

CONDITIONS GÉNÉRALES

Disposition introductive

Veillez lire attentivement ces informations car les présentes conditions générales s'appliquent à tous les séjours réservés auprès d'Alpine Essence (ci-après dénommé le voyageur, nous, notre, nos).

Les réservations effectuées par l'intermédiaire de nos partenaires seront soumises à leurs conditions générales individuelles, indiquées au moment de la réservation. Aucune dérogation à ces conditions ne s'applique, à l'exception des modifications que nous aurons spécifiées comme telles au préalable. Toute disposition supplémentaire mentionnée dans les documents de voyage à recevoir avant le départ est également applicable.

En effectuant une réservation chez nous, vous acceptez les conditions générales suivantes.

Notez qu'aucun contrat ne sera conclu si le paiement n'est pas reçu dans son intégralité à la date indiquée sur votre devis.

La personne nommée sur le devis le fait en tant qu'agent de toutes les personnes du groupe et, ce faisant, garantit qu'elle a le pouvoir de signer au nom de toutes les personnes et reconnaît que les présentes conditions générales s'appliquent à toutes ces personnes.

Le présent contrat de vacances ne comprend pas les installations, les services, les activités ou les excursions, tels que ceux qui peuvent être achetés séparément dans la station, que vous réservez et payez après réception de la confirmation de réservation ("activités supplémentaires"). Ces activités supplémentaires sont prévues par des contrats séparés, mais il faut prendre soin de noter, au moment de la réservation, qui fournit les activités supplémentaires, car ce n'est pas toujours nous.

Nous traiterons chaque élément de la réservation, y compris l'hébergement et les activités supplémentaires, comme des réservations séparées. Par conséquent, le prix total facturé pour la réservation qui comprend plus d'un élément sera toujours égal aux prix facturés pour chaque élément individuel s'il est acheté séparément. Cela signifie que les éléments séparés achetés ne constituent pas un forfait tel que défini dans le Règlement de 1992 sur les voyages,

vacances et circuits à forfait ou des arrangements de voyage à forfait ou liés tels que définis dans le Règlement de 2018 sur les voyages à forfait et les arrangements de voyage liés. **En France, il s'agit de la Loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009, et plus précisément de l'article L.112-2 du Code du tourisme.**

Si vous avez des questions concernant les informations contenues dans les présentes conditions générales ou dans votre courriel de confirmation de réservation, n'hésitez pas à nous contacter dès que possible afin que nous puissions répondre à votre demande. Veuillez vous référer à notre site web, alpine-essence.com, pour une description détaillée de votre hébergement.

1. Effectuer une réservation

1.1 Pour effectuer une réservation, veuillez nous envoyer un courriel en utilisant le formulaire de réservation sur notre site web ou vous pouvez nous appeler au +33 750 66 52 81

1.2 Lorsque votre réservation est uniquement provisoire (c'est-à-dire que vous n'avez pas versé l'acompte), nous pouvons, à notre seule discrétion, prendre une option sur cette réservation provisoire pendant 24 heures au maximum (sauf accord contraire écrit de notre part). Si vous n'avez pas confirmé votre réservation dans les 24 heures, nous pouvons vendre le logement que vous avez réservé provisoirement à des tiers et annuler votre option sans autre avis. Il n'est pas toujours possible de retenir des options sur des prix de disponibilité tardive.

1.3 Dans certains cas, il peut ne pas vous être possible de réserver en ligne et, dans ce cas, les demandes de renseignements par téléphone et par courrier électronique seront, après paiement de l'acompte correspondant, considérées comme des offres que vous nous aurez faites et que nous devons accepter dès réception de notre courrier électronique de confirmation de réservation. Lorsque vous recevez notre e-mail de confirmation de réservation, votre réservation est soumise aux présentes conditions générales.

1.4 Vous serez tenu de verser un acompte dans les 3 jours ouvrables suivant la confirmation de votre réservation. Cet acompte sera au minimum de 25 % du prix total de l'hébergement plus les frais. Le

solde du prix de votre séjour est payable 4 semaines avant votre arrivée. Nous nous efforcerons de vous rappeler avant cette date que le solde est dû. Si le solde n'est pas reçu à la date prévue, nous nous réservons le droit d'annuler la réservation et de conserver votre acompte. Votre solde final et la date d'échéance figurent également sur votre devis.

2. Communication entre Alpine Essence et le client

Toute communication et correspondance se fera uniquement entre nous et le chef de groupe, que vous aurez identifié au moment de la réservation. Il incombe alors au chef du groupe de transmettre toute information pertinente aux autres membres de son groupe et de s'assurer que tous les membres sont correctement assurés.

3. Arrivée et départ

3.1 Le jour standard de basculement est le samedi ; toute dérogation à cette règle sera indiquée dans notre offre et dans la confirmation.

3.2 Le jour de l'arrivée, le logement sera généralement disponible à **partir de 17h00**, mais cela n'est pas garanti.

3.3 Le jour du départ, le logement doit être libéré **avant 10h00**.

IMPORTANT - Si vous prévoyez d'arriver après 19h00, vous devez téléphoner à Alpine Essence au +33 750 66 52 81 pour organiser l'accès au logement.

4. Obligations du locataire et contrôle de l'inventaire (voir 17. nettoyage)

4.1 À son arrivée, le locataire est tenu d'effectuer un contrôle approfondi du logement. Toute anomalie doit être signalée dans les 24 heures à la réception d'Alpine Essence, sinon elle ne sera pas prise en considération et pourra vous être facturée.

4.2 Pendant la période d'occupation, le locataire doit accepter et permettre toute réparation majeure ou urgente du logement et/ou du bâtiment.

4.3 Lors de son départ, le locataire doit s'assurer que tous les meubles et autres équipements sont

remis dans leur position initiale au début de la location.

4.4 Le locataire s'engage à laisser le logement en ordre avec la cuisine, y compris le four, propre, le lave-vaisselle vide, le réfrigérateur/congélateur vidé et éteint et la porte laissée ouverte, tous les déchets enlevés des locaux et mis dans les poubelles à l'entrée du parc et jeter toute la nourriture non consommée. Si le logement est laissé particulièrement sale (si le nettoyage est inclus dans le prix du chalet, cette règle s'applique à tout ce qui dépasse le nettoyage hebdomadaire moyen requis), des frais de nettoyage supplémentaires seront facturés au locataire à un taux horaire de 50 EUR/heure (HT/taxes non comprises).

4.5 Le locataire ne doit rien déposer dans les toilettes, la salle de bain, les lavabos ou les éviers qui pourrait causer une obstruction. Si cela se produit, les frais pour y remédier seront facturés au locataire.

4.6 Lors de son départ, le locataire doit s'assurer que toutes les portes et fenêtres sont fermées et verrouillées et que les clés sont remises à la réception. Une pénalité de 30 EUR sera facturée pour chaque clé qui n'est pas rendue ou perdue.

5. Responsabilités des locataires

5.1 Le propriétaire de la propriété et l'organisateur du voyage déclinent toute responsabilité pour les risques, notamment d'incendie, de bris de glace (vitres), de vol et de dégâts des eaux, de tout objet personnel appartenant au locataire.

5.2 Les effets personnels appartenant au locataire sont sous sa propre responsabilité. Ils ne sont couverts par aucune police d'assurance appartenant à l'immeuble, au propriétaire ou au tour-opérateur. Le locataire doit souscrire sa propre police d'assurance pour protéger ses propres biens (voir 8. assurance), notamment contre le vol du matériel de ski entreposé dans les casiers à skis. Le propriétaire et l'organisateur du voyage déclinent toute responsabilité quant aux recours que leur compagnie d'assurance pourrait exercer contre le locataire.

6. Haute et Basse saison

6.1 Pendant la basse saison, il arrive souvent que des préparatifs pour la haute saison aient lieu. Il peut s'agir de l'arrêt ou de la disponibilité limitée

des remontées mécaniques, des pistes, des magasins, des bars, des cafés, des installations de divertissement et des autres équipements normalement disponibles. Des travaux de construction peuvent également avoir lieu à votre destination. Le voyageur décline toute responsabilité dans de telles circonstances. Normalement, ces situations ne se produisent pas pendant la haute saison et toutes les installations sont généralement ouvertes et disponibles. Les inconvénients de la haute saison peuvent être une circulation intense, des pistes très fréquentées, des remontées mécaniques bondées et des classes de ski bondées. Pendant les mois de janvier, mars et avril, il y a moins de monde sur les pistes. De plus les conditions météorologiques et l'enneigement sont souvent excellentes. Si vous n'avez pas de préférence concernant la période, nous vous recommandons de planifier vos vacances courant mars/avril.

7. Documents de voyage

7.1 Une fois que vous avez rempli vos obligations de paiement et autres, vous recevrez vos documents et le reste des informations sur vos vacances environ 10 jours avant le départ. Ces documents sont la seule preuve de votre droit au titre de l'accord de voyage. Nous vous recommandons donc de vérifier les documents de voyage dès que vous les recevez.

8. Assurance

8.1 Une condition expresse de votre contrat avec nous est que vous et les membres de votre parti obteniez une assurance sports d'hiver appropriée, auprès d'un fournisseur réputé, offrant une couverture (non limitée) :

- 8.1.1 Frais médicaux d'urgence, y compris, entre autres, les frais de sauvetage en montagne, les frais d'ambulance et de rapatriement
- 8.1.2 Annulation de votre voyage ou réduction (raccourcissement de votre voyage)
- 8.1.3 Fermeture de la station pour cas de force majeure
- 8.1.4 Trop de neige ou faible enneigement
- 8.1.5 Responsabilité personnelle : comprend, entre autres responsabilités, les dommages causés par votre négligence aux biens dans lesquels vous séjournez et ne peut inclure une clause

limitant les actions à l'encontre d'un compagnon de voyage autre que la famille

8.1.6 Perte ou détérioration du matériel loué

8.1.7 les retards dans les voyages et les transferts (à l'aller et au retour) qui doivent inclure, entre autres, les coûts supplémentaires encourus en cas de retard indépendant de votre volonté ou de la nôtre

8.1.8 La politique doit inclure les activités supplémentaires que vous êtes susceptible d'entreprendre, en particulier le ski hors-piste avec ou sans guide (il est possible de skier hors-piste par inadvertance)

8.2 Nous n'accepterons aucune responsabilité de quelque nature que ce soit pour les pertes ou les dommages subis par l'un de vos groupes voyageant et séjournant chez nous du fait qu'il n'a pas d'assurance adéquate.

8.3 Vous reconnaissez que tous les modes de voyage à destination et en provenance de notre station (y compris, mais sans s'y limiter, nos partenaires de transfert) peuvent faire l'objet de retards ou d'annulations et vous acceptez en outre que nous ne soyons pas responsables de ces retards ou annulations de voyage.

9. Moyens de transport propres

9.1 Si vous prévoyez d'arriver à votre destination après 19h00, vous devez en informer l'organisateur de voyages à l'avance. Le voyageur ne peut jamais être tenu responsable si vous arrivez après 19h00 sans avoir été prévenu au préalable et que vous trouvez le lieu fermé à clé. N'oubliez pas que des chaînes à neige, un triangle de danger, une trousse de secours et une veste fluorescente sont obligatoires pour conduire en France. Si vous arrivez le week-end après 17h00 un samedi, il se peut que les éventuels défauts/ problèmes du logement ne puissent être réglés que le lundi matin.

10. Linge de maison

Le linge de maison est généralement fourni dans les appartements et les chalets. Si le linge n'est pas inclus, cela sera clairement indiqué dans la description.

11. Bagages

11.1 Vous êtes responsable de vos propres bagages pendant tout le voyage et pendant votre séjour dans le logement. Le voyageur décline toute responsabilité en cas de perte, de dommage ou de vol. Nous vous recommandons de souscrire une assurance voyage. Dans la plupart des cas, vous pouvez laisser vos bagages à la réception de l'Alpine Essence les jours de voyage, afin de pouvoir continuer de skier. Cette consigne à bagages est un service supplémentaire fourni sur place. Le voyageur ne traitera aucune plainte ou déclaration de perte, de vol et/ou de dommage. L'utilisation d'une consigne est toujours à vos risques et périls.

12. Biens perdus

12.1 Le voyageur n'est pas responsable de la localisation des objets perdus. Si vous perdez des biens, nous vous aiderons toutefois à les récupérer et, s'ils sont retrouvés, à vous les restituer dans la mesure où cela est possible et peut raisonnablement être attendu.

12.2 Tous les frais directs et indirects que nous avons engagés pour retrouver et vous restituer vos biens vous seront répercutés et devront être payés avant qu'ils ne vous soient restitués. Lorsque le transport est organisé par nos soins, nous ne pouvons être tenus pour responsables de la perte ou de la détérioration de vos biens pendant le transport. Lorsque vous réservez chez nous, vous le faites à condition que vous assumiez le risque de perte de vos bagages, même après que ceux-ci aient été retrouvés par le voyageur.

13. Enfants

13.1 En principe, les bébés doivent être inclus dans la détermination du nombre maximum de personnes autorisées dans le logement ; dans certains cas, il est possible de dépasser ce nombre maximum sur demande. Les lits de bébé peuvent, dans certains cas, être réservés à l'avance moyennant un supplément (voir description du logement). Vous devez toutefois fournir vos propres draps et couvertures.

14. Animaux de compagnie

14.1 Aucun animal domestique ne peut être amené dans le logement sans l'accord préalable de Alpine Essence et si un supplément de 35 EUR par animal est convenu, il sera facturé.

14.2 Les chiens classés dans la catégorie des chiens dangereux sont strictement interdits conformément à la loi française 99-5 du 06/01/1999.

15. Réservation des forfaits de ski

15.1 Tout forfait réservé en avance, ne peut pas être changé à la dernière minute. Le forfait commence normalement le lendemain de votre arrivée, comme indiqué dans les documents de voyage (c'est-à-dire généralement un dimanche). Si vos vacances ne commencent pas un samedi, la date de début de validité du forfait sera celle indiquée dans vos documents de voyage. Si, pour une raison quelconque, vous ne pouvez pas utiliser le forfait pendant un ou plusieurs jours pendant vos vacances, vous ne pouvez pas demander d'indemnisation au voyageur.

16. Hébergement

16.1 La description et les photographies du logement peuvent différer de la réalité et ne sont fournies qu'à titre d'exemple. Dans certains cas, le logement est la propriété de particuliers qui l'ont meublé selon leurs propres goûts.

16.2 Veuillez garder à l'esprit, par exemple, que la quantité d'eau chaude disponible peut être limitée si la chaudière est petite.

16.3 L'équipement de la cuisine ne comprend pas toujours une cafetière et/ou une coupeuse à fromage.

16.4 Le nombre maximum de personnes autorisées dans le logement ne peut jamais être dépassé, sauf accord écrit et indication contraire dans la confirmation. Si le nombre d'occupants dépasse le nombre indiqué dans le contrat, Alpine Essence peut refuser le droit d'entrée dans les locaux ou réclamer un supplément. Les prix sont fixés à 150 EUR par personne.

17. Nettoyage du logement (voir 5. Obligations du locataire)

17.1 Vous êtes responsable du nettoyage de votre logement à la fin de votre séjour, sauf indication contraire. Toutefois, il est souvent possible de payer quelqu'un d'autre pour le faire sur place.

17.2 Si le nettoyage est compris dans votre forfait, nous supposons néanmoins que vous laisserez le

logement dans un état propre et rangé. Le nettoyage final ne comprend pas la vaisselle de la cuisine, le nettoyage de la cheminée, la vidange du lave-vaisselle ou le retrait des ordures ; ces tâches sont toujours à votre charge.

17.3 Si le mobilier a été déplacé, il doit être remis à l'endroit où il se trouvait à l'arrivée.

18. Dépôt de garantie/caution

18.1 Les biens et le mobilier ne doivent subir aucune dégradation autre que l'usure normale pendant l'utilisation pour laquelle ils ont été conçus.

18.2 Le dépôt de garantie, versé est destiné à couvrir tout dommage causé à la propriété louée, au mobilier, à l'immeuble en général ainsi qu'à couvrir les différentes charges et dépenses le cas échéant.

18.3 Le dépôt de garantie doit être payé par carte de crédit ; le montant du dépôt de garantie est indiqué sur vos documents de voyage.

18.4 Le dépôt de garantie qui nous est laissé sera libéré dans les 7 jours suivant le départ si le logement a été jugé en bon état.

18.5 Si de l'argent est retenu sur le dépôt de garantie, le client en sera informé par écrit et une preuve photographique lui sera fournie dans la mesure du possible.

18.6 Si le dépôt de garantie est encaissé, le solde sera restitué au locataire dans les trois mois suivant la déduction des frais de remise en état et des frais éventuels.

18.7 Si le dépôt de garantie est insuffisant pour couvrir les frais, le locataire sera tenu de payer la différence.

19. Accès à l'Internet

19.1 Dans de nombreuses stations de montagne, la puissance du signal est limitée dans l'ensemble de la station, et pas seulement dans les propriétés individuelles.

19.2 Nos chalets/appartements, lorsqu'ils sont annoncés, sont équipés de Wi-Fi gratuit, mais nous ne pouvons pas garantir une connexion Internet continue et ininterrompue car cela échappe à notre contrôle.

19.3 Vous ne serez pas informé à l'avance si cette installation est supprimée et nous ne pouvons pas offrir de remboursement ou d'indemnisation si l'internet ne fonctionne pas ou si le Wi-Fi n'est pas disponible pour une raison quelconque.

20. Fumer

20.1 Tous nos chalets et locaux sont non-fumeurs, y compris les chambres, les salles de bain et le jacuzzi, mais les clients sont autorisés à fumer sur les balcons.

21. Plaintes

21.1 Les plaintes doivent être immédiatement soumises à notre représentant sur place, car il est souvent possible de prendre des mesures pour remédier à la situation à ce moment-là. Il est difficile de résoudre les problèmes à un stade ultérieur.

21.2 Si la plainte n'est pas résolue à votre satisfaction, elle doit être signalée au bureau du voyageur ou, en dehors des heures de bureau, via le numéro d'urgence (indiqué dans les documents de voyage), dans les 24 heures suivant l'arrivée / la découverte du problème.

21.3 Si la situation n'a toujours pas été résolue de manière satisfaisante, alors :

21.3.1 la plainte doit être présentée par écrit au moyen d'un formulaire de plainte signé par notre représentant ;

21.3.2 vous devez soumettre votre lettre avec le formulaire de plainte au voyageur par courrier dans les 14 jours suivant la fin de votre séjour.

21.4 Les plaintes qui n'ont pas été a) signalées par téléphone dans les 24 heures via le numéro d'urgence et b) soumises par écrit au moyen d'un formulaire de plainte signé par notre représentant sur place, ne seront pas traitées ultérieurement.

22. Demandes et arrangements

22.1 Le voyageur s'efforcera de répondre aux demandes des clients dans la mesure du possible.

22.2 Si une demande aboutit à un arrangement avec l'organisateur de voyages et fait donc partie d'un accord de voyage, le client ne pourra faire valoir ses droits à cet égard que si l'arrangement a

été précisé sur la facture/la confirmation de réservation et sur les bons reçus ultérieurement.

22.3 Les demandes ne peuvent donner lieu à aucun droit.

23. Prix et conditions de paiement

23.1 Le prix de location du logement comprend les frais d'administration, le service du loyer et les frais d'entretien.

23.2 Le locataire s'engage à prendre possession des lieux à la date et à l'heure fixées sur le devis.

23.3 Le solde du prix de location et les services supplémentaires pré-réservés doivent être payés au moins 4 semaines avant l'arrivée. Dans le cas de réservations effectuées moins de 4 semaines avant l'arrivée, le solde doit être payé en totalité au moment de la réservation (voir section Paiement). Les services ou produits supplémentaires commandés, ainsi que la taxe touristique locale, doivent être payés sur place.

23.4 Les clés ne seront remises qu'après paiement des services supplémentaires éventuels et du dépôt de garantie.

23.5 La durée des vacances ne peut être prolongée qu'avec l'accord d'Alpine Essence et sera facturée au prorata du coût initial des vacances. Cette période ne peut excéder 90 jours, en cas de non-respect des paiements dus ou de non-exécution d'une clause quelconque du contrat, et 8 jours après une absence de réponse à la mise en demeure, Alpine Essence peut exiger la résiliation immédiate du contrat et le locataire doit quitter les lieux sur ordre du juge en chambre.

24. Promotions et offres

24.1 Les informations figurant sur la page Internet et les bons d'échange engagent le voyageur, sauf si:

- 24.1.1 des modifications de ces informations n'aient été portées à la connaissance du voyageur de manière claire, par écrit et avant la confirmation du contrat par internet ou par téléphone ;
- 24.1.2 les modifications interviennent ultérieurement à la suite d'un accord entre les deux parties au contrat ;
- 24.1.3 il s'agit de la correction d'erreurs dans le calcul du prix du voyage.

24.2 L'organisateur de voyages peut être contraint de retirer temporairement ou définitivement une offre spécifique. Les offres sont toujours soumises à la disponibilité.

25. Informations sur le voyageur

25.1 Le voyageur doit fournir à l'organisateur de voyages toutes les informations pertinentes qui lui sont explicitement demandées. Si le voyageur fournit des informations incorrectes, ce qui entraîne des frais supplémentaires pour l'organisateur de voyages, ces frais peuvent être facturés au voyageur.

26. Passeports et visas

26.1 Vous êtes responsable de votre passeport, de votre visa et de toute autre exigence en matière d'immigration et vous devez les confirmer auprès des ambassades/consulats concernés avant le voyage et éventuellement avant la réservation.

26.2 Nous déclinons toute responsabilité si vous ne pouvez pas voyager en raison du non-respect des exigences en matière de passeport, de visa ou d'immigration.

26.3 Veuillez garder à l'esprit que les conditions peuvent changer après le "Brexit" et que pendant la période de transition, il vous incombe de vous assurer que vous disposez des documents nécessaires pour effectuer votre réservation auprès de nous.

27. Protection des données personnelles

27.1 L'organisateur de voyages a pris toutes les mesures commercialement raisonnables pour s'assurer que les données personnelles des clients sont collectées et traitées conformément au règlement général sur la protection des données.

27.2 Le client a la possibilité d'accéder et de rectifier toutes les données personnelles détenues par le voyageur. Le client pourra exercer ce droit conformément au Règlement général sur la protection des données.

28. Conditions de réservation

28.1 L'accord entre la personne effectuant la réservation et l'organisateur de voyages prendra effet après une réservation verbale, une réservation par courrier électronique ou une réservation via notre système de réservation.

28.2 L'obligation de l'organisateur de voyages d'exécuter l'accord prend effet au moment où la personne effectuant la réservation reçoit le devis/la confirmation de réservation pour le voyage réservé par écrit ou par communication électronique.

28.3 La personne responsable de la réservation est solidairement responsable de toutes les obligations découlant du contrat de voyage pour toutes les personnes spécifiées.

28.4 La personne effectuant la réservation agit en son nom et pour son propre compte. Elle reconnaît également qu'elle agit en tant que mandataire au nom et pour le compte de ses compagnons de voyage qui n'ont pas signé le contrat, sous peine de s'engager elle-même.

28.5 L'organisateur de voyages facture des frais de réservation par confirmation de réservation.

29. Taxe de séjour

29.1 Les clients seront tenus de payer une taxe de séjour sur l'hébergement que nous proposons (sauf s'il a été précisé que celle-ci est incluse). Le montant de ce paiement dépend de la destination / de l'hébergement. Des prix approximatifs sont indiqués dans la plupart des cas.

30. Prix du séjour

30.1 Les prix convenus dans le contrat sont des prix fixes.

30.2 Des frais supplémentaires seront appliqués pour tout coût supplémentaire indiqué dans l'offre séparément (à l'avance ou à destination).

31. Ajout d'une option/un élément de forfait à une réservation

31.1 Après l'établissement du devis, le voyageur peut ajouter une option ou un élément de forfait à la réservation jusqu'à 7 jours avant le départ, si l'option supplémentaire est disponible.

31.2 L'organisateur de voyages est en droit de facturer des frais de modification de 10 € pour chaque ajout, plus le montant à payer pour l'option supplémentaire réservée.

31.3 L'ajout à la réservation sera confirmé par un devis. Toute augmentation de prix intervenue entre-temps peut être prise en compte.

32. Modification de la date de départ ou de la destination par le voyageur

32.1 Si vous souhaitez modifier votre réservation pour une autre date ou une autre propriété, nous ferons de notre mieux pour vous accueillir (sous réserve de disponibilité).

32.2 Veuillez noter que nous aurons besoin d'une confirmation écrite de tout changement et que des frais supplémentaires peuvent être encourus en raison de différences dans les prix annoncés.

33. Modifications apportées par le voyageur avant le départ

33.1 Si, avant le début du séjour, il n'est pas possible de vous loger dans le chalet/appartement choisi, l'organisateur de voyages se réserve le droit d'apporter les modifications nécessaires à la réservation.

33.2 L'organisateur de voyages doit en informer le voyageur par écrit, le plus rapidement possible et en tout cas avant le départ.

33.3 L'organisateur accepte que si un hébergement de taille et de niveau équivalents ne peut être proposé, le client a la possibilité de convenir d'un niveau d'hébergement inférieur et de se faire rembourser la différence de prix ou de résilier le contrat sans frais.

33.4 Dans tous les cas, le client convient qu'il n'a pas droit à une indemnisation.

33.5 Le voyageur doit informer l'organisateur de voyages de sa décision le plus rapidement possible par écrit et, en tout état de cause, avant le départ.

33.6 Si le voyageur accepte la modification, un nouveau contrat ou un supplément au contrat doit être établi, indiquant les modifications apportées et l'effet qu'elles auront sur le prix.

34. Annulation par le voyageur avant le départ

34.1 Si l'organisateur de voyages résilie le contrat avant le début du voyage pour des raisons non imputables au voyageur, celui-ci peut choisir entre:

34.1.1 accepter une nouvelle offre de voyage à un prix équivalent ou inférieur ou accepter une nouvelle offre de voyage

à un prix supérieur, pour laquelle un supplément doit être payé. Si le voyage de remplacement proposé à un prix inférieur, l'organisateur de voyages remboursera la différence le plus rapidement possible ;

34.1.2 soit recevoir le remboursement, dans les meilleurs délais, de tous les montants qu'il a payés dans le cadre du contrat si un hébergement de niveau équivalent ou supérieur ne peut être proposé.

34.2 Le client ne peut prétendre à un remboursement intégral si :

34.2.1 l'annulation est le résultat d'un cas de force majeure. Par force majeure, on entend des circonstances anormales et imprévues (y compris, mais sans s'y limiter, les fermetures de station dues à des pandémies, la surréservation par une agence, les avalanches, les catastrophes naturelles) indépendantes de la volonté de la partie qui invoque la force majeure et dont les conséquences n'ont pu être évitées malgré toutes les précautions prises.

35. Paiement

35.1 L'acompte non remboursable (au minimum 25% du prix du voyage, plus les frais de réservation) doit être versé dans les 7 jours suivant la réception du devis sur le compte bancaire n° 9671475929, IBAN : FR76 1810 6008 1096 7214 7592 953, BIC/Swift : AGRIFRPP881 Banque : Crédit Agricole (FRANCE), en veillant à ce que le numéro du devis soit clairement indiqué.

35.2 Le solde du prix du voyage doit être payé au plus tard 4 semaines avant le départ. En cas de réservation 2-4 semaines avant le départ, le montant total doit être payé en une seule fois dans les 3 jours ouvrables suivant la réception du devis. Si la réservation a lieu moins de 2 semaines avant le départ, le montant total doit être payé par téléphone ou en espèces immédiatement après la réception du devis.

35.3 L'argent ou la preuve de paiement doit toujours être en notre possession avant le départ. Les éventuels frais bancaires ou différences de taux de change sont à la charge du client.

36. Par défaut

36.1 Le non-respect des obligations de paiement peut entraîner l'annulation du voyage par l'organisateur de voyages et vous devrez payer les frais d'annulation.

36.2 Vous serez en défaut à la simple expiration de la date d'échéance, sans qu'aucun avertissement ne soit nécessaire.

36.3 Les factures qui n'ont pas été payées à la date d'échéance ou avant celle-ci portent intérêt de plein droit et sans mise en demeure supplémentaire de 1% par mois ou partie de mois.

36.4 En cas de défaut de paiement à la date d'échéance, et sans mise en demeure préalable, les factures seront majorées de 15 % ou d'un minimum de 50 € par place de couchage.

36.5 En cas de non-paiement, les frais de recouvrement et autres frais supplémentaires sont à votre charge.

37. Conditions d'annulation

37.1 Le locataire peut annuler une réservation par écrit à condition de payer les frais d'annulation suivants :

37.1.1 pour les annulations jusqu'à minuit le 30e jour avant le début du premier jour de séjour : 25 % du loyer ;

37.1.2 pour les annulations à partir de minuit le 30e jour jusqu'à minuit le 14e jour avant le début du premier jour de séjour : 60 % du loyer ;

37.1.3 ou annulations à partir de minuit le 14e jour jusqu'au premier jour de séjour : 90 % du loyer ;

37.1.4 pour les annulations le premier jour de séjour ou plus tard : 100 % du loyer.

37.2 **N.B.** Des frais d'annulation de 50 € sont prévus pour TOUTES les annulations, quelle que soit la date de l'annulation.

37.3 La date du cachet de la poste ou la date du message électronique correspondant est déterminante pour savoir si la réservation a été annulée en temps voulu.

37.4 Une réservation annulée par un locataire principal ou autre sert également d'annulation aux frais des co-locataires.

38. Annulation par Alpine Essence

38.1 Alpine Essence doit faire une proposition de modification au voyageur au moyen d'une offre alternative dans les 48 heures (2 jours ouvrables) suivant la survenance d'événements graves. Cette obligation s'éteint si la cause de la modification est imputable au locataire ou à un cas de force majeure.

39. Coronavirus (COVID-19)

39.1 La sécurité de notre personnel et de nos invités est de la plus haute importance. Suite aux conseils officiels aux voyageurs reçus des organisations gouvernementales concernant le Coronavirus (COVID-19), les invités qui ne peuvent pas se rendre ou séjourner dans des logements situés dans des zones gravement touchées peuvent choisir parmi les options suivantes :

39.1.1 de nouvelles dates pour un futur séjour avec Alpine Essence (des tarifs différents peuvent s'appliquer),

ou

39.1.2 un avoir émis par Alpine Essence pour un futur séjour dans TOUT établissement géré par nous, valable 12 mois, pour la valeur payée par le client ou un montant supérieur à votre discrétion et la différence payable par le client. La date d'arrivée de la future réservation doit se situer dans les 18 mois à compter de votre date d'arrivée initiale (ordonnance n°2020-315),

ou

39.1.3 un remboursement complet moins 15 % du prix total du chalet.

Veillez noter que les politiques de Coronavirus s'appliquent uniquement aux annulations effectuées après l'introduction des restrictions obligatoires de voyage.

39.2 Les raisons valables qui conduiront à l'utilisation de cette politique d'annulation COVID-19 sont limitées à :

39.2.1 fermeture officielle de la propriété pendant les dates réservées en raison des restrictions COVID-19

39.2.2 l'impossibilité de se rendre à l'établissement pendant les dates réservées en raison de restrictions officielles de voyage du gouvernement liées à la COVID-19. Les circonstances valables sont les suivantes

i. les restrictions de voyage mises en place par le gouvernement du pays où se trouve le bien, qui limitent votre capacité à vous rendre soit dans le pays, soit au bien

ii. les restrictions de voyage mises en place par le gouvernement de votre lieu de départ, qui limitent votre capacité à vous rendre dans le pays où se trouve le bien.

39.3 Toute autre raison ne sera pas considérée comme une raison valable pour utiliser la politique d'annulation COVID-19, et la politique d'annulation standard sera appliquée. Il s'agit notamment, mais pas exclusivement, des raisons suivantes

i. une réticence à voyager

ii. une incapacité de voyager pour des raisons médicales (y compris toute raison liée à la COVID-19)

iii. les ordonnances de séjour à domicile et de quarantaine pour les particuliers et les ménages

39.4 Cette politique d'annulation COVID-19 est valable jusqu'au jour du voyage ; cependant, il n'y aura pas de remboursement une fois que vous serez arrivé dans la station si COVID-19 a une incidence sur votre réservation une fois que vous serez arrivé. Dans ce cas, vous serez facturé au prorata du nombre de nuits que vous avez passées dans la station et le reste vous sera remboursé.

40. Responsabilité du voyageur

40.1 L'organisateur de voyages décline toute responsabilité pour les pertes, dommages ou blessures subis par les voyageurs, quelle qu'en soit la raison, ainsi que pour la perte, le vol ou la détérioration de bagages ou d'autres biens, y compris l'argent. Le risque à cet égard est supporté par le voyageur. Le voyageur recommande donc de souscrire une assurance voyage.

40.2 Le voyageur est également responsable de la perte ou du dommage subi par l'organisateur de voyages, son personnel ou ses représentants, les

moyens de transport, le logement ou une option/un élément du forfait par sa faute, ainsi que lorsque le voyageur n'a pas rempli ses obligations contractuelles.

40.3 Les pertes ou dommages causés par le voyageur sont déduits du dépôt de garantie. Si le montant de la perte ou du dommage dépasse le montant du dépôt de garantie, le voyageur doit payer le montant dû sur place.

40.4 Le voyageur doit disposer d'une assurance responsabilité civile conforme à l'usage dans le pays de résidence.

40.5 Si le voyageur se rend coupable d'un comportement répréhensible (ivresse publique, bruit excessif après 22h00, vandalisme etc.), l'organisateur de voyages peut annuler immédiatement le contrat de voyage et/ou infliger des amendes pour le comportement inapproprié, sans que la personne responsable de la réservation ne puisse prétendre à un remboursement du prix du voyage.

41. Responsabilité de l'organisateur de voyages

41.1 L'organisateur de voyages est responsable de la bonne exécution du contrat, conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir vis-à-vis de l'organisateur de voyages sur la base des dispositions du contrat, et des obligations découlant du contrat, que ces obligations doivent être remplies par l'organisateur de voyages lui-même ou par d'autres prestataires de services et sans préjudice du droit de l'organisateur de voyages de faire valoir des droits à l'encontre de ces autres prestataires de services.

41.2 L'organisateur de voyages décline toute responsabilité pour les pertes ou dommages auxquels le voyageur peut prétendre au titre de l'assurance voyage et/ou de l'assurance annulation.

41.3 Le voyageur accepte de réserver à la condition que toute réclamation contre l'organisateur de voyages pour perte ou dommage ainsi que toute indemnisation pour perte de jouissance du voyage soient limitées ensemble à un maximum de 100 % du prix du voyage.

41.4 Nous ne pouvons être tenus responsables de la disponibilité des activités proposées pendant le séjour dans un chalet ou un appartement Alpine Essence. Des circonstances indépendantes de notre volonté (par exemple, le temps, les conditions d'enneigement) peuvent signifier que certaines activités ne sont pas possibles (par exemple, le ski ou le VTT) pendant une partie ou la totalité de votre séjour. Nous ne sommes pas responsables si notre publicité pour un certain service ou une certaine activité (par exemple, Ski in, Ski out) n'est pas disponible en raison de facteurs échappant à notre contrôle.

41.5 Toutes les réservations de maisons de vacances et autres services (supplémentaires) offerts par l'intermédiaire de ce site web et du courrier électronique du voyageur sont soumises aux conditions générales de voyage et de vente. Tous les litiges qui surviennent entre Alpine Essence et les voyageurs / clients sont soumis au droit français. Le tribunal compétent est situé à Chambéry, en France.

Signature précédée de la mention "lu et approuvé" :

Date :
