



## Conditions Générales et particulières de vente

### Préambule

Les présentes conditions générales de vente lient VACANCEOLE VOYAGES 54 Voie Albert Einstein - Bâtiment Eris - Parc d'Activités ALPESPACE – 73800 PORTE DE SAVOIE - à ses clients et s'appliquent dans le cadre de la réglementation en vigueur et, notamment, de la partie réglementaire du Livre II du code du tourisme fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

Licence de voyages N° IM073160002 - Garantie financière - CIC LYONNAISE DE BANQUE - Responsabilité civile professionnelle assurance GENERALI IARD (contrat N° AP 694336) de 2 500 000€.

### Article 1 - Réservation et conclusion du contrat

#### 1.1 - Modalités de réservation :

Votre réservation peut être effectuée :

- Par téléphone au 04 79 75 75 20 – 04 79 75 75 22 - Un conseiller sera à votre service du lundi au vendredi de 8h30 à 20h30 et le samedi de 9h à 18h.
- Par mail : [reservations@vacanceole.com](mailto:reservations@vacanceole.com)
- Par internet : Site internet : [www.vacanceole.com](http://www.vacanceole.com)

Le contrat envoyé par VACANCEOLE VOYAGES dans le délai prévu à l'article 1.2 est définitivement formé lorsqu'il est accepté par le Client. Ce contrat précisera notamment les tarifs, les prestations souscrites, les dates du séjour, le nombre de participants, le montant des sommes à verser... Le règlement total ou partiel du séjour rend définitive votre réservation.

1er cas : vous réglez l'acompte et/ou le solde du montant du séjour par carte bancaire au moment de votre inscription par téléphone ou sur internet.

2ème cas : vous utilisez un autre mode de paiement : à réception de votre contrat d'option de séjour vous disposerez d'un délai défini dans votre contrat d'option pour nous faire parvenir votre règlement et ainsi confirmer votre réservation. Passé ce délai, votre réservation sera automatiquement annulée.

#### 1.2- Le règlement du séjour :

##### a. Séjour en résidence de tourisme pour une durée supérieure ou égale à 7 jours et pour une durée inférieure à 7 jours

En cas de réservation à plus de 60 jours avant le début du séjour, un acompte de 30% du montant total du séjour sera demandé. La réservation ne sera définitive qu'après réception de cet acompte dans le délai maximum défini par le contrat d'option. Un 2ème acompte de 30% sera demandé 60 jours avant le début du séjour. Le solde devra être réglé 30 jours avant le début du séjour au plus tard.

En cas de réservation entre le 60ème et le 30ème jour avant le début du séjour, le montant de l'acompte demandé est de 60% du montant total du séjour. Le solde devra être réglé 30 jours avant le début du séjour au plus tard.

Si la réservation est effectuée 30 jours et moins avant le début du séjour, le règlement du prix intégral du séjour sera exigé pour confirmer la réservation. Une réservation de dernière minute effectuée par téléphone à la demande du client vaut acceptation des conditions générales de vente que le client reconnaît avoir lues et acceptées.

*En cas de paiement via un AVOIR les conditions d'utilisation de l'avoir prévalent sur nos autres conditions applicables : le solde est remboursable au terme de la période de validité de 18 mois dans tous les cas.*

Toute réservation devra être entièrement réglée avant l'arrivée sur place. Les Chèques-Vacances doivent être libellés à l'ordre de VACANCEOLE VOYAGES (nom et adresse du prestataire) et adressés en recommandé à l'adresse VACANCEOLE VOYAGES - 54 Voie Albert Einstein - Bâtiment Eris - Parc d'Activités ALPESPACE - 73800 PORTE DE SAVOIE. Les chèques vacances ne sont acceptés que pour les réservations faites en direct avec la centrale de réservation ou bien via le site web [www.vacanceole.com](http://www.vacanceole.com).

Les chèques vacances sont acceptés en paiement de l'acompte ou du solde de la facture.

Le paiement par bons CAF ou par le dispositif VACAF est assujéti à l'acceptation de votre séjour par votre CAF qui fixe le montant de l'aide consentie.

VACANCEOLE VOYAGES ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable si le montant annoncé n'est pas conforme au montant réel de l'aide versé après le séjour.

Tous les séjours doivent être réglés en totalité avant l'arrivée.

Le non règlement du solde avant l'arrivée peut entraîner le refus de votre accueil sur le lieu du séjour et être considéré comme une annulation de dernière minute. Dans ce cas les sommes déjà versées seront retenues.

Les justificatifs donnant droit à des réductions de tarifs doivent nous être parvenus au plus tard au moment du règlement du solde du séjour. Ils ne peuvent pas avoir un effet rétroactif.

##### b. Séjour voyages sur mesure :

En cas de réservation à plus de 75 jours avant le début du séjour, un acompte de 30% du montant total des prestations non aériennes et 100%

Les prestations aériennes seront demandées. La réservation ne sera définitive qu'après réception de cet acompte dans le délai maximum défini par le contrat d'option. Un 2ème acompte de 30% sera demandé 75 jours avant le début du séjour. Le solde devra être réglé 45 jours avant le début du séjour au plus tard. En cas de réservation entre le 75ème et le 45ème jour avant le début du séjour, le montant de l'acompte demandé est de 60% du montant total des prestations non aériennes et 100% des prestations aériennes. Le solde devra être réglé 45 jours avant le début du séjour au plus tard. Si la réservation est effectuée 45 jours et moins avant le début du séjour, le règlement du prix intégral du séjour sera exigé pour confirmer la réservation. Une réservation de dernière minute effectuée par téléphone à la demande du client vaut acceptation des conditions générales de vente que le client reconnaît avoir lues et acceptées.

##### c. Séjour avec un tarif NA/NR : non remboursable non annulable non modifiable.

Le paiement du séjour sera fait dans son intégralité lors de la réservation. En cas de règlement par chèques vacances il sera nécessaire de faire un prépaiement pour bloquer le séjour et d'envoyer ses chèques vacances en recommandé à VACANCEOLE VOYAGES. Une réservation de dernière minute effectuée par téléphone à la demande du client vaut acceptation des conditions générales de vente que le client reconnaît avoir lues et acceptées.

#### 1.3 - Non présentation sur site

Faute d'information de votre part, votre hébergement ne sera plus considéré comme disponible, à partir de minuit, le jour de votre arrivée prévue.

#### 1.4 - Acceptation des conditions contractuelles par le client

Le règlement partiel ou total du séjour par tout acheteur vaut acceptation des conditions générales et particulières de vente dont il reconnaît avoir pris connaissance.



**VACANCEOLE VOYAGES s'engage à respecter la réglementation « Informatique et Libertés ». Nos fichiers ont fait l'objet d'une déclaration auprès de la C.N.I.L. Chaque personne physique dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations enregistrées.**

**Les personnes faisant l'objet du traitement de leurs données personnelles disposent du droit de s'opposer au démarchage téléphonique en s'inscrivant sur la liste BLOCTEL via le site internet suivant : <http://www.bloctel.gouv.fr/>**

## **Article 2 - Tarifs**

### **2.1 - Détermination des tarifs**

Les tarifs figurant sur le site Internet [www.vacanceole.com](http://www.vacanceole.com) sont établis sur la base des conditions économiques au 01/12/2015.

Ils sont susceptibles de modifications en fonction des conditions économiques ou de décisions réglementaires nouvelles.

S'ajouteront au prix de la location ou du forfait :

- Le montant des prestations choisies en supplément du prix de la location, proposées sur le site Internet.
- La taxe de séjour : cette taxe est réglementaire et doit être acquittée à la commune, par l'intermédiaire de VACANCEOLE VOYAGES. Elle est variable selon le lieu et la période du séjour et à régler sur site.

Les prestations supplémentaires apparaîtront sur la facture et devront être réglées avec le solde du séjour. Le client pourra consommer sur place des prestations supplémentaires hors convention qui lui seront facturées à l'issue de son séjour.

Pour l'application des tarifs « enfants », tels que définis sur le site Internet, l'âge pris en considération est celui au premier jour du séjour. Une pièce d'identité pourra à ce titre être demandée pour valider ces conditions tarifaires préférentielles.

Les séjours à thème et promotionnels détaillés sur le site Internet constituent un produit indivisible qui ne peut faire l'objet d'aménagements en termes de prestations ou de prix.

### **2.2 - Modification des tarifs**

Les tarifs indiqués sont valables aux dates figurant sur le site Internet. Ils ont été établis en fonction des données économiques et fiscales en vigueur à la date de la fixation du prix. En cas de variation du taux de TVA, VACANCEOLE VOYAGES se réserve le droit de répercuter la dite variation sur le prix du séjour.

Dans ce cas, le client pourra, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par VACANCEOLE VOYAGES par lettre recommandée avec accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalités le remboursement des sommes éventuellement versées ;
- soit accepter la modification ou le séjour de substitution proposé par VACANCEOLE VOYAGES.

Un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu lui sera restitué avant la date de son départ.

Le client devra informer VACANCEOLE VOYAGES de sa décision dans les sept jours à compter de la réception de la notification concernant la hausse significative du prix par lettre recommandée avec accusé de réception. En cas d'absence de réponse dans le délai, la modification sera considérée comme acceptée.

### **2.3 - Réductions tarifaires promotionnelles :**

VACANCEOLE VOYAGES se réserve le droit d'organiser des opérations promotionnelles dans le respect de la réglementation en vigueur. Les tarifs appliqués dans le cadre de ces opérations sont valables uniquement selon les conditions de vente particulières liées à ces opérations et ne peuvent être accordés pour les ventes effectuées en dehors de celles-ci. Ces promotions ne sont en aucun cas à effet rétroactif ou valables après la date de fin de validité de l'offre.

### **2.4 - Frais de dossier**

**Chaque réservation supérieure à 6 nuits donne lieu à la perception par VACANCEOLE VOYAGES de frais de dossier :**

- Réservations via le call center : 21 € ;
- Réservations sur le site [www.vacanceole.com](http://www.vacanceole.com): offerts € ;
- Réservations pour une durée inférieure à 7 nuits : frais de dossier offerts.

Ces frais de dossier ne peuvent, en aucun cas, faire l'objet d'un remboursement.

## **Article 3 - Déroulement du séjour**

### **3.1 - Durée des séjours arrivées/départs :**

Séjour en résidence de tourisme :

Les logements sont mis à disposition le jour de l'arrivée à partir de 17h et doivent être libérés avant 10h le dernier jour du séjour. En cas d'arrivée après 19h ou le jour de fermeture de la réception, il est impératif de prévenir la Résidence d'accueil afin de pouvoir accéder à la procédure de remise des clés du logement (organisation de votre accueil, transmission des codes d'accès).

### **3.2 - Caution :**

Séjour en résidence de tourisme :

Le jour de l'arrivée une caution, d'un montant compris entre 300€ et 900€ (selon les destinations) est demandée et restituée au départ, après règlement des prestations optionnelles et déductions des éventuels frais retenus pour dommages causés au logement ou à du matériel loué durant le séjour. Un état des lieux est prévu le jour du départ. Pour l'arrivée il sera proposé au client de l'effectuer lui-même, en lui demandant de signaler le jour même, à la direction ou au responsable de l'accueil, les éventuels défauts constatés. En cas de départ nocturne ou anticipé sans état des lieux contradictoire possible, la caution est conservée et renvoyée ultérieurement sous réserve de retenues éventuelles pour nettoyage ou réparations. La décision d'un tel départ sans état des lieux équivaut à une acceptation de la décision de VACANCEOLE VOYAGES.

### **3.3 - Bon à savoir**

#### **3.3.1 Prestations incluses au séjour**

##### **a. Formule LOCATION semaine ou nuitée :**

La fourniture du linge de toilette et de lit n'est pas incluse dans le prix de la location du logement pour les séjours suivants :

- Location à la semaine
- Location à la nuit

Il existe une possibilité de location de ces prestations sur la résidence. Pour certains établissements, ces prestations sont toujours comprises (informations à voir auprès du call center de VACANCEOLE VOYAGES ou sur notre site internet : [www.vacanceole.com](http://www.vacanceole.com)).

Le ménage des logements est à la charge des vacanciers. Un forfait ménage de fin de séjour est proposé (sauf vaisselle et espace cuisine) avec supplément. Il peut être réservé au moment de votre réservation ou à la réception sur place. En cas de défaut de propreté constaté à la restitution



de l'appartement, VACANCÉOLE VOYAGES se réserve le droit de retenir des frais d'un montant de 120 euros. En cas de casse ou de vol, VACANCÉOLE VOYAGES se réserve le droit de retenir des frais.

#### **b. Formule CONFORT semaine ou nuitée**

La fourniture du linge de toilette et de lit est incluse pour les séjours suivants :

- Formule confort à la semaine
- Formule confort nuitée
- B&B

Le ménage de fin de séjour est inclus excepté l'espace cuisine et la vaisselle qui restent à la charge du vacancier et doivent être rendus propres. En cas de défaut de propreté constaté à la restitution de l'appartement, VACANCÉOLE VOYAGES se réserve le droit de retenir des frais d'un montant de 120 euros. En cas de casse ou de vol, VACANCÉOLE VOYAGES se réserve le droit de retenir des frais.

#### **3.3.2 Visiteurs extérieurs**

Tout visiteur extérieur à la résidence doit se faire connaître à la réception lors de son arrivée. Une pièce d'identité pourra à ce titre lui être demandée.

#### **3.3.3 Capacité de couchage dans l'hébergement**

Le nombre de personnes présentes dans l'hébergement ne doit pas dépasser la capacité maximum de couchages. Exception faite pour les bébés de moins de deux ans. Ces derniers ne sont pas considérés comme des occupants.

Pour les bébés, l'âge pris en considération est celui au premier jour du séjour. Une pièce d'identité pourra à ce titre être demandée pour valider ces conditions d'occupation.

### **Article 4 - Modification/ Annulation du séjour**

#### **1 - Conditions de modification ou d'annulation du fait du client:**

##### **4.1.1 Modification :**

Toute modification de la réservation initiale, de la part du client, concernant l'un des 4 points suivants : lieu de séjour, dates de séjour, type de logement, formule de séjour équivaut à une annulation de la réservation initiale et à une nouvelle réservation.

Dans ce cas, les conditions d'annulation pour la réservation initiale s'appliquent de plein droit.

##### **4.1.2 Annulation :**

Les frais de dossier ainsi que le montant de l'assurance (si souscrite) restent dans tous les cas acquis à VACANCÉOLE VOYAGES et ne peuvent être remboursés. Le client souhaitant annuler son séjour avant son arrivée devra en informer VACANCÉOLE VOYAGES par écrit. Pour toute annulation de séjour, les frais suivants seront appliqués :

##### **4.1.2.1. Séjour en résidence de tourisme pour une durée supérieure ou égale à 7 jours – tarif FLEXIBLE :**

*En cas de paiement via un AVOIR les conditions d'utilisation de l'avoir prévalent sur nos autres conditions applicables : le solde est remboursable au terme de la période de validité de 18 mois dans tous les cas.*

#### **Séjour avec un tarif NA/NR : non remboursable non annulable**

Le séjour ne sera en aucun cas remboursable, modifiable ou annulable. En cas d'annulation les frais retenus seront de 100% du séjour quel que soit le motif ou la date d'annulation retenue.

### **Modalités d'annulation de l'offre commerciale temporaire *Facilité, Liberté, Bougez !***

#### **Conditions d'application de l'offre :**

- L'offre concerne toutes les réservations faites entre le 13/05/2020 et le 30/09/2020 pour des séjours effectués entre le 05/06/2020 et le 31/10/2020 inclus.
- Les établissements PARTENAIRES ne sont pas concernés par cette offre.

#### **Condition d'annulation de l'offre:**

- Annulation gratuite jusqu'à 3 jours avant le jour d'arrivée puis 100% de frais
- Ne s'applique pas sur l'offre NANR

#### **Conditions de paiement de l'offre:**

- Acompte de 10% lors de la réservation
- Paiement du solde 15 jours avant l'arrivée en résidence
- Les frais de dossier ne peuvent, en aucun cas, faire l'objet d'un remboursement
- L'assurance annulation/multirisque ne peuvent, en aucun cas, faire l'objet d'un remboursement

### **Modalités d'annulation pour les séjours hiver 2020-2021**

#### **Conditions d'application :**

- L'offre concerne tous les séjours consommés entre le 01/12/2020 et le 15/04/2021 inclus.

#### **Condition d'annulation de l'offre :**

- Aucun frais retenus si vous annulez à plus de 15 jours de l'arrivée
- 100 % du montant total de votre séjour pour toute annulation signalée entre le 14ème jour et le jour d'arrivée
- Ne s'applique pas sur l'offre NANR

#### **Conditions de paiement de l'offre :**

- Acompte de 10% lors de la réservation
- Les frais de dossier ne peuvent, en aucun cas, faire l'objet d'un remboursement
- L'assurance annulation/multirisque ne peuvent, en aucun cas, faire l'objet d'un remboursement

Tout séjour écourté ainsi que toute prestation abandonnée volontairement par un participant ne fait l'objet d'aucun remboursement, quel qu'en soit le motif.

### **Modalités d'annulation hors offre commerciale temporaire *Facilité, Liberté, Bougez !* et offre commerciale séjours hiver 2020-2021**

#### **Conditions d'application de l'offre :**

- L'offre concerne tous les séjours consommés entre le 01/11/2020 et le 30/11/2020 inclus.
- Les établissements PARTENAIRES ne sont pas concernés par cette offre.

#### **Condition d'annulation de l'offre:**

- Annulation gratuite jusqu'à 15 jours avant le jour d'arrivée puis 100% de frais
- Ne s'applique pas sur l'offre NANR

#### **Conditions de paiement de l'offre :** Se référer à l'article 1.2.A

- Les frais de dossier ne peuvent, en aucun cas, faire l'objet d'un remboursement
- L'assurance annulation/multirisques ne peuvent, en aucun cas, faire l'objet d'un remboursement



#### **4.1.2.2. Séjour de tourisme pour une durée inférieure à 7 jours :**

##### **Séjour avec un tarif NA/NR : non remboursable non annulable**

Le séjour ne sera en aucun cas remboursable, modifiable ou annulable. En cas d'annulation les frais retenus seront de 100% du séjour quel que soit le motif ou la date d'annulation retenue.

##### **Modalités d'annulation de l'offre commerciale temporaire *Facilité, Liberté, Bougez !***

###### **Conditions d'application de l'offre :**

- L'offre concerne toutes les réservations faites entre le 13/05/2020 et le 30/09/2020 pour des séjours effectués entre le 05/06/2020 et le 31/10/2020 inclus.

- Les établissements PARTENAIRES ne sont pas concernés par cette offre

###### **Condition d'annulation de l'offre:**

- Annulation gratuite jusqu'à 3 jours avant le jour d'arrivée puis 100% de frais

- Ne s'applique pas sur l'offre NANR

###### **Conditions de paiement de l'offre:**

- Acompte de 10% lors de la réservation

- Paiement du solde 15 jours avant l'arrivée en résidence

- Les frais de dossier ne peuvent, en aucun cas, faire l'objet d'un remboursement

- L'assurance annulation/multirisque ne peuvent, en aucun cas, faire l'objet d'un remboursement

##### **Modalités d'annulation pour les séjours hiver 2020-2021**

###### **Conditions d'application :**

- L'offre concerne tous les séjours consommés entre le 01/12/2020 et le 15/04/2021 inclus.

###### **Condition d'annulation de l'offre :**

- Aucun frais retenus si vous annulez à plus de 3 jours de l'arrivée

- 100 % du montant total de votre séjour pour toute annulation signalée entre le 14ème jour et le jour d'arrivée

- Ne s'applique pas sur l'offre NANR

###### **Conditions de paiement de l'offre**

- Acompte de 10% lors de la réservation

- Les frais de dossier ne peuvent, en aucun cas, faire l'objet d'un remboursement

- L'assurance annulation/multirisque ne peuvent, en aucun cas, faire l'objet d'un remboursement

Tout séjour écourté ainsi que toute prestation abandonnée volontairement par un participant ne fait l'objet d'aucun remboursement, quel qu'en soit le motif.

##### **Modalités d'annulation hors offre commerciale temporaire *Facilité, Liberté, Bougez !* et offre commerciale séjours hiver 2020-2021**

###### **Conditions d'application de l'offre :**

- L'offre concerne tous les séjours consommés entre le 01/11/2020 et le 30/11/2020 inclus.

- Les établissements PARTENAIRES ne sont pas concernés par cette offre.

###### **Condition d'annulation de l'offre:**

- Annulation gratuite jusqu'à 3 jours avant le jour d'arrivée puis 100% de frais

- Annulation gratuite jusqu'à 1 jours avant le jour d'arrivée puis 100% de frais pour les établissements suivants :

- Alenya - Hôtel Las Motas
- Epemay - Les Demeures Champenoises
- Epemay - Résidence Comfort Suites
- Merville - Résid'Price
- Peymeinade - Hôtel La Tour Carrée
- Dinan - Duguesclin\*\*\*
- Châteauneuf-sur-Isère - Le Domaine du Lac
- Montpellier / St Jean de Vedas - Le Terral
- Béziers - Le Fonsérane

- Ne s'applique pas sur l'offre NANR

###### **Conditions de paiement de l'offre :** Se référer à l'article 1.2.A

- Les frais de dossier ne peuvent, en aucun cas, faire l'objet d'un remboursement

- L'assurance annulation/multirisque ne peuvent, en aucun cas, faire l'objet d'un remboursement

#### **4.1.2.2. Séjours en résidences PARTENAIRES**

###### **Condition d'annulation de l'offre :**

- Annulation gratuite jusqu'à 15 jours avant l'arrivée

- 100 % du montant total de votre séjour pour toute annulation signalée entre le 14ème jour et le jour d'arrivée

###### **Conditions de paiement de l'offre :** Se référer à l'article 1.2.A

- Les frais de dossier ne peuvent, en aucun cas, faire l'objet d'un remboursement

- L'assurance annulation/multirisque ne peuvent, en aucun cas, faire l'objet d'un remboursement

**Liste des destinations concernées :** A Barcella – Alba Rossa – Benista - Bois de la Reine – Bon Repos – Bonsol – Calvi – Casa e Natura – Comte Empuries – Ila Mar d'Or - Jardins del Mar – La Pinede – Le – Castelas – Les Collines Iduki - Les Oliviers – Les Pins - Los Peces – Mare e Monte – Marina D'Oru – Nautic – Rocamaura – Salina Bay – San Pellegrino – U Livanti - Vic's Land Holidays – Vilanova Park – Le Village des Aloes – Les Bastides de Lascaux – Les Jardins Renaissance – Les Terrasses du Lac – Port Lalande – Les Rives Marine – Terrasses de la Plage – Valjoly – Reine Marine Saint Malo - Les Grandes Feignes - Les Belles Roches - L'Alpenrose - Les Valmonts de Val cenis - Le Chalet de d'Emeraude - Les Fermes de Samoës - Le Roc Belle Face - Aspen - Les Terrasses de Veret - Le Parc des Airelles - Cami Real - Village Montana Tignes - Chalet Montana Airelles - Village Montana Thorens - Cheval Blanc - BO Resort - Aiga - Vila Gale Coimbra - Vila Gale Palacio d'Arcos - Vila Gale Sintra - Vila Gale Vale D'Douro - Vila Gale Ericeira - Vila Gale Evora - Vila Gale Alter Real - Vila Gale Serra da Estrela

#### **4.1.2.3. Pour les VOYAGES SUR MESURE :**

- Plus de 60 jours avant la date d'arrivée : 25% du montant total des prestations non aériennes seront retenus ;

- Entre 60 jours et 31 jours avant la date d'arrivée : 30% du montant total des prestations non aériennes seront retenus ;





- Entre 30 et 21 jours avant la date d'arrivée : 70 % du montant total des prestations non aériennes seront retenus ;
- Entre 20 et 14 jours avant la date d'arrivée : 90 % du montant total des prestations non aériennes seront retenus ;
- Moins de 14 jours : 100% du montant total du séjour,

Le montant des prestations aériennes sera retenu en intégralité.

Tout séjour écourté ainsi que toute prestation abandonnée volontairement par un participant ne fait l'objet d'aucun remboursement, quel qu'en soit le motif.

#### **4.2 - Conditions de modification ou d'annulation du fait de VACANCÉOLE VOYAGES :**

VACANCÉOLE VOYAGES peut être amené à modifier ou à annuler un séjour ou une activité en cas de participation insuffisante ou d'événements extérieurs indépendants de sa volonté.

Si VACANCÉOLE VOYAGES devait annuler le séjour choisi par le Client, ce dernier se verra proposer en remplacement dans les plus brefs délais et par lettre recommandée AR, des prestations de substitution.

Le Client doit dans les sept jours de la notification faire connaître son acceptation ou son refus de ladite proposition. En l'absence de réponse dans ces délais, le Client sera considéré comme ayant accepté ces prestations de substitution. Le prix correspondant à ces prestations sera donc dû.

Dans l'hypothèse où le Client refuserait dans les délais cette proposition VACANCÉOLE VOYAGES lui remboursera l'intégralité des sommes versées, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels il pourrait prétendre.

VACANCÉOLE VOYAGES pourra toutefois annuler le séjour sans avoir à respecter la procédure décrite ci-dessus dans trois hypothèses, à savoir :

- si le nombre minimum de participants inscrits de 10 pour les séjours à thème n'est pas atteint.
- si le nombre minimum de participants inscrits de 20 pour l'ouverture d'un établissement VACANCÉOLE VOYAGES n'est pas atteint.

#### **Article 5 - Cession du contrat**

Le(s) client(s) peut céder le contrat avant le départ. Celui-ci devra impérativement informer VACANCÉOLE VOYAGES à cet effet, par lettre recommandée AR au plus tard, sept jours avant le début du séjour, en indiquant de façon précise :

- le(s) nom(s), prénom(s) et adresse du (des) cessionnaires et des participants au séjour ;
- qu'il justifie que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour.

Pour les séjours en résidence de tourisme en France, cette cession entraînera une facturation complémentaire de 20 €.

Pour les voyages sur mesure, cette cession entraînera une facturation complémentaire de 50€ plus de 30 jours avant le départ, 100€ entre 30 et 8 jours avant le départ. Concernant les voyages avec prestation aérienne, la facturation complémentaire correspondra aux frais de rachat intégral des titres de transport aérien.

#### **Article 6 - Responsabilité**

##### **6.1 - Responsabilité des prestataires**

Il est par ailleurs précisé que les prestations supplémentaires hors conventions, ainsi que les pré et/ou post acheminements pris à la seule initiative du client relèvent en tout état de cause de la responsabilité exclusive des prestataires extérieurs en charge de leur organisation. Nous vous conseillons d'être couvert en responsabilité civile (dommages corporels ou matériels) et en garantie vol en villégiature. Il n'y a pas d'assurance individuelle attachée à votre réservation. Nos assurances couvrent nos responsabilités conformément à la partie réglementaire du livre II du code du tourisme fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

##### **6.2 - Vols - détériorations :**

La location en résidence n'entre pas dans le cadre de la responsabilité des hôteliers. En conséquence, VACANCÉOLE VOYAGES ne peut être tenue pour responsable en cas de perte, vols ou détériorations d'objets personnels tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des installations (logements, locaux communs, parkings, aires de loisirs). Il est déconseillé d'apporter des objets de valeur ou d'importantes sommes d'argent.

##### **6.3 – Événements échappant au contrôle du VACANCÉOLE VOYAGES**

VACANCÉOLE VOYAGES ne sera pas tenue responsable si elle n'exécute pas, ou exécute avec retard, l'une quelconque de ses obligations au titre des Conditions ou de toutes lois, règles et réglementations applicables en raison d'événements échappant à notre contrôle raisonnable (« Cas de Force Majeure »).

Un Cas de Force Majeure désigne tout acte, événement, non-événement, omission ou accident échappant à notre contrôle raisonnable et inclut en particulier (sans limitation) :

- Les grèves ou autre action similaire ;
- Les troubles civils, émeutes, invasions, attaques terroristes ou dangers d'attaques terroristes, guerres (qu'elles soient ou non déclarées) ou guerre pressentie ou imminente ;
- Les incendies, explosions, orages, inondations, tremblements de terre, subsidences, épidémies ou autre catastrophe naturelle ;
- L'impossibilité d'utiliser les transports ferroviaires, maritimes, aériens, automobiles ou autres moyens de transports publics ou privés ;
- L'impossibilité d'utiliser les réseaux de télécommunications publics ou privés ;
- Les lois, décrets, législations, réglementations ou restrictions de tout gouvernement.

Le respect par VACANCÉOLE VOYAGES, aux termes des Conditions, des lois, règles et réglementations applicables, est réputé suspendu pour la période pendant laquelle le Cas de Force Majeure perdure, et VACANCÉOLE VOYAGES bénéficiera d'une extension de délai d'exécution pendant ladite période.

##### **6.4 – Faits des occupants :**

En cas de non-respect du règlement intérieur, VACANCÉOLE VOYAGES se réserve le droit de procéder à une rupture du contrat et une expulsion immédiate du client, le solde restant dû.

En aucune circonstance, y compris, sans que cela soit limitatif ; VACANCÉOLE VOYAGES ne pas responsable des dommages directs, indirects, accessoires ou consécutifs, accessoires, spéciaux ou consécutifs résultant du non respect du règlement intérieur ou de sa propre négligence.

VACANCÉOLE VOYAGES n'est pas responsable de pertes ou de préjudices indirect découlant d'une effet connexe de la perte ou du dommage principal, y compris, sans que cela soit limitatif, de toute perte de revenus, de chances, de recettes, de profits, de santé ou d'affaire.

#### **Article 7 – Assurances et garanties**

##### **7.1 - Assurance annulation / interruption / multirisques**



Extrait du contrat N° 42039202L qui ne peut engager VACANCEOLE et GRITCHEN Affinity /ALLIANZ en dehors des limites précisées par les clauses et conditions du contrat d'assurance auxquelles il se réfère.

Conformément aux conditions particulières de la police n° 42039202L conclue avec ALLIANZ, tout réservataire pourra prétendre : En cas d'annulation, au remboursement du montant des frais d'annulation facturés (déduction faite de la prime d'assurance, des frais de dossier et de la franchise). L'annulation, notifiée avant votre départ, doit être consécutive à la survenance, postérieurement à la souscription de l'assurance, de l'un des événements suivants empêchant formellement votre départ.

#### **7.2 - Les événements garantis en cas d'annulation** (sous réserve d'acceptation du dossier)

- Maladie grave ;
- Accident grave ou décès ;
- Complications dues à l'état de grossesse ;
- Licenciement économique ;
- Convocation devant un tribunal, uniquement dans les cas suivants : - - Convocation en vue d'adoption d'un enfant, convocation à un examen de rattrapage ;
- Destruction des locaux professionnels ou privés ;
- Vol dans les locaux professionnels ou privés ;
- Dommages graves à votre véhicule ;
- Octroi d'un emploi ou d'un stage par pôle emploi ;
- Suppression ou modification des dates de congés payés du fait de l'employeur ;
- Mutation professionnelle.

#### **7.3 - Les événements garantis en cas d'interruption** (sous réserve d'acceptation du dossier)

- Maladie grave, accident grave ou décès.
  - Dommages graves d'incendie, explosion, dégâts des eaux
  - Vol dans les locaux professionnels ou privés à condition que l'importance de ce vol nécessite votre présence.
- En locatif la garantie interruption est accordée à la condition que la location soit totalement libérée.*

#### **7.4 - Les événements garantis pour manque de neige** (sous réserve d'avoir souscrit à l'assurance multirisques et sous réserve d'acceptation du dossier)

- Fermeture du domaine skiable - *La fermeture partielle ou totale du domaine skiable doit être consécutive à un défaut de neige ou à un excès de neige sur le domaine. Si dans les 48 heures précédant ou suivant la date prévue pour le commencement du séjour, plus de 70% du domaine skiable est fermé d'après le bulletin d'enneigement précité. Cette garantie ne peut s'appliquer que pour les stations (départ des pistes skiables) à plus de 1200 mètres (SEIX exclus).*

#### **7.5 - Garantie en cas de rapatriement** (sous réserve d'avoir souscrit à l'assurance multirisques et sous réserve d'acceptation du dossier)

*Lors de l'incident, pour bénéficier de l'ensemble des garanties définies, il est impératif de contacter préalablement à toute intervention, la Centrale d'Assistance de L'assureur. Un numéro de dossier sera alors délivré qui, seul, justifiera une prise en charge des interventions.*

#### **7.6 - Les événements toujours exclus :**

- Des épidémies, des catastrophes naturelles et de la pollution ;
- De la guerre civile ou étrangère, d'une émeute ou d'un mouvement populaire ou d'une grève, d'un attentat et d'acte de terrorisme ;
- De la participation volontaire d'une personne assurée à des émeutes ou grèves ;
- D'alcoolisme, d'ivresse, d'usage de drogues, de stupéfiants, de médicaments non prescrits médicalement ;
- De tout acte intentionnel pouvant entraîner la garantie ;
- De duels, paris, crimes, rixes (sauf légitime défense) ;
- De la pratique des sports suivants : bobsleigh, skeleton, alpinisme, luge de compétition, sports aériens à l'exception du parachute ascensionnel ainsi que ceux résultant d'une participation ou entraînement à des matchs ou compétitions officiels, organisés par une fédération sportive ;
- De suicide et des conséquences des tentatives de suicide ;
- De l'absence d'aléa.

#### **7.7 - A faire en cas d'annulation / d'interruption**

En cas de sinistre, vous devez informer VACANCEOLE VOYAGES par lettre recommandée avec accusé réception après avoir précisé le motif de votre annulation et joindre tout justificatif nécessaire au dossier. Les frais restants à la charge des participants sont la prime d'assurance, les frais de dossier et la franchise. A noter : les informations ci-dessus ne sont pas contractuelles, une notice d'assurance détaillant les garanties et les exclusions sera jointe à votre contrat de réservation.

**Tarif assurance annulation / interruption:** 4 % TTC du montant de l'hébergement.

**Tarif assurance annulation multirisques :** 5.5% TTC du montant de l'hébergement.

#### **7.8 - Responsabilité Civile Professionnelle**

La garantie « Responsabilité Civile Professionnelle », assurée par GERENALI IARD, contrat d'assurance n°AP694336 conclu avec GENERALI IARD au 01.10.2017, est de 2 500 000€.

Cette Garantie « Responsabilité Civile Professionnelle » ne couvre que les voyages et séjours tels que définis par le Livre II du code du tourisme et par conséquent soumis à immatriculation et à obligation d'assurance. A contrario elle ne couvre pas les activités non soumises à cette obligation.

#### **Article 8- Après-vente**

##### **8.1 - Réclamation**

Toute réclamation concernant un voyage ou un séjour devra être adressée par lettre recommandée avec Accusé Réception à VACANCEOLE VOYAGES, service qualité. Cette réclamation devra préalablement être signalée sur place et par écrit au Responsable de l'établissement VACANCEOLE VOYAGES. Pour être prise en compte, cette réclamation devra parvenir à VACANCEOLE VOYAGES au plus tard trente jours après la fin des prestations.

A défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site: [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) .

##### **8.2 – Droit applicable et Litige**

Les présentes Conditions sont rédigées en langue française et anglaise.

Si l'une ou plusieurs de ces conditions étaient considérées invalides, illégales ou non exécutoires de quelque manière que ce soit par l'autorité compétente, ces conditions seraient séparées des clauses restantes qui, elles, continueraient en vigueur aussi longtemps que la loi le permettra.



En cas de litige de toute nature, interprétation, exécution ou rupture de contrat et de façon plus générale concernant les relations existantes entre les parties, elles auront la possibilité de résoudre leurs différends à l'amiable.

Si aucun accord à l'amiable n'était trouvé, le litige serait alors tranché par la juridiction judiciaire du ressort du siège sociale du VACANCEOLE VOYAGES .

## **Article 9 - La vente en ligne**

### **9.1 - Validation de la vente**

La réservation d'un séjour en résidence de tourisme peut être effectuée sur le site internet VACANCEOLE VOYAGES : [www.vacanceole.com](http://www.vacanceole.com). Pour validation, il sera demandé un paiement minimum de l'acompte par carte bancaire (la totalité du séjour si à moins de 30 jours de l'arrivée). Sans paiement, la réservation ne pourra en aucun cas être considérée comme confirmée.

La réservation des voyages sur mesure peut être effectuée uniquement via le call centre, un devis peut être demandé sur le site internet VACANCEOLE VOYAGES : [www.vacanceole.com](http://www.vacanceole.com).

### **9.2 - Droit de rétractation**

Le client ayant effectué un paiement par carte bancaire dans le processus de réservation internet, ne pourra en aucun cas prétendre au droit de rétractation dont bénéficient les consommateurs dès lors qu'ils concluent un contrat de vente à distance. Selon l'Article L.221-28 du Code de la Consommation, ce droit de rétractation n'est pas applicable aux activités d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs.

### **9.3 - Promotions**

Les promotions sont effectives à compter de leur date de validité sur notre site internet. Ces promotions ne sont en aucun cas à effet rétroactif ou valables après leur date de fin de validité de l'offre.

### **9.4- Logements PMR**

Le client a la possibilité de réserver un logement identifié comme PMR lors du processus de réservation. Le sigle PMR est une abréviation qui signifie « personnes à mobilité réduite ». Il permet d'identifier des logements adaptés au sein des résidences. Pour toute réservation d'un logement non PMR, nous nous réservons le droit d'affecter un logement PMR de même typologie

## **Article 10 – Protection des données à caractère personnel – Règlement Général de la Protection des Données (RGPD)**

### **10.1- Informations sur les droits**

Les informations relatives aux traitements de données à caractère personnel (DCP) effectués par VACANCEOLE VOYAGES sont accessibles en ligne sur le site internet de [www.vacanceole.com](http://www.vacanceole.com), à la page « Politique de Confidentialité ».

Egalement des informations peuvent être sollicitées concernant ces traitements en contactant le délégué à la protection des données (DPD ou DPO), à l'adresse mail suivante :

[dpo@vacanceole.com](mailto:dpo@vacanceole.com)

### **10.2- Connaître et Exercice des droits**

Pour connaître leurs droits relatifs au Règlement Général de la Protection des Données (RGPD); les personnes concernées par les traitements de DCP exécutés par VACANCEOLE VOYAGES, doivent consulter le site internet de [www.vacanceole.com](http://www.vacanceole.com), à la page « Politique de Confidentialité ».

## **Article 11 – Newsletter VACANCEOLE VOYAGES**

L'inscription à la Newsletter est accessible à l'onglet « S'inscrire à la Newsletter » du site internet de [www.vacanceole.com](http://www.vacanceole.com).

Le Client qui accepte les conditions contractuelles de son séjour en reconnaît s'inscrire à la Newsletter, jusqu'à son désabonnement, selon les modalités rappelées à chaque Newsletter.

Il est précisé que seule l'adresse e-mail du Client est traitée par la Newsletter.

Les abonnés souhaitant être informés sur le traitement de DCP liés à la Newsletter et connaître leurs droits relatifs au RGPD peuvent consulter les informations prévues dans le Politique de Confidentialité du site internet [www.vacanceole.com](http://www.vacanceole.com).

VACANCEOLE VOYAGES s'engage à respecter la réglementation « Informatique et Libertés ». Nos fichiers ont fait l'objet d'une déclaration auprès de la C.N.I.L. Chaque personne physique dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations enregistrées.

Les personnes faisant l'objet du traitement de leurs données personnelles disposent du droit de s'opposer au démarchage téléphonique en s'inscrivant sur la liste BLOCTEL via le site internet suivant : <http://www.bloctel.gouv.fr/>

## **Article 12- Divers**

Aucune renonciation à l'une quelconque des présentes Conditions ne sera réputée constituer une renonciation supplémentaire ou permanente à ladite condition ou à toute autre condition, et le fait pour VACANCEOLE VOYAGES de ne pas invoquer tout droit ou disposition des présentes Conditions ne constituera pas une renonciation audit droit ou à ladite disposition. Sauf indication contraire dans les présentes Conditions représentent l'intégralité de l'accord entre VACANCEOLE VOYAGES et vous en ce qui concerne votre utilisation du Site et des Produits et annule et remplace toutes communications et propositions précédentes ou contemporaines (qu'elles soient écrites, orales ou électroniques) entre VACANCEOLE VOYAGES et vous en ce qui concerne les questions faisant l'objet des présentes.

Au cas où l'une quelconque des présentes Conditions serait jugée invalide, nulle, ou non exécutoire quelle qu'en soit la raison, ladite condition sera réputée divisible et n'affectera pas la validité et le caractère contraignant des conditions restantes.

Vous ne pouvez ni transférer ni céder les présentes Conditions et tous droits et/ou licences octroyés en vertu des présentes, mais VACANCEOLE VOYAGES peut les transférer ou les céder sans restriction, à condition que ledit transfert ou ladite cession des droits et obligations au titre des Conditions vous concernant demeure inchangé.