

PVR, Règlements General et Condition de vente et de voyage

Introduction

Toutes les règles et conditions s'appliquent aux séjours réservés avec P.V.R (le tour opérateur). Aucun changement n'est possible, sauf exception vu au préalable avec nous et bien en avance. Tout renseignement supplémentaire en ce qui concerne votre voyage doit impérativement être reçu avant votre départ.

Les Agences/Organisations

Nous travaillons ensemble avec les agences, avec des particuliers ou des représentants des destinations que nous vous offrons. Ils nous représentent sur un site internet, mais travaillent sous leurs responsabilités. Le tour opérateur est en aucun cas responsable des changements aux règels vu avec eux, sauf si le tour opérateur a fait un accord par écrit.

Arrivées et Départs

Habituellement les jours de départs et d'arrivée se font le samedi. Si toutefois ce n'était pas le cas, vous seriez prévenus dans l'offre du séjour et dans votre confirmation. Normalement vous pouvez accéder à votre hébergement à partir de 17h00 le jour de votre arrivée, cependant cela n'est pas garanti à cent pour cent. Si vous deviez arriver plus tard que 19h00 vous devez nous en informer avant votre arrivée. Le jour de votre départ, vous devez quitter votre logement au plus tard à 10h00.

Les effets en Saisons

Il arrive très souvent qu'en basse saison, les travaux de préparation pour la haute saison soient en cours. Vous devez donc prendre en compte que les télésièges, les pistes, les magasins, et les animations soient limités voire indisponibles. Il peut également arriver qu'il y ait des travaux proches de votre logement. Le tour opérateur décline toute responsabilité en de telles circonstances. L'avantage de la haute saison est que tout fonctionne, cependant il y a l'inconvénient des écoles de skis avec des grands groupes et les bouchons pour accéder en station. Pendant les mois de janvier, mars et avril il y a moins de monde sur les pistes, la météo est bonne et la qualité de la neige est excellente. Si vous avez la possibilité de partir pendant ces mois-ci, nous vous le conseillons vivement.

Documents de Voyage

Si vous avez accompli les conditions de paiement et autres obligations, vous recevrez vos documents et le reste des informations de votre voyage à peu près 10 jours avant votre départ. Nous vous conseillons vivement de vérifier vos documents de voyage dès réception.

Transports

Si vous pensez arriver après 19h00 vous devez avertir la personne ayant les clefs bien en avance. Le tour opérateur ne peut pas être tenu responsable si vous arrivez après 20h et que l'hébergement est fermé à clef, même si vous aviez indiqué que vous arriverez plus tard.

N'oubliez pas que les chaînes à neige, un triangle de détresse, une trousse de secours et un gilet de détresse sont obligatoires dans le code de la route française. Si vous arrivez pendant le weekend après 18h00 un samedi, c'est fort possible que toute gêne/problème dans l'hébergement ne pourra pas être résolu avant le lundi matin.

Le Linge

Cela est habituellement fourni dans l'hébergement. Si cela n'est pas le cas, cela sera clairement indiqué dans la partie description.

Les Bagages

Vous êtes responsable de vos propres bagages pendant tous le séjour dans l'hébergement. Le tour opérateur décline toutes responsabilités pour perte, vol ou dégâts. Nous vous conseillons de prendre une assurance. Dans la plus part des endroits il y a des casiers dans lesquelles vous pouvez laisser vos bagages afin d'aller skier la journée. Cependant même en laissant vos bagages dans un casier, le tour opérateur décline toutes responsabilités pour perte, vol et/ou dégâts. Cela reste à vos risques et périls.

Objets Trouvés

Le tour opérateur n'est pas responsable du suivi de vos objets perdus. Si vous venez à perdre quelque chose, nous vous aiderons bien évidemment à le retrouver ce qui peut générer une attente de votre part. Cependant, toute dépense liée à la recherche de vos objets sera facturée.

Quand vous réservez avec nous, vous êtes le seul responsable de vos bagages, même une fois retrouvé par le tour opérateur.

Les Enfants

La plus part du temps, les bébés ne sont pas compris dans le prix du séjour. En principe, un bébé doit être inclus quant au maximum du nombre de personnes dans l'hébergement. Parfois il est possible sur demande d'excéder le nombre de personnes autorisées. Il peut y avoir, de fait, un surcout pour un berceau (voir description), et pour cela, c'est à vous d'apporter le linge.

Les Animaux de Compagnie

Les animaux de compagnie peuvent être admis dans l'hébergement avec un surcout. L'animal doit être vacciné contre la rage. Vous devez nous informer si vous venez avec votre animal de compagnie.

Forfait de Ski

Si vous avez réservé votre forfait de ski, ou cela est compris dans votre séjour, aucun changement ne sera possible une fois arrivé à votre destination. Votre forfait sera valable dès le lendemain de votre arrivée ; comme cela est indiqué dans vos documents de voyage, et normalement à partir du dimanche. Si vos vacances ne commencent pas un samedi, la validité du départ de votre forfait de ski vous sera indiquée dans votre document de voyage. Si vous veniez à ne pas utiliser votre forfait pour n'importe quelle raison, en aucun cas vous ne pourriez faire une réclamation auprès du tour opérateur.

Hébergement

Les descriptions et les photos de l'hébergement peuvent parfois être différentes à la réalité, ce ne sont que des exemples. Parfois l'hébergement appartient à un particulier, dans ce cas, cela est meublé aux goûts du propriétaire.

N'oubliez pas, par exemple que la distribution d'eau chaude peut être limitée si le chauffe-eau est petit. En général, les lits en France sont plus petit, dans la salle de bain la douche n'a pas forcément un rideau de douche et le pommeau de douche ne peut pas toujours être accroché. Dans la cuisine il n'y a pas forcément une machine à café, ni un couteau à fromage.

Si vous réservez plus d'un appartement ou studio du même genre, la même semaine, le tour opérateur fera de son mieux pour vous réserver les logements le plus proche possible. Le nombre maximum de personnes autorisées dans l'hébergement ne doit jamais être dépassé, sauf indication contraire écrite et précisé dans votre confirmation. Le propriétaire/manager est en droit de refuser l'accès à l'hébergement si cela n'est pas respecté.

Nettoyage de l'hébergement

Vous êtes responsable du ménage de fin de séjour dans votre hébergement, sauf indication contraire. Il est souvent possible de faire appel à une entreprise de ménage.

Si le ménage est inclus dans votre package, nous demandons un minimum de propreté de votre part. De plus, dans ce cas, vous êtes responsables du nettoyage de la cuisine, de la vaisselle et bien évidemment de vider vos poubelles.

Caution

Nous vous demandons une caution à l'arrivée. Cela peut être fait par carte bancaire. Le montant est précisé dans votre document de voyage. Votre caution vous sera rendue 7 jours après votre départ si l'hébergement est remis en bon état. Le paiement et le remboursement de la caution se fait entre vous et le fournisseur de l'hébergement. Les plaintes à propos d'un refus de vous rendre la caution ne seront pas prises en compte par le tour opérateur. Dans certains endroits, une demande de caution est possible pour la location du matériel de ski. D'autres cautions peuvent vous être demandées et seront notées dans le règlement de l'hébergement ou de l'offre en question.

Plaintes/Réclamation

Toutes plaintes/réclamations doivent être immédiatement soumises à notre représentant sur le site, afin de résoudre le problème le plus rapidement possible. En effet, il est plus difficile de résoudre le problème en le laissant plus tard dans votre séjour. Si nous avons mal géré votre plainte, cela doit être rapporté au bureau du tour opérateur, en dehors des horaires de bureau, sur le numéro d'urgence (donné dans le document de voyage) dans les 24h de votre arrivée/découverte du problème. Si cela n'est toujours pas résolu, alors :

- 1) La plainte doit être écrite et détaillée puis signée par notre représentant sur le site.
- 2) Vous devez envoyer cela et la fiche de réclamation au tour opérateur par la poste dans un délai de 14 jours à compter du dernier jour de votre séjour.

Les plaintes, qui n'ont pas été a) transmises par téléphone dans les 24h via le numéro d'urgence b), faites par écrit en complétant la fiche de réclamation et signé par notre représentant, **ne seront pas prises en charge.**

Demande et Agencement

Le tour opérateur fera de son mieux pour satisfaire les souhaits et demandes du client. Suite à une demande particulière du client acceptée par le tour opérateur, et qui de fait fera partie du règlement, il ne pourra plus revenir sur sa demande une fois confirmée sur sa réservation et sur le bon d'échange. Aucun droit à une nouvelle demande ne sera accepté.

Offres et promotions

L'information trouvée sur le site internet et sur un bon d'achat est toujours d'actualité sauf si :

- Des changements concernant cela ont été clairement donnés au client par écrit et avant que le contrat ne soit fait via le site ou par téléphone.
- Des changements radicaux suite à un accord entre les deux parties sur le contrat.
- Cela comprend la correction d'un mauvais calcul sur le prix du séjour.

Le tour opérateur peut être amené à supprimer une offre spéciale de façon temporaire ou définitive. Les offres sont toujours faites selon les disponibilités.

Information sur le voyageur

Le voyageur doit fournir toute information utile que le tour opérateur peut lui demander. Si le voyageur vient à donner des informations erronées qui entraîneraient un coût supplémentaire pour le tour opérateur, le voyageur pourrait être facturé pour cela.

Le règlement et les conditions de réservation

L'accord entre la personne qui effectue la réservation et le tour opérateur prendra effet après soit une réservation faite à l'oral, soit par email, soit via le site internet. Le tour opérateur met en place une demande de réservation une fois que la confirmation de réservation ait été reçue par écrit ou par email. La personne responsable de la réservation est susceptible de remplir toutes obligations en

lien avec le règlement. La personne qui établit la réservation, utilise son propre nom pour son propre compte.

Taxe de Séjour

Vous serez donc dans l'obligation de payer une taxe de séjour dans la majorité des hébergements (sauf indication contraire). Le prix dépend de votre destination et du type d'hébergement. Un prix approximatif est souvent donné.

Le prix du séjour

Les prix donnés dans le contrat sont des prix fixes. Tout surcoût sera indiqué dans l'offre séparément au contrat (bien en avance ou à votre destination). Les prix dans le contrat pourront être ajustés jusqu'à 21 jours avant le départ de votre séjour. Les changements peuvent être du à :

- Le taux de change
- Le coût des transports (prix d'essences...)
- Les impôts et taxes sur certains services

S'il y a une augmentation de plus de 10% de la somme finale, le voyageur peut rompre le contrat sans aucun frais, et sera remboursé de la totalité des sommes déjà engagées.

L'ajout d'une option/ élément d'un package à son séjour

Une fois facturé, le voyageur peut, s'il le souhaite, rajouter une option ou un élément d'un package jusqu'à 42 jours avant le départ, si cela est encore disponible. Le tarif est de 10 euro par rajout à son séjour plus le montant payant de l'option ou l'élément. L'ajout sera confirmé par une facture. Entre temps, une augmentation de prix peut avoir lieu.

L'annulation d'un ajout d'une option/élément d'un package

Une fois facturé, il est toute de même possible d'annuler l'option/élément d'un package choisi jusqu'à 42 jours avant le départ excepté le service traiteur. Le tarif est de 25 euros pour chaque annulation d'une option/élément d'un package (avec un minimum de 30%). L'annulation sera confirmée par facture. Il est impossible d'annuler une option réservée (tel qu'un forfait de ski prolongé, location de matériel etc.) ou un élément d'un package une fois arrivé à destination.

Changement de la date du départ ou destination par le voyageur

Il est impossible de changer la date de départ et la destination. Si le voyageur souhaite changer soit la date de départ soit la destination, le règlement d'annulation s'appliquera.

Des changements par le tour opérateur avant le départ

Si toutefois, avant le départ du voyageur, il était impossible de mettre en place un des points essentiels du contrat, le tour opérateur doit notifier le voyageur le plus vite possible et avant le départ. Le tour opérateur lui fera part d'une possibilité d'annulation sans frais, sauf si le voyageur accepte le changement donné par le tour opérateur. Le voyageur doit donner suite de sa décision le plus vite possible avant le départ. Si le voyageur accepte le changement, un nouveau contrat sera établi avec le changement et les nouveaux tarifs.

Annulation du séjour avant le départ fait par le tour opérateur

Si le tour opérateur devait annuler le séjour prévu, le voyageur aurait le choix entre :

- a) Accepter une nouvelle offre de séjour au même prix, un séjour moins cher ou même plus cher (augmentation payée par le voyageur). Si le voyageur opte pour un voyage moins cher, le tour opérateur rembourse la différence au plus vite.
- b) Demander un remboursement complet. Le voyageur peut également faire une demande de compensation pour l'échec du contrat, sauf si :
 - 1) Le tour opérateur annule le séjour car le minimum de personnes n'a pas été atteint (ex. pour remplir un car, ou un appartement etc.) Et que le voyageur a été prévenu 7 jours avant la date de son départ.
 - 2) L'annulation est due à une force majeure. Une force majeure serait des circonstances anormales ou imprévues, (y compris un surbooking ou des avalanches) sans contrôle de notre part alors que toutes les précautions ont été prises en compte.

Paiement

L'avance du paiement du séjour (minimum de 30% du séjour, plus le tarif de réservation) doit être faite dans les 10 jours qui suivent la facturation/confirmation au : *****BANK DETAILS***** en donnant le numéro de facture. Le solde du séjour doit être réglé au plus tard 6 semaines avant le départ. Si une réservation est faite de 2 à 6 semaines avant le départ, vous devez régler la totalité dans les 5 jours qui suivent votre facturation/confirmation. Si vous réservez 2 semaines avant la date de départ, vous devez régler la totalité par téléphone ou en espèces tout de suite après avoir reçu la facture/confirmation. L'argent ou la preuve de paiement doit toujours être en votre possession avant le départ. Tous frais de transfert d'une banque ou taux de change seront à la charge du client.

Défaut de paiement

Si le voyageur ne vient pas accomplir les obligations de paiement, le tour opérateur pourrait annuler le séjour et on vous demandera de payer le tarif d'annulation. Sans avertissement de votre part, tout paiement a un délai à respecter. Toutes factures impayées entraîneront des intérêts de 1%/mois ou une partie d'un mois et sans préavis comme l'indique la loi. En conséquence, les factures impayées augmenteront de 15% ou au minimum de 25 euros par personne occupant une place pour dormir. Si le paiement n'est pas fait, tout surcoût additionnel sera pris en charge par le voyageur.

Condition d'annulation

Le locataire peut faire une annulation par écrit sous ces conditions :

- Toute annulation 42 jours avant le début du séjour : 30% de la location.
- Toute annulation entre le 28^{ème} jour et le 42^{ème} jour avant le début du séjour : 60% de la location.
- Pour toute annulation moins de 28 jours avant le début du séjour : 90% de la location.
- Pour toute annulation le jour du début du séjour : 100% de la location.

Quel que soit l'annulation, un montant de 50 euros minimum vous sera imputé.

La date du timbre, ou la date d'un email seront décisifs pour déterminer si l'annulation a été établie en temps et en heure. L'annulation faite par un autre membre du séjour sera prise en compte au même titre que la personne qui a effectué la réservation.

Annulation par P.V.R : PVR est dans l'obligation de faire une proposition au voyageur dans les 48 hrs (2 jours ouvrés) pour cause d'évènements graves. Cette obligation sera annulée si la cause du changement est attribuée au locataire.

Les responsabilités du voyageur

Le tour opérateur décline toutes responsabilités en ce qui concerne la perte, le dégât, ou la blessure d'un voyageur, quel qu'en soit la raison, mais aussi pour toute perte, vol et dégât de bagages ou autres biens, y compris l'argent. Cela reste à vos risques et périls. Le tour opérateur vous conseille donc de prendre une assurance.

Le voyageur est également le seul responsable pour tout ce qui est en lien avec le tour opérateur, le staff, le représentant sur site, les moyens de transport, l'hébergement, une option/élément d'un package, et les obligations dans le contrat. Les pertes ou dégâts seront déduits de la caution. Si le montant excède la caution, le voyageur devra régler le reste du solde sur place. Si le voyageur vient à être en désaccord avec la loi/faire un abus, (ivresse, vandalisme, bruit après 22h...) le tour opérateur peut annuler son contrat immédiatement, ou imposer une amende, sans que la personne qui est faite la réservation puisse demander un remboursement.

Les responsabilités du tour opérateur

Le tour opérateur s'engage à mettre tout en œuvre pour remplir les conditions du contrat signé avec le voyageur que ce soit lui ou un prestataire qui soit en charge du service. Le tour opérateur décline toutes responsabilités pour les pertes ou dégâts pour lequel le voyageur peut faire une réclamation auprès de son assurance. Le voyageur s'engage à ne porter aucune réclamation contre le tour opérateur pour les pertes ou dégâts mais également à ne pas réclamer une compensation financière pour le peu d'amusement du séjour. Toutes réservations des maisons de vacances, et autres services offerts via le site internet et emails sont soumis par le Règlements General et Condition de vente et de voyage. Toute contestation qui pourrait émerger entre P.V.R et le voyageur, les clients devront se faire entendre par la loi française. Le tribunal d'instance se trouve à Chambéry, France.

