

### PRÉAMBULE

Toute réservation suppose la consultation et l'acceptation complète et sans réserve des présentes conditions générales et des conditions de vente du tarif réservé. Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les réservations et s'ajoutent aux conditions particulières des différents établissements PVG, stipulées dans les propositions et devis.

### ARTICLE 1 • CHARTE CLIENTS DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les présentes conditions générales englobent également la Charte clients de protection des données personnelles. En acceptant les présentes conditions générales, le client accepte expressément les dispositions de cette Charte.

### ARTICLE 2 • LES PRIX

Les prix indiqués sont en Euros et TTC.

Le règlement de votre séjour s'effectue en Euros. Nos prix ne comprennent pas : les taxes de séjour, le forfait éventuel pour votre animal domestique, la caution que vous versez à l'arrivée et qui vous est restituée après votre séjour, les prestations ou services complémentaires éventuels.

Les promotions et réductions ne sont en aucun cas rétroactives.

Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable à la TVA sera automatiquement répercuté sur les prix indiqués à la date de la facturation.

Toute modification ou instauration de nouvelles taxes légales ou réglementaires imposées par les autorités compétentes seront automatiquement répercutées sur les prix indiqués à la date de la facturation.

### ARTICLE 3 • TAXES DE SÉJOUR

**La Clusaz** : 2 étoiles = 0,90 € ; 3 étoiles = 1,50 € ; 4 étoiles = 2,30 € ; 5 étoiles = 3,00 € / jour / adulte (→18 ans) en 2020

**Annecy** : 4 étoiles = 1,45 € / jour / personne en 2020

### ARTICLE 4 • RÉSERVATION DÉFINITIVE

Votre réservation sera ferme dès réception de la confirmation de séjour envoyée, après l'encaissement des arrhes éventuellement demandées par l'établissement.

Tout retard dans les versements ultérieurs prévus aux conditions particulières et générales de vente entrainera automatiquement et de manière unilatérale l'annulation du dossier. Les chambres en option pourront alors être revendues par l'établissement et les éventuelles arrhes seront conservées à titre de dédommagement.

### ARTICLE 5 • MODES DE PAIEMENT

Pour valider votre réservation, les arrhes peuvent être réglées par virement, chèque, chèque-vacances (merci de nous les adresser dûment remplis par lettre recommandée) ou carte bancaire avec autorisation de prélèvement signée ou par paiement sécurisé, grâce à notre prestataire de paiement sécurisé Clic & Pay.

Pour régler sur place les prestations ou services complémentaires éventuels, les taxes de séjour (etc), les moyens de règlements acceptés sont : les espèces dans la limite de 1 000 € (*jusqu'à 1 500 € pour les clients dont le domicile fiscal est à l'étranger et sur présentation d'un justificatif de domiciliation*), la carte bancaire (*Visa, Mastercard, Carte Bleue, American Express, Diners*), les chèques et chèques vacances, les bons cadeaux des établissements, les tickets restaurants et, pour les établissements PVG classés Relais & Châteaux, les coffrets et chèques cadeaux Relais & Châteaux. La carte de crédit utilisée à la réservation ainsi que des papiers d'identités valides devront être présentés à l'arrivée. A défaut, l'accès à votre hébergement pourra vous être refusé par les établissements PVG. Chèques-Vacances : Les établissements PVG sont agréés par l'Agence Nationale pour les Chèques-Vacances.

### ARTICLE 6 • MODIFICATION DE LA DURÉE DU SÉJOUR

Toute diminution de la durée de séjour sur place ne pourra engendrer de remboursement et la totalité du séjour sera facturée au tarif convenu dans le contrat de réservation.

### ARTICLE 7 • ANNULATION DU FAIT DU CLIENT

En cas d'annulation, vous devez nous le notifier par écrit. Si vous avez réservé auprès d'intermédiaires (agences de voyage en ligne, centrales de réservation en ligne, etc), vous devez poursuivre la relation commerciale entreprise lors de la réservation et contacter ces mêmes intermédiaires afin de gérer les annulations. Les conditions d'annulation sont mentionnées dans votre proposition ou devis. Caractère non échangeable, non remboursable et non modifiable : Compte tenu du tarif préférentiel consenti par les établissements PVG, la souscription à l'offre/aux prestations et/ou les séjours réservés ne sont ni échangeables, ni remboursables, ni modifiables. Aucune demande de modification ou d'annulation ne sera prise en compte. Quelle que soit la date à laquelle la réservation est annulée, nous retenons une indemnité égale à 100% du montant total de l'offre/des prestations et/ou des séjours réservés.

## **ARTICLE 8 • ANNULATION DU FAIT DE L'ÉTABLISSEMENT**

En cas d'événements extérieurs indépendants de leurs volontés, les établissements PVG se réservent le droit de modifier les prestations et le prix des séjours ou d'annuler les stages, forfaits ou séjours tout compris.

Dans ce cas, le client aura la possibilité d'annuler son séjour sans que soient appliquées les conditions d'annulation. Les sommes versées au titre du séjour seront alors intégralement remboursées ; le client ne pourra prétendre à aucune indemnité.

## **ARTICLE 9 • DÉLOGEMENT**

En cas de non-disponibilité, en cas de force majeure, de problème technique dans les établissements PVG ou pour toute autre raison, ceux-ci se réservent la possibilité de faire héberger totalement ou partiellement les clients dans un hébergement de catégorie équivalente ou supérieure pour des prestations de même nature. Les établissements PVG ne pourront être recherchés en paiement d'une quelconque indemnité complémentaire.

## **ARTICLE 10 • DROIT DE RÉTRACTATION**

Le droit de rétractation de la vente à distance ne s'applique pas aux achats de service d'hébergement, de transport, de restauration ou d'activités de loisirs fournies à une date ou selon une périodicité déterminée (billet de spectacle).

Le droit de rétractation de la vente à distance s'applique à la vente de bons cadeaux ou de chèques cadeaux pour des prestations avec une durée de validité d'un an.

## **ARTICLE 11 • FORCE MAJEURE**

La force majeure s'entend de tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible, insurmontable et extérieur aux parties qui empêche soit le client, soit le gestionnaire de l'établissement PVG d'assurer tout ou partie des obligations prévues au contrat. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français.

Chaque partie ne pourra être tenue responsable à l'égard de l'autre partie en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure. Il est expressément convenu que la force majeure suspend, pour les parties, l'exécution de leurs obligations réciproques et que chaque partie supporte la charge des frais qui en découlent.

## **ARTICLE 12 • ASSURANCE**

Les responsabilités civile et pénale de tout un chacun ne cessent pas à l'occasion d'un séjour dans un établissement hôtelier ou dans une résidence. Le client est responsable de l'ensemble des dommages causés par lui-même et s'engage, en cas de dégradation des lieux, mobiliers et objets mis à disposition, à supporter les coûts de remise en état.

## **ARTICLE 13 • RÈGLEMENT DES LITIGES ET MÉDIATION**

Selon l'article L.612-1 du Code de la Consommation, tout client peut tenter de résoudre le litige à l'amiable et en cas de réponse négative ou d'absence de réponse du service client de l'établissement PVG dans un délai de 60 jours à compter de la saisine, le client a la possibilité de saisir le médiateur désigné, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO) dans un délai de 1 an à compter de la réclamation écrite adressée au service client. La saisie du médiateur de la consommation devra s'effectuer soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com), soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS.

Il existe également une plateforme européenne de règlement en ligne des litiges <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## **ARTICLE 14 • ANIMAUX**

Les animaux sont acceptés selon les conditions particulières de chaque établissement du Groupe PVG. Merci de vous renseigner auprès de l'établissement qui vous recevra.

## **ARTICLE 15 • LOI ET LANGUES APPLICABLES**

La loi applicable est la loi française. La langue faisant foi est le français. La langue française prévaudra sur toute autre traduction en cas de contestation, litige ou difficulté d'interprétation ou d'exécution des présentes conditions.

## **ARTICLE 16 • NULLITÉ PARTIELLE**

La nullité d'un ou plusieurs articles des présentes CGV n'entraînera pas la nullité de l'ensemble de celles-ci. Toutes les autres stipulations des présentes resteront applicables et produiront tous leurs effets.

## **ARTICLE 17 • REPRÉSENTATION DES ÉTABLISSEMENTS**

Les photos présentées sur les sites internet ne sont pas contractuelles. Même si tous les meilleurs efforts sont faits pour que les photographies, représentations graphiques et les textes reproduits pour illustrer les établissements PVG présentés donnent un aperçu aussi exact que possible des prestations d'hébergement proposées, des variations peuvent intervenir, notamment en raison du changement de mobilier ou de rénovations éventuelles. Le client ne peut prétendre à aucune réclamation de ce fait. Les établissements PVG n'encourront aucune responsabilité pour tous les dommages indirects du fait des présentes, notamment perte d'exploitation, fait du tiers, fait du client ou fait de ses partenaires.

## **ARTICLE 18 • ÉVOLUTION DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE**

Les présentes conditions générales de vente peuvent être à tout moment modifiées et mises à jour sur nos sites internet. Dans ce cas, la nouvelle version des conditions générales de vente s'appliquera automatiquement pour toutes les réservations prises à compter de la date de mise en ligne. Pour les réservations antérieures, la précédente version des conditions générales de vente demeurera applicable.

## **ARTICLE 19 • EN CAS DE CRISE SANITAIRE**

Si l'état d'urgence sanitaire devait être déclenché par l'Etat français, empêchant la libre circulation des personnes sur le territoire national ou dans le pays de résidence habituelle du client, un report des arrhes versées sera proposé sur une durée de 18 mois à compter de l'annulation ou son remboursement au-delà de cette date.