

## **CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION**

Conformément à l'article R 211-12 du Code du tourisme, les dispositions des articles R 211-3 à R 211-11 du même code, sont reproduites ci-après. Elles sont applicables à l'organisation de la vente de voyages, séjours et forfaits touristiques au sens des articles L 211-1 et L 211-2 du Code du tourisme.

Selon l'article 121-20-4 du code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux voyages à forfaits ni aux prestations touristiques non forfaitaires.

### **ARTICLE R.211-3**

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, 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.211-3-1**

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

### **ARTICLE R.211-4**

Préalablement à la conclusion du contrat, 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 prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen 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. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

---

### **OFFICE DE TOURISME DE CHAMROUSSE CENTRALE DE RÉSERVATION**

42, place de Belledonne • 38410 CHAMROUSSE  
Tél. : +33 (0)4 76 59 01 01 • reservation@chamrousse.com  
[www.chamrousse.com](http://www.chamrousse.com)

*Organisme local de tourisme autorisé par arrêté préfectoral sous le n°  
AU.038.00.001.  
Garantie financière de 30 490 € souscrite auprès de l'APST  
et responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de GROUPAMA,  
en application de l'article 4 de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992.*

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

12° 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 ;

13° 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.211-5**

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 au consommateur avant la conclusion du contrat.

#### **ARTICLE R.211-6**

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. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat 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 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° Les prestations de restauration proposées ;

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. 211-8 ;

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 tout moyen permettant d'en obtenir un accusé 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.211-4 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R.211-9, R.211-10 et R.211-11 ;

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 ;

#### **OFFICE DE TOURISME DE CHAMROUSSE CENTRALE DE RÉSERVATION**

42, place de Belledonne • 38410 CHAMROUSSE  
Tél. : +33 (0)4 76 59 01 01 • reservation@chamrousse.com  
[www.chamrousse.com](http://www.chamrousse.com)

*Organisme local de tourisme autorisé par arrêté préfectoral sous le n°  
AU.038.00.001.  
Garantie financière de 30 490 € souscrite auprès de l'APST  
et responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de GROUPAMA,  
en application de l'article 4 de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992.*

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 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 13° de l'article R. 211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

#### **ARTICLE R.211-7**

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 tout moyen permettant d'en obtenir un accusé 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.211-8**

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, 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.211-9**

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 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé 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.

#### **ARTICLE R.211-10**

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et

sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

#### **ARTICLE R.211-11**

Lorsque, après le départ de l'acheteur, 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 vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

## **CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE**

### **Art. 1 : Dispositions générales**

Le client signataire du contrat conclu pour une durée déterminée ne peut en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux. Les locaux objets de la présente location ne doivent et ne peuvent sous aucun prétexte être occupés par un nombre supérieur de personnes à celui indiqué sur l'état descriptif sans l'accord du propriétaire. Dans le cas contraire, il pourra être exigé un supplément de loyer ou l'entrée dans la location pourra être refusée. Le locataire devra se conformer au règlement intérieur de l'immeuble. Toute sous location est strictement interdite.

### **Art.2 : Réservation et conditions de paiement**

Acompte : La réservation devient définitive dès réception d'un acompte d'au moins 50% du prix de la prestation, avant la date limite indiquée.

Une fois la réservation confirmée, la Centrale de Réservation ne peut appliquer rétroactivement les réductions et les offres promotionnelles ponctuelles.

Solde : Le solde est à régler à la Centrale de Réservation au plus tard 30 jours avant la date d'arrivée. A défaut du règlement aux dates prévues dans le contrat, soit 30 jours avant les dates du séjour celui-ci sera intégralement conservé et le séjour annulé.

Pour une réservation effectuée moins de 30 jours avant l'arrivée, la Centrale de Réservation prélève la totalité des prestations au moment de la réservation.

### **Art. 3 : Le locataire**

Il s'engage à nous signaler, lors de sa réservation, la présence d'animaux (chiens, chats, ....) afin que le logement lui soit affecté à cet effet. Un supplément peut être demandé pour le séjour de l'animal.

Il devra s'abstenir de façon absolue de jeter dans les lavabos, bidets, éviers, lavoirs, WC, etc... des objets de nature à obstruer les canalisations, faute de quoi il sera redevable des frais occasionnés pour la remise en état des appareils. A ce

sujet, et en raison des difficultés éprouvées en saison pour obtenir du personnel ou une entreprise qualifiée, l'agence décline toute responsabilité quant au retard éventuellement apporté à la réalisation des réparations nécessaires.

#### **Art. 4 : Taxe de séjour**

La taxe de séjour n'est pas comprise dans le prix du séjour et doit être réglée sur place pour les agences immobilières et résidences, sauf si elle est mentionnée dans le contrat.

#### **Art. 5 : Les interruptions**

Dans les fonctionnements des services généraux de l'immeuble : chauffage, eau froide et chaude etc... de même que pour les services publics : eau, électricité, gaz, téléphone, réception TV ou internet ne justifient pas une réduction du loyer ni de dommages et intérêts, si elles ne sont pas dues à un acte de volonté du bailleur.

#### **Art. 6 : Etat des lieux et réclamations**

Le logement est loué garni de ses meubles, vaisselles, ustensiles de cuisine et de ménage, literies et couvertures sans linge ni drap, en bon état de propreté et d'entretien. Un inventaire des objets contenus dans les lieux sera remis au locataire le jour de l'entrée. Celui-ci est tenu de le vérifier et de le rapporter à l'agence dans les 48 h accompagnée de ses observations éventuelles. Passé ce délai, l'inventaire sera réputé conforme au document remis.

#### **Art. 7 : Dépôt de garantie**

Un dépôt de garantie sera versé sur place au propriétaire ou à son représentant.

Ce dépôt de garantie sera restitué dans un délai de 15 jours à un mois après contrôle de l'état des lieux et inventaire sous déductions du coût de remplacement des objets manquants, détériorés, des nettoyages et des réparations nécessaires à la remise en état des lieux. Si ces différents frais excèdent le montant de la caution, le locataire s'engage à régler le solde.

#### **Art 8 : Assurance annulation**

Vous pouvez souscrire à une assurance annulation. Le détail des garanties sera joint au présent contrat en cas de souscription de cette assurance. La fermeture des remontées mécaniques n'est pas une clause d'annulation par l'assurance ou par la Centrale.

#### **Art. 9 : Conditions d'annulation**

En cas d'annulation le client doit obligatoirement informer la centrale de réservation par écrit avec accusé de réception.

- Si l'annulation intervient à plus de 30 jours de la date d'arrivée :  
100 % de l'acompte rendu au client sous déduction de 30 € de frais de dossier.
- Si l'annulation intervient de 30 à 15 jours de la date d'arrivée :  
50% du montant total du séjour ou de la prestation seront retenu.
- Si l'annulation intervient à moins de 15 jours de la date d'arrivée :
  - Dans le cas d'un séjour simple, la totalité de l'acompte est conservé et le locataire reste tenu au paiement du solde du loyer.
  - Dans le cas d'un séjour « tout compris » et pour l'ensemble des prestations à la carte : l'intégralité des sommes versées sera conservée.

Frais de dossiers : La Centrale de Réservation de Chamrousse perçoit une somme de 10 euros au titre de frais de dossier. Cette somme reste acquise en cas d'annulation du dossier du fait du client et n'est pas couverte par l'assurance annulation.

Le montant de l'assurance annulation n'est pas comprise dans les frais conservés en cas d'annulation et n'est jamais remboursée.

#### **Art.10 : Assurance client**

Le locataire sera tenu de s'assurer contre les dommages de toute nature susceptible d'engager sa responsabilité. Il est invité à vérifier si ses assurances personnelles comportent bien la garantie dite « villégiature ». Tous les objets et effets appartenant au locataire relèvent de la propre responsabilité de celui-ci notamment à l'égard du vol, en particulier vis à vis des skis entreposés dans les locaux annexes tels que casiers à ski.

#### **Art. 11 : Arrivée et départ**

Le client doit se présenter aux dates et heures précisées au contrat. En cas d'arrivée tardive ou empêchement, il doit prévenir le prestataire à l'adresse et au numéro de téléphone figurant sur le contrat. Les prestations non consommées du fait de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Les heures d'arrivée et de départs sont fixées dans le contrat.

Le nettoyage (locaux, vaisselle, four, plaques ...) doit être fait au moment du départ. Toute intervention nécessitée par l'état de l'appartement sera facturée.

*Les conditions générales et particulières sont susceptibles d'être modifiées à tout moment et sans préavis*

*L'Office du Tourisme de Chamrousse - Chamrousse Réservation et le(s) professionnel(s) du tourisme référencé(s) sont les Responsables Conjointes pour les activités de traitements de données ayant pour finalité la gestion de votre dossier. Conformément à la Loi Informatique et Libertés, son décret n°2019-536 et au Règlement européen 2016/679, vous avez des droits sur vos données à caractère personnel. Ils sont décrits sur le site CNIL.fr. Si vous souhaitez exercer ces droits, vous devez en faire la demande par mail à [dpo-ot@chamrousse.com](mailto:dpo-ot@chamrousse.com) ou par voie postale à l'adresse suivante [Délégué à la Protection des Données - Office de Tourisme de Chamrousse - 42 place de Belledonne - 38410 CHAMROUSSE]. Si, après nous avoir contacté, vous considérez que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL. Pour toute autre demande, écrivez à [Office de Tourisme de Chamrousse - Service Réservation - 42 place de Belledonne - 38410 CHAMROUSSE] ou par mail à [reservation@chamrousse.com](mailto:reservation@chamrousse.com).*