Taxe de séjour**

Pour la réservation d'hébergements de loueurs professionnels, la taxe de séjour, n'étant pas comprise dans les prix indiqués, devra être acquittée sur place directement auprès de l'hébergeur.

Pour la réservation d'hébergements de loueurs particuliers, la taxe de séjour est à régler lors de la réservation en ligne.

Les modalités et tarifs en vigueur sont à retrouver sur la page suivante : <https://taxesejour.tignes.net>. Les tarifs étant revus tous les ans par la municipalité, une régularisation du montant sera demandée en conséquence pour la durée du séjour.

## **Modalités de règlement**

Toute réservation à moins de 30 jours de l'arrivée est payée immédiatement et en intégralité.

Pour toute réservation à plus de 30 jours de l'arrivée, un acompte de 30% du montant total du dossier devra être réglé au moment de la réservation. 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), au plus tard le 32<sup>ème</sup> jour précédant l'arrivée, 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.

En cas de non-respect des engagements contractuels de paiement fixés, Tignes Réservation se verra contraint d'annuler la réservation. En cas de résolution du contrat de réservation aucun remboursement des sommes d'ores et déjà perçues par Tignes Réservation ne sera effectué.

## **Dépôt de garantie**

Chaque location de studios ou d'appartements donne lieu à la perception d'une caution dont le montant et les modalités de restitution varient en fonction de l'hébergeur et du type d'appartement. Le montant de la caution est expressément mentionné dans la proposition ou le contrat de réservation.

## **Frais de réservation**

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

## **Animaux**

Le contrat de réservation précise pour chaque établissement si le Client peut ou non séjourner en compagnie d'un animal. 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. En aucun cas la responsabilité de Tignes Réservation ne pourra être retenue si le Client ne respecte pas l'autorisation ou non des animaux stipulés dans le contrat de réservation.

## **Respect des lieux**

Le Client s'engage à respecter le règlement intérieur et un usage paisible de l'hébergement et de son équipement.

## **Assurance Annulation**

Le client peut souscrire à l'Assurance Annulation & Interruption de séjour y compris Responsabilité civile villégiature lors de sa réservation auprès de la Société Chapka/Tranquiloc (Contrat AREAS 01049724, FORMULE 2) couvrant l'annulation de sa réservation.

Les clauses de couverture et d'exclusion de l'assurance sont détaillées dans le descriptif de la police. Le coût de cette assurance est de 4,5% de la valeur du dossier. Cette valeur est mentionnée sur le contrat de réservation. La présente 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 la police. Elle doit être accompagnée des justificatifs obligatoires demandés par la compagnie d'assurance.

## **Modification ou annulation**

### **Modification ou annulation du fait du client**

Toute demande de modification ou annulation du fait du participant devra être adressée à l'organisateur, par écrit sur toute forme avec justificatif de réception, 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-et-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.

### Modification ou annulation du fait de l'organisateur

Tignes Réservation se réserve le droit de corriger toute erreur de prix ou de disponibilité sur son site de vente en ligne et/ou sur les réservations en attente ou confirmées affichant un prix erroné.

Tignes Réservation s'engage à ce que le client soit prévenu par écrit, dans les plus brefs délais suivant la transmission de l'information par le fournisseur.

Dans de telles circonstances, Tignes Réservation proposera au client :

- soit de conserver la réservation en attente et de payer le prix rectifié
- soit d'accepter une alternative de substitution proposée par Tignes Réservation pour laquelle un nouveau contrat sera adressé au client
- soit d'annuler la réservation sans pénalité et de rembourser le montant versé pour cette réservation, y compris les frais de dossier

En tout état de cause, Tignes Réservation ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des préjudices en découlant.

## **1.2 CONDITIONS GENERALES APPLICABLES EXCLUSIVEMENT A LA VENTE DE PRESTATIONS D'ACTIVITÉS ET DE BILLETTERIE NON PACKAGÉES**

### **Dates, horaires, disponibilités, durées des prestations**

Les activités et billets pouvant être commandés sur la vente en ligne sont généralement assujettis à une période de validité déterminée ou pour une date précise. En confirmant définitivement sa commande sur le site, le Client reconnaît avoir pleinement pris



connaissance de la date ou période de validité applicable à sa commande. Toute activité ou billet non utilisés à la date prévue ou durant la période de validité stipulée ne sera pas remboursable.

Le terme « activité » comprend toute activité sportive ou de bien être, ainsi que les visites guidées commandées par le Client.

Le terme « billet » concerne les spectacles, concerts ou événements commandés par le Client.

## **Modalités de règlement**

La totalité de la Prestation devra être payée par le Client lors de la réservation. Le règlement se fera uniquement par carte bancaire.

## **Modification ou annulation**

### **Modification ou annulation du fait du client**

Les activités sont remboursables jusqu'à 48h avant le jour de la prestation.

Les billets ne sont pas remboursables, ni repris, ni échangés.

Par ailleurs, en cas d'interruption de la Prestation par le Client ou de non-présentation du Client sur le lieu de la Prestation, il ne sera procédé à aucun remboursement.

En outre, en cas de réémission de Billet ou d'une nouvelle réservation faisant suite à une annulation ou à une modification émanant du Client, il est précisé que le prix du nouveau billet ou de la nouvelle réservation peut être supérieur à celui du premier billet ou de la première réservation.

### **Modification ou annulation du fait du vendeur**

Si avant la date prévue du début de la prestation, Tignes Réservation ou l'un de ses Partenaires, se trouvent contraints d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels de la Prestation, le Client peut, après en avoir été informé :

- soit annuler sa réservation et obtenir, sans pénalités, le remboursement des sommes versées
- soit accepter la modification des prestations proposées