

# Conditions générales de vente

Les conditions de vente régissant la vente de voyages et de séjours sont fixées par la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 (J.O. du 14 juillet 1992) et le décret n° 94-490 du 15 juin 1994 publié au J.O. du 17 juin 1994. L'insertion à l'un des séjours présentés dans notre brochure implique l'acceptation des conditions générales et particulières de vente ci-après.

Article 95 Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa a) et b) de l'article 14 de la loi du 13 juillet 1992, toute offre et toute vente de prestations de voyage ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par le présent titre.

En cas de ventes de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnés 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.

Article 96 Préablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et d'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 tel 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 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 ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal 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 vingt et un 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 le montant des 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 d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie. Article 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 de 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.

Article 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 en France ;
- 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 les taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'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 les modalités de 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 services concernés ;

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 réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimum de participants conformément aux dispositions du 7° de l'article 96 ci-dessus ;

14° - les conditions d'annulation de nature contractuelles ;

15° - les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-dessus ;

16° - les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de 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 cessation 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 voyages et séjours 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.

Article 99 L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que le 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 sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours.

Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article 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, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la

baissé, 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.

Article 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 tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjudice des 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 de 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.

Article 102 Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 juillet 1992, 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 préjudice 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.

Article 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 préjudice 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 de 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

### Information

Malgré toute l'attention portée à la réalisation de la brochure, des erreurs d'impression ont pu s'y glisser. Les éléments essentiels du séjour (prix, dates, capacité d'accueil, résidence) et tout élément impératif signalé comme tel par l'acheteur et noté sur le bon de réservation, seront confirmés par le vendeur avant l'inscription.

### Descriptions

Les photos reproduites dans cette brochure reprennent à titre d'exemple une façade, un bâtiment ou bien une réalisation similaire. Elles ne sont donc pas contractuelles dans la mesure où le client peut ne pas être logé sur la façade ou dans le bâtiment présenté. Toutes les informations touristiques générales figurant dans la brochure sont fournies par les stations, offices de tourisme, etc... Elles ne sont communiquées qu'à titre indicatif, sans engagement de la part de Mondiapic & LVP.

### Réservation • Inscription • Modification

Une réservation doit être retenue par téléphone. Pour être effective, elle devra être confirmée dans les 48 heures par l'envoi d'un bulletin d'inscription accompagné d'un acompte de 30 % du prix du séjour, ou la totalité du prix du séjour en cas d'inscription à moins de 45 jours du départ. Il sera remis au client une confirmation de réservation sous forme de facture. Après le paiement du solde, soit au plus tard 45 jours avant le départ, les éléments nécessaires seront adressés à l'acheteur pour se rendre sur place (bon d'échange pour retirer les clefs, coordonnées du bureau d'accueil). Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est, sans rappel préalable de Mondiapic & LVP, considéré comme ayant annulé son séjour et encourt les frais d'annulation dont il a pris connaissance au moment de l'inscription.

Toute modification apportée à l'inscription initiale, de quelque nature qu'elle soit, intervenant 15 jours avant le départ, sera considérée comme une annulation avec application des frais prévus au paragraphe "annulation". Tout séjour interrompu ou toute prestation non utilisée du fait du client, pour quelque cause que ce soit, ne peut en aucun cas donner lieu à un remboursement. L'acheteur peut céder le contrat réservé à un cessionnaire (parent ou ami du cédant) qui remplit les mêmes conditions que lui (dates du séjour, composition familiale, âge des enfants, etc.) pour effectuer le séjour, tant que le contrat n'a produit aucun effet. Le cédant 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 séjour (date de réception du courrier). Il devra indiquer le nombre de participants, l'âge des enfants, l'adresse complète du cessionnaire, ou tout autre élément demandé lors de la réservation initiale, afin de permettre au vendeur de préparer au mieux le séjour.

### Participants

Certains sites présentés en brochure ne reçoivent ni les groupes de jeunes ni les mineurs sans la présence des parents.

Le nombre de personnes indiqué par logement correspond à l'occupation maximale autorisée, compte tenu de l'équipement disponible. Il ne peut être dépassé pour des raisons de sécurité et d'assurance, sauf accord particulier lors de l'inscription confirmé par Mondiapic & LVP.

### Souhaits particuliers

Ils seront à signaler lors de l'inscription, mais ne feront pas l'objet d'une garantie d'obtention de notre part. Les souhaits particuliers du client sont pris en considération,

dans toute la mesure du possible et en fonction des disponibilités existantes. Si le désir n'a pu être satisfait, aucune réclamation ne sera recevable.

### Après-vente

Toute observation concernant un voyage ou un séjour doit être adressée par pli recommandé à notre organisme dans un délai de 15 jours après la date de retour. Passé ce délai, toute réclamation ou prétention à des dommages et intérêts ne pourrout plus être pris en considération. Conformément à La directive européenne 2013/11/UE du 21 mai 2013 - relative au règlement extrajudiciaire des litiges - définitivement transposée en droit français par un décret d'octobre 2015, après avoir saisi notre service après-vente, et à défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, vous pourrez saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site: [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)!

### Annulation et modification de séjours et toutes prestations annexes

Toute annulation totale (ou partielle) ou modification du séjour doit être notifiée à Mondiapic & LVP verbalement avec confirmation écrite par lettre recommandée avec accusé de réception. Seule la date de réception du courrier fera foi et déterminera le montant des frais suivant le barème ci-dessous \* indépendamment des frais de dossier, de l'assurance annulation :

	Annulation*	Modification*
<b>Plus de 60 jours avant la date d'arrivée</b>	<b>50 € **</b>	<b>25 €</b>
<b>Entre 60 et 31 jours avant la date d'arrivée</b>	<b>30 %</b>	<b>25 €</b>
<b>Entre 30 et 21 jours avant la date d'arrivée</b>	<b>50 %</b>	<b>50 €</b>
<b>Entre 20 et 15 jours avant la date d'arrivée</b>	<b>75 %</b>	<b>25 %</b>
<b>Entre 14 et 8 jours avant la date d'arrivée</b>	<b>90 %</b>	<b>50 %</b>
<b>7 jours avant la date d'arrivée</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

\* Conditions pour combinés Corse, nous consulter

\*\* Conditions différentes : 10 % du montant total du séjour avec un minimum de 50 €/logement pour les résidences

### Prix

Les prix indiqués en euros sont établis sur la base des conditions économiques et fiscales en vigueur à la date d'élaboration de cette brochure.

Toute modification (parités monétaires, impôts, taxes, coût du transport, hausse de carburant etc.) pourrait entraîner une modification des prix, suivant la législation en vigueur.

### Arrivée • Départ

Sauf exceptions mentionnées dans la brochure, les arrivées s'effectuent le samedi à partir de 17h et jusqu'à 19h, les départs entre 8h et 10h (se référer au bon d'échange). Toute arrivée en dehors des heures ou jours prévus doit faire l'objet d'un accord spécial, faute de quoi, Mondiapic & LVP ne saurait être tenu pour responsable, ni supporter les frais d'éventuelles nuitées à l'hôtel. Un supplément pourra être demandé pour une arrivée en dehors des horaires communiqués.

### Inventaires • Etats des lieux • Nettoyage

En général, un inventaire est remis avec les clefs à l'arrivée, les éventuels objets manquants doivent être signalés dans les 48h suivant l'arrivée et si possible le jour même, à l'adresse de remise des clefs, afin d'être remplacés. Un rendez-vous est parfois fixé pour procéder à l'état des lieux de sortie.

En l'absence de cette démarche ou en cas de départ an-

tipéc en dehors des heures d'ouverture de l'accueil, les locataires acceptent que l'état soit fait unilatéralement. Les hébergements sont nettoyés avant votre arrivée. Tout manquement à cette règle doit être immédiatement signalé au correspondant local qui fera le nécessaire. Les lieux doivent être laissés en parfait état de propreté. Dans le cas contraire, il pourra être déduit de la caution une somme forfaitaire pouvant aller jusqu'à 100 € pour frais de nettoyage, après état des lieux.

Pour les inventaires, état des lieux et nettoyage, il ne sera pas tenu compte des réclamations non justifiées par une réclamation écrite ou notifiée à l'accueil sur le lieu de séjour. Aucune réclamation ultérieure ne saurait être recevable.

### Sur place

Sauf indication contraire, les piscines des résidences sont découvertes et non chauffées. Sauf mention contraire, elles ne sont pas surveillées (short de bain interdit). Les animations de journée ou de soirée ont lieu généralement pendant la période de très haute saison (en général, 2<sup>ème</sup> semaine de juillet à la 3<sup>ème</sup> semaine d'août). Le fonctionnement des clubs enfants ainsi que des services (piscine, restaurant, épicerie etc...) sont soumis aux mêmes critères de saisonnalité. Lorsque des périodes d'ouverture sont mentionnées, elles le sont à titre indicatif. Elles sont fonction des conditions atmosphériques et dans certains cas, des décisions prises par le syndic ou le propriétaire. Dans le cas où un parking serait prévu, une seule voiture est autorisée par location. Il vous sera demandé de garer le deuxième véhicule sur un parking extérieur (parfois payant).

Tout manquement (propreté, non-respect du type d'hébergement par exemple) doit être obligatoirement signalé dans les 48 heures (si possible le jour de l'arrivée) sur place, afin de ne pas en subir les inconvénients durant la durée du séjour. Il y sera alors remédié dans toute la mesure du possible. Dans tous les cas, ces éléments doivent être portés à la connaissance du responsable de site lors du séjour, car toute réclamation formulée ultérieurement serait irrecevable.

Il appartient au client de respecter le règlement intérieur de son lieu de villégiature (réglementation des pelouses, de la piscine, du parking, etc...). Mondiapic & LVP ne peut être tenu pour responsable des nuisances extérieures qui viendraient perturber, interrompre ou bien empêcher le bon déroulement du séjour, notamment en cas de défaut d'alimentation en électricité, gaz ou eau (grèves, pénuries d'eau dues à la sécheresse, aux inondations, etc.) de réduction, report ou suppression des activités et services proposés par les stations (prestations saisonnières, grève, fermeture définitive, conditions atmosphériques, etc.), d'environnement bruyant (stations animées, piscine, chantier voisin, circulation dense, problèmes de voisinage, ligne SNCF).

### Equipement type

Les hébergements sont équipés pour le nombre de personnes indiqué et possèdent vaisselle et ustensiles nécessaires à la préparation de repas simples. Parfois les couvertures, oreillers ou traversins ne sont pas compris (camping). Le petit matériel électroménager (cafetière électrique, fer et planche à repasser, aspirateur ou autres) figure rarement dans les logements. Il peut faire l'objet d'une location ou d'un prêt sur demande. Sauf indication contraire, le linge de maison (draps et taies, serviettes de toilette et de table, torchons) n'est pas compris dans la location.

La description des appartements constitue bien la règle, mais des exceptions peuvent apparaître (lits jumeaux au lieu de lits superposés ou lit double par exemple).

En cas de doute sur la répartition des lits, nous vous conseillons de prendre contact avec nos services ou l'accueil sur place dès réception de votre bon d'échange. Lorsque le descriptif du logement comporte deux nombres de personnes (par exemple studio 2/4) le premier chiffre indique le nombre de personnes conseillé pour un meilleur confort, le second chiffre indique le nombre de personnes maximum. Dans tous les cas, le nombre exact de participants et leur âge doivent être précisés lors de l'inscription, car certaines locations peuvent être équipées en fonction du nombre de personnes annoncé.

**Mezzanine** : l'accès à une mezzanine se fait par un escalier étroit type échelle de meunier. Le toit est généralement bas.

**Cabine/coin montagne/coin nuit** : constituent généralement un espace non fermé sans fenêtre. Lit superposé : attention, le couchage en hauteur ne convient pas aux enfants de moins de 6 ans.

### A régler sur place

**Caution** : dépôt à verser à l'arrivée en garantie du bon état du logement et généralement non encaissé et pour certains centres une caution supplémentaire (animal, ménage, barrière). Elle est restituée après le départ ou parfois retournée par courrier déduction faite d'une éventuelle remise en état. A régler de préférence par chèque bancaire ou postal. En cas de départ anticipé en dehors des horaires d'accueil, les cautions ménage peuvent être conservées et encaissées.

**Taxe de séjour** : d'un montant variable selon les stations et dépendant de l'homologation des résidences et campings, elle est perçue pour le compte de la municipalité (parfois incluse dans les prix).

**Charges (eau et électricité)** : comprises dans les prix, sauf cas particuliers précisés dans la brochure. Dans ce cas, elles sont à régler, suivant relevé du compteur effectué en début et fin de séjour, ou forfait.

**Animaux** : à signaler lors de l'inscription et dans la limite d'un seul animal par logement (si plus, nous interroger). Les chiens d'attaque 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> catégorie et NAC (nouveaux animaux de compagnie) sont interdits. Il appartient au client de prendre les précautions d'usage afin d'éviter toute dégradation. Prévoir une retenue sur caution en cas de dégâts et trouble du voisinage. Les animaux doivent être tenus en laisse et le carnet de vaccinations est obligatoire.

**Location de matériels** : à réserver directement sur place au plus tard un mois avant le début du séjour (en fonction des disponibilités, les stocks étant limités). Pour les locations de voitures à l'étranger, un permis international vous sera demandé dans la plupart des cas.

### Assurances

Le client est tenu de s'assurer contre les risques inhérents à l'occupation du logement réservé (vois, pertes ou dégradation de ses biens personnels) ainsi que des dégradations qu'il pourrait occasionner à l'équipement du bien donné en location, ou les dégâts qu'il pourrait provoquer du fait de sa négligence.

### Bagages

Mondiapic & LVP ne peut être en aucun cas tenu pour responsable de la perte ou du vol pendant les voyages et séjours des objets ou effets personnels des clients.