

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les conditions de vente sont soumises au décret n° 94-490 du 15 juin 1994 pris en application de l'article 31 de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de séjours, dont nous reproduisons ci-dessous l'intégralité des articles 95 à 103.

Art. 95 - Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 14 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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 le présent titre. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur lignes régulières, 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 le présent titre.

Art. 96 - Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse, et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur, les informations sur les prix, les dates, et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1- La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2- Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3- Les repas fournis ;
- 4- La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5- Les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6- Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7- La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre limité 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 21 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 100 du présent décret ;
- 10- Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11- Les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 ci-après ;
- 12- Les précisions concernant les risques couverts et les montants de garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;

13- L'information concernant la souscription facultative du contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assurance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

Art. 97 - L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit dans ce cas indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Art. 98 - Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur et signé par les deux parties. Il doit comporter les clauses suivantes :

- 1- Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2- La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3- Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour ;
- 4- Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5- Le nombre de repas fournis ;
- 6- L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7- Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8- Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article 100 ci-après ;
- 9- L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou 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 modalités du paiement du prix ; en tout état de cause, le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11- Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12- Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire de service concerné ;
- 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 résiliation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions de l'article 96 (n°7) ci-dessus ;

- 14- Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15- Les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102, 103 ci-après ;
- 16- Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17- Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur), ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
- 18- La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19- L'engagement de fournir, par écrit, à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
 - a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté, ou à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur,
 - b) Pour les séjours et voyages 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.

Art. 99 - L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière ce délai est porté à quinze jours. Cette décision n'est soumise en aucun cas à une autorisation préalable du vendeur.

Art. 100 - Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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.

Art. 101 - Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tels qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut sans préjudice de recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec 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 du 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.

Art. 102 - Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec 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.

Art. 103 - 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 en 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.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

1 – IMPORTANT

Les tarifs privilégiés mentionnés dans le présent catalogue sont réservés aux ressortissants des caisses de l'AGIRC et de l'ARRCO, à leurs conjoints, ascendants et descendants dès lors que ceux-ci accompagnent et occupent le même logement que le ressortissant.

Aucun remboursement ne sera accordé en cas d'arrivée retardée ou de départ anticipé.

Les annulations devront nous parvenir par écrit en recommandé avec accusé de réception, le cachet de la poste faisant foi pour le calcul des frais éventuels.

2 – RÉSERVATIONS

Les réservations se font par téléphone, par correspondance ou par Internet sur le site www.cadrilegealize.com.

Le nom de votre caisse de retraite complémentaire et votre numéro de Sécurité Sociale vous seront demandés.

- Pour les séjours en location :

Une demande d'arrhes de 25 % du montant total du dossier vous sera adressée sous 48 heures. Le solde sera dû un mois avant le début de votre séjour. Pour toute réservation effectuée moins de 30 jours avant le début de votre séjour, la totalité vous sera demandée dès l'inscription.

- Pour les séjours à l'hôtel :

Une demande d'arrhes de 25 % du montant total du dossier (avec un minimum d'une nuit) vous sera adressée sous 48 heures. Selon les établissements, le solde pourra vous être demandé à l'avance ou sera payable sur place. Les règlements sont acceptés par chèque, carte bancaire ou chèques-vacances.

3 – TARIFS

Les tarifs sont établis sur les bases des conditions économiques et fiscales en vigueur au 01/07/2007 et peuvent être révisés en cas de variations économiques ou réglementaires.

4 – TAXES DE SÉJOUR

Les taxes de séjour sont variables selon les municipalités et sont en général payables sur place.

5 – DÉPÔT DE GARANTIE

Un dépôt de garantie d'un montant variable selon les établissements vous sera demandé. Il vous sera restitué en fin de séjour, ou sous quinzaine, après déduction des indemnités retenues pour d'éventuels dégâts occasionnés.

6 – CAPACITÉ DES LOGEMENTS

Un logement est prévu pour un nombre déterminé d'occupants ; il ne pourra en aucun cas être occupé par un nombre supérieur de personnes. Dans ce dernier cas, le responsable est en droit de refuser toute personne supplémentaire.

7 – ANIMAUX

Ils sont acceptés dans la plupart des résidences moyennant une redevance. En tout état de cause, ils doivent être tenus en laisse dans les parties communes, et ne sont pas admis au restaurant. Un seul animal est accepté par logement.

8 – HEURE D'ARRIVÉE ET DE DÉPART

Les heures d'arrivée et de départ sont mentionnées sur les documents remis par la résidence avant votre séjour. Si vous ne pouviez pas arriver dans les délais, il est IMPÉRATIF de prévenir la résidence. En ce qui concerne les locations, il est important dès votre arrivée de faire un état des lieux et du matériel mis à votre disposition et de signaler toute défectuosité ou tout objet manquant au responsable.

9 – SERVICE APRÈS-VENTE

Si malgré notre volonté de vous satisfaire pleinement, la prestation n'est pas conforme à nos engagements, nous vous demandons :

- d'en informer immédiatement la personne chargée de l'accueil qui s'efforcera de vous apporter une réponse,
- et si nécessaire, de nous faire parvenir, au siège, votre réclamation par écrit, en recommandé avec accusé de réception, dans un délai maximal de 4 semaines après la date de fin de votre séjour.

Notre service qualité traitera alors votre réclamation dans un délai de 2 mois suivant la réception de votre lettre.

10 – CATALOGUE

L'inscription à l'un de nos séjours implique l'acceptation de nos conditions particulières de vente. Les éléments, photos et rédactions, ne sont pas contractuels. Nous nous efforçons de réunir dans le catalogue un maximum d'informations. Une erreur d'impression est toujours possible. Tous les prix et dates de séjours doivent être confirmés par nos services au moment de la réservation.

Si vous avez des désirs particuliers tels que : orientation, étage, vue, chambres communicantes, vous pouvez l'indiquer lors de votre inscription. Nous ferons notre possible pour vous satisfaire. Il ne s'agira jamais d'un engagement de notre part. Toutes les informations concernant les activités de la station ou des environs ne vous sont données qu'à titre indicatif. Par ailleurs, toutes nuisances ou travaux entrepris par des autorités publiques ou des particuliers et qui pourraient gêner nos clients, ne peuvent nous être imputables.

11 – ASSURANCES

CADRILÈGE ALIZÉ a négocié auprès d'INTER PARTNER ASSISTANCE (Groupe AXA) un tarif préférentiel et vous propose de souscrire un forfait facultatif « assurance annulation, assistance, interruption de séjour ».

Les tarifs, les modalités de souscription et la notice des conditions générales et des garanties négociées par CADRILÈGE ALIZÉ vous seront adressés dès la réservation.

CADRILÈGE ALIZÉ ne peut être tenu responsable des vols ou des dégradations d'objets personnels à l'intérieur ou à l'extérieur des logements loués.

Il vous est recommandé de demander à votre compagnie d'assurances une extension de garantie villégiature prévoyant notamment une garantie vol pour votre séjour en résidence ou en hôtel.

Les parkings ou les garages mis à disposition à titre onéreux ou gratuit ne font pas l'objet d'un gardiennage. CADRILÈGE ALIZÉ ne pourra être tenu responsable en cas de vol ou de dégradations.

Pour l'ensemble des événements ci-dessus, il est demandé au résident et à ses assureurs de renoncer à tout recours à l'égard de CADRILÈGE ALIZÉ.

