

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

**CDA Ski Diffusion – Alpes Ski Résa**

Les séjours présentés sur le site **www.alpes-ski-resa.com** sont proposés par la société :

**CDA SKI DIFFUSION** (CDA SD), Société par Actions Simplifiée au capital de 300 000,00€,

Siège social : 50-52, Boulevard Haussmann – 75 009 Paris

Adresse : 137, rue François Guise -73 000 Chambéry

Immatriculée au R.C.S de Nanterre sous le numéro 499 967 362

Tel : +33 (0)4 79 96 30 69

Mail : [contact@alpes-ski-resa.com](mailto:contact@alpes-ski-resa.com)

Numéro de TVA intracommunautaire: FR 22 499 967 362

**Tour opérateur en ligne** immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le n° IM092130025

Garant: Crédit Agricole Corporate and Investment Bank

9, Quai du Président Paul Doumer

92 920 PARIS LA DEFENSE CEDEX

Assureur : CDA SD a souscrit une assurance Responsabilité Civile Professionnelle, dans les conditions prévues par l'article L211-18 b) du Code du tourisme, auprès d'Allianz Operations Entreprises- 7, Place du Dôme-TSA 21017-92 099 La Défense Cedex, pour les dommages corporels, matériels et immatériels résultants de son activité professionnelle, pour un montant de 20 000 000,00€ par année d'assurance. (n° police : 86 351 239)

\*\*\*\*\*

**REPRODUCTION DES ARTICLES R211-3 à R211-11 DU CODE DU TOURISME**

**Article R211-3**

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, 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 la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière 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 les dispositions réglementaires de la présente section.

#### **Article R211-3-1**

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

#### **Article R211-4**

Préalablement à la conclusion du contrat, 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 prestations de restauration proposées ;

4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de

l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen 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 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 R. 211-8 ;

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

12° 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 ;

13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

#### **Article R211-5**

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 quel élément.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

#### **Article R211-6**

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. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat 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 et lieux de départ et de retour ;

4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;

5° Les prestations de restauration proposées ;

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 R. 211-8 ;

9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains Services telles que 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 ; 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 tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, 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 minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

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 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 ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

#### **Article R211-7**

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 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 tout moyen permettant d'en obtenir un 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 R211-8**

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, 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.

#### **Article R211-9**

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un 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 R211-10**

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un 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.

#### **Article R211-11**

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 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.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

\*\*\*\*\*

### **CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE**

Les présentes conditions particulières de vente complètent les conditions résultant des dispositions du Code du tourisme reproduites ci-dessus et dûment applicables au titre des présentes, sauf en ce qui concerne les Locations d'hébergement proposées par CDA SD hors Forfait touristique, telles que définies à l'article 1 ci-après.

#### **ARTICLE 1 : DEFINITIONS**

→ Le « Bon d'échange » désigne le document envoyé par CDA SD au Client, au plus tard trois (3) jours avant le départ et que ce dernier doit présenter aux différents Partenaires pour bénéficier des prestations composant le Séjour commandé.

→ Le « Client » désigne tout utilisateur du Site qui réserve une Location d'hébergement ou achète un Forfait touristique proposé par CDA SD.

→ La « Confirmation » désigne le document adressé par mail par CDA SD au Client. Plus précisément, ce document s'intitule « Confirmation de Réservation » après réception de la Réservation et paiement effectif de l'acompte et/ou « Confirmation de Séjour » après réception de la Réservation et paiement effectif de la totalité du Séjour ou du solde. Le Client doit conserver impérativement ce document, en complément du Bon d'échange. Seul ce document fait foi en cas de litige sur les termes de la Réservation.

→ Le « Contrat » lie le Client à CDA SD. Il se matérialise par la Réservation conclue en ligne sur le Site, qui vaut preuve de l'intégralité de la transaction conformément aux dispositions de la loi n° 2000-230 du 13/03/2000 ainsi que de l'exigibilité du règlement.

→ Le « Forfait touristique » désigne la Location d'hébergement assortie de l'achat de Produits et/ou Services associés, et qui répond aux conditions posées par l'article L211-2 du Code du tourisme.

→ La « Location d'hébergement » désigne le fait de réserver uniquement sur le Site un hébergement sous le régime de la location saisonnière, sans Produits ni Services associés (sauf assurances définies à l'article 3.3).

→ Le « Partenaire » désigne tout fournisseur de CDA SD pour les Produits et/ou Services proposés sur le Site. Le terme « Partenaire » comprend notamment les hébergeurs, les sociétés de remontées mécaniques, les loueurs de matériel de ski, les écoles de ski et les compagnies d'assurances.

→ Le « Produit » désigne un bien matériel vendu.

→ La « Réservation » désigne la commande d'une Location d'Hébergement ou d'un Forfait touristique effectuée sur le Site auprès de CDA SD.

→ Le « Séjour » désigne soit le « Forfait touristique » soit la « Location d'hébergement » commercialisés par CDA SD.

→ Le « Service » désigne une prestation de services, telles que les prestations d'hébergement, la location de matériel, les forfaits de ski ou les cours de ski.

→ Le « Site » désigne le site internet [www.alpes-ski-resa.com](http://www.alpes-ski-resa.com), édité par CDA SD.

## ARTICLE 2 : GENERALITES

Toute Réservation effectuée directement sur le Site ou via le centre d'appel au n° +33 (0)4 79 96 30 69 (prix d'un appel national) (ci-après le « Call Center ») implique la connaissance et l'acceptation par le Client, de l'intégralité des présentes Conditions, sans préjudice des voies de recours habituelles.

Les présentes Conditions sont **valables à compter du 19 septembre 2015.**

Il appartient au Client de s'informer sur les descriptifs et tarifs des Locations d'hébergement ou Forfaits touristiques et de sélectionner le(s) plus adapté(s). CDA SD ne peut être tenue pour responsable du choix du Client.

CDA SD peut être conduite à modifier les présentes Conditions à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux Réservations déjà conclues.

L'ensemble de ces Conditions concernent à titre exclusif les personnes physiques non commerçantes.

Conformément à l'article 1369-4 du Code civil, l'ensemble de ces Conditions sont mises à la disposition des Clients, qui ont la possibilité de les télécharger et de les imprimer.

Les informations contractuelles sont présentées en langue française.

Les caractéristiques essentielles des différents Séjours proposés à la vente sont présentées sur le Site, sous forme de « pages produits ».

## ARTICLE 3 : DESCRIPTION DES SEJOURS

### 3.1. LOCATIONS D'HEBERGEMENT

#### 3.1.1. Photographies et descriptifs

Les photographies et descriptifs des hébergements (surface, disposition, types de couchage...) sont réalisés par type, ce qui implique que pour deux hébergements de même type, il peut exister quelques différences non substantielles.

CDA SD garantit par exemple le nombre de couchages mais ne peut garantir le type (nombre de lits doubles, lits simples, lits superposés, canapé-lits...). Dans les descriptifs, il est précisé le nombre maximum de couchages de chaque type d'hébergement. L'utilisation d'un hébergement au maximum de sa capacité peut impliquer un confort moins important.

#### 3.1.2. Arrivée/Départ

La remise des clés en début de Séjour s'effectue généralement le samedi entre 17h et 18h. Elles doivent être restituées le samedi suivant avant 10h. Ces horaires sont confirmés au Client sur le Bon d'échange qu'il reçoit par mail au plus tard trois jours avant son départ. (cf. article 5)

En cas d'arrivée tardive, c'est-à-dire si l'arrivée n'a pas lieu à la date et à l'heure prévue, il est indispensable d'avoir l'accord du Partenaire sur place. Pour cela, il est nécessaire de le contacter directement. Ses coordonnées, adresse et numéro de téléphone, sont mentionnés sur le Bon d'échange. (cf. article 5)

### **3.1.3. Dépôt de garantie / Etat des lieux / Taxe de séjour**

Un état des lieux (avec inventaire) doit être fait avec le Partenaire sur place au moment de l'arrivée et avant le départ, que ce dernier soit prévu ou anticipé.

Un dépôt de garantie est demandé au Client à son arrivée par le Partenaire. Le montant est variable suivant les Partenaires et le type d'hébergement. A son arrivée, le Client doit vérifier la propreté de l'hébergement et l'inventaire. Tout manquement doit être signalé sur place, lors de l'état des lieux ou à défaut le plus rapidement possible auprès du Partenaire. Le non-respect de ces prescriptions peut avoir une influence sur la fixation d'un dédommagement éventuel du Partenaire.

Le dépôt de garantie est restitué au Client par le Partenaire en fin de séjour ou au plus tard un mois après le départ, après état des lieux et inventaire, déduction faite des éventuelles dégradations constatées.

Les taxes de séjour ne sont pas comprises dans les prix présentés sur le Site. Elles sont toujours à la charge du Client qui doit les régler sur place et sont exigibles dès l'arrivée. Les montants des taxes de séjour varient selon les communes des lieux de résidence conformément aux règles fixées par les articles L. 2333-26 à L. 2333-46-1 du Code général des collectivités territoriales. Les taxes de séjour se calculent par personne et par nuit.

### **3.1.4. Règlement intérieur et ménage**

Il appartient au Client de prendre connaissance et de respecter le règlement intérieur affiché dans le lieu d'hébergement. Pendant le séjour, les objets et effets personnels relèvent strictement de la propre responsabilité du Client. Il en est de même de

son véhicule. En aucun cas, CDA SD ne peut être tenue responsable d'un vol sur le lieu d'hébergement.

Le ménage de fin de séjour n'est pas inclus dans le prix du Séjour. Ainsi, une somme forfaitaire peut être retenue par le Partenaire si l'appartement est jugé mal nettoyé.

### **3.1.5. Prestations sur place**

Les demandes particulières concernant les prestations disponibles sur place (à l'instar des kits bébé, de la location de draps, de la réservation d'une place de parking, d'un emplacement spécifique, connexion internet, télévision, accès payant piscine...) ainsi que les demandes de renseignements (par exemple celles concernant la taille des lits) doivent être faites directement auprès du Partenaire dont le numéro de téléphone est indiqué sur le Bon d'échange. CDA SD ne peut être tenue responsable de la non-satisfaction des demandes émises par les Clients à ce titre.

Les tarifs de ces prestations sur place sont communiqués à titre indicatif. En aucun cas, CDA SD ne peut être tenue responsable d'une augmentation inopinée des tarifs indiqués.

Il est à noter que les demandes particulières, comme le souhait d'obtenir des hébergements côte à côte ou celui d'être à un étage précis, seront effectuées auprès du Partenaire mais ne pourront être en aucun cas garanties par CDA SD.

### **3.1.6. Conditions d'occupation**

Les prix des hébergements sont déterminés sur la base d'une occupation correspondante à la capacité maximum indiquée sur les descriptifs (cf. pages produits).

Il est à signaler qu'un bébé ou un enfant est considéré comme une personne occupante à part entière.



Pour les lits superposés, le couchage en hauteur ne convient pas aux enfants de moins de six ans (Décret n°95.949 du 25 août 1995). Les familles doivent faire attention à ces exigences de sécurité, CDA SD dégageant toute responsabilité en cas de problème.

Dans certains logements, l'accès aux mezzanines peut se faire par une échelle de meunier, déconseillée aux personnes âgées et aux enfants en bas âge. Certains logements comportent un jardin ou jardinet - celui-ci n'est pas forcément clos.

Le Client doit absolument respecter la capacité maximale de la typologie de l'hébergement réservé. En cas de non-respect, CDA SD ne peut en aucun cas voir sa responsabilité engagée.

Plus généralement, le Client doit assurer le caractère paisible de la location et en faire usage conformément à la destination des lieux.

Le Client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est tenu d'être assuré par un contrat d'assurance type villégiature pour ces différents risques.

### **3.1.7. Travaux de construction**

Il peut arriver que des travaux de construction inattendus soient entrepris près de l'hébergement des Clients. CDA SD décline toute responsabilité quant aux nuisances pouvant être occasionnées et n'exerce aucune influence sur le déroulement des travaux.

### **3.1.8. Animaux**

Les animaux ne sont pas acceptés dans tous les hébergements. Il convient donc de se renseigner sur la fiche descriptive de l'hébergement (=page-produit) avant la Réservation, afin de savoir si la présence d'un animal est autorisée dans l'hébergement. Il revient au Client d'informer le Partenaire de la

présence d'un animal. Dans les hébergements acceptant la présence d'un animal, un supplément est systématiquement à régler sur place.

De plus, le nombre d'animaux est limité à un par Réservation. Les animaux doivent être tenus en laisse au sein des installations. La taille et le poids de l'animal sont à préciser auprès du Partenaire. Les animaux de plus de quinze kilogrammes ne sont pas acceptés. Les chiens d'attaques (de type Pitbull) et de 2ème catégorie (de garde ou de défense) sont interdits dans tous les hébergements commercialisés par CDA SD. Les documents de vaccination doivent être apportés sur le lieu de séjour pour présentation au Partenaire. CDA SD ne peut être tenue pour responsable en cas de refus par le Partenaire de la présence de l'animal.

## **3.2. FORFAITS TOURISTIQUES**

Le Client peut ajouter à la Location d'Hébergement, telle que décrite à l'article 3.1 ci-avant, un ou plusieurs Produits et/ou Services, qui formeront le Forfait touristique, parmi ceux décrits ci-après :

### **3.2.1. Forfaits de ski**

Pour les séjours à la semaine, les remontées mécaniques sont vendues en six jours de forfaits pour les séjours de sept nuits d'hébergement. En effet, le forfait de ski commence le dimanche matin et se termine le vendredi soir. Les forfaits de ski perdus ou non utilisés ne pourront en aucun cas être remboursés par CDA SD.

Les forfaits de ski sont réservés à titre nominatif. Ainsi il est indispensable de renseigner précisément au moment de la Réservation les noms, prénoms, dates de naissance et le niveau des Clients associés à ces prestations.

CDA SD ne peut être tenue responsable de tout manquement ou informations erronées de la part du Client.

Sur les pistes de ski, le titulaire du forfait doit respecter l'arrêté municipal relatif à la sécurité sur les pistes de ski. Il lui est également recommandé de tenir compte des « dix règles de conduite des usagers des pistes » éditées par la Fédération Internationale de Ski (FIS).

Le titulaire du forfait doit respecter les règlements de police affichés au départ de chaque remontée mécanique, ainsi que les Conditions Générales d'Utilisation des forfaits de ski qui sont affichées dans les points de vente de l'exploitant de remontées mécaniques et également consultables sur le site internet de ce dernier.

### **3.2.2. Location de matériel de ski**

Le matériel de ski est réservé à titre nominatif. Ainsi il est indispensable de renseigner précisément au moment de la Réservation les noms, prénoms, dates de naissance et le niveau des Clients associés à ces prestations. CDA SD ne peut être tenue responsable de tout manquement ou informations erronées de la part du Client.

Le Client peut récupérer son matériel à partir du samedi 18h et doit le rendre le vendredi suivant en fin de journée.

Le matériel de ski perdu, volé, cassé ou non utilisé ne peut en aucun cas être remboursé par CDA SD.

### **3.2.3. Cours de ski**

Les cours de ski sont réservés à titre nominatifs. Ainsi il est indispensable de renseigner précisément au moment de la Réservation les noms, prénoms, dates de naissance et le niveau des Clients associés à ces prestations. CDA SD ne

peut être tenue responsable de tout manquement ou informations erronées de la part du Client.

### **3.2.4. Traiteur en station (« Foodpack »)**

Le « Traiteur des neiges » est livré au Client le samedi, jour de l'arrivée en station, entre 17h30 et 23h.

Il est impératif de communiquer un numéro de téléphone mobile au moment de la Réservation. Le Client est contacté sur son téléphone mobile par le livreur qui lui donnera un rendez-vous, le plus souvent au pied du lieu d'hébergement. A cet égard, CDA SD décline toute responsabilité en cas de non communication du numéro de téléphone mobile d'un participant ou de son inaccessibilité une fois en station.

En cas d'impossibilité de livrer le Client, du fait de son retard ou de son absence, CDA SD décline toute responsabilité et informe le Client qu'il n'est pas remboursé.

L'horaire de livraison, voire le jour de livraison, peuvent être modifiés par le « Traiteur des neiges » en fonction des conditions climatiques et de circulation.

La composition est communiquée à titre indicatif et est susceptible d'être modifiée en fonction des approvisionnements. Tout article manquant est remplacé par un autre article de la même famille.

Le « Traiteur des neiges » ne peut plus être commandé après le mercredi 23h59 de la semaine précédant votre départ pour certaines stations et le jeudi 23h59 pour d'autres stations (cf. info détaillée par station sur le Site).

Toute réclamation concernant ce Service doit être impérativement faite dans les plus brefs délais qui suivent la livraison.

### **3.3. ASSURANCES** (*option disponible pour la Location d'hébergement et le Forfait touristique*)

Aucune assurance n'est comprise dans les prix des Séjours proposés.

CDA SD propose au Client de souscrire auprès de la compagnie **AXA Assistance**, les assurances suivantes :

- Une **Assurance Annulation** (police n° 08 02 82 901) qui permet d'obtenir le remboursement du Séjour (selon les conditions contractuelles) en cas d'impossibilité avant le départ.
- Une **Assurance Rapatriement** (police n° 08 02 82 801) spécialement étudiée pour le secours sur les pistes, l'assistance, le rapatriement et l'interruption de séjour qui rembourse (selon les conditions contractuelles) en cas d'accident lié à la pratique du ski, l' (éventuel) rapatriement, le secours sur les pistes (sauf hors-pistes) et les frais relatifs, les frais médicaux et l'interruption de séjour au "prorata temporis".

Il est possible de souscrire à :

- l'Assurance Annulation jusqu'à 48 heures après la Réservation ;
- l'Assurance Rapatriement jusqu' à 48 heures avant la date de début du Séjour.

Une fois l'assurance souscrite, il n'est pas possible de la modifier ultérieurement et de la remplacer pour une autre garantie, ou de l'annuler. Le montant de la souscription de l'assurance demeure systématiquement acquis et il n'est pas possible de prétendre à son remboursement.

### **ARTICLE 4 : MODALITES DE RÉSERVATION**

Au préalable, le Client peut créer un devis via le Call Center avec l'un des conseillers de CDA SD ou via le site internet [www.alpes-ski-resa.com](http://www.alpes-ski-resa.com).

Attention, le devis n'a pas valeur de Réservation et ne donne droit à aucune priorité de réservation.

Pour être valable, 2 devis maximum peuvent être déposés par foyer

Pour effectuer une Réservation, le Client peut soit :

- Appeler le Call Center, du lundi au vendredi de 09h à 19h.
- Se rendre sur le Site et effectuer la Réservation en ligne.

Toute Réservation vaut acceptation de la description des Séjours et des tarifs.

#### **4.1. Pose d'une option**

**NB : la pose d'une option n'est pas accessible sur TOUTES les Locations d'hébergement.**

Pour les Locations d'hébergement éligibles, le Client peut, avant toute Réservation, poser une option soit auprès du Call Center soit sur le Site. C'est un **service gratuit**.

Cette possibilité est offerte selon les conditions suivantes :

Jusqu'à 90 jours avant la date supposée du Séjour : option valable durant 3 jours calendaires ;

Jusqu'à 60 jours avant la date supposée du Séjour : option valable durant 2 jours calendaires ;

Jusqu'à 30 jours avant la date supposée du Séjour : option valable durant 1 jour calendaire.

Il convient de suivre le chemin de réservation classique et d'opter pour la pose d'une option sur la page « choix des modes de règlement ».

Pour être valable, une seule option peut être déposée par personne et par foyer.

Dès réception par le Client du mail intitulé « Confirmation d'option », ce dernier peut se rendre sur le Site ou appeler le Call Center, pour confirmer et payer sa Réservation dans le délai imparti. La date et l'heure d'échéance de l'option sont précisées et rappelées dans ce mail.

A défaut, l'option sera automatiquement annulée.

#### **4.2. Réservation par téléphone**

Le Client contacte le Call Center lequel lui communique toutes les informations précontractuelles prévues par les articles L121-17 du Code de la consommation en ce qui concerne la Location d'hébergement et/ou R211-4 du Code du tourisme en ce qui concerne le Forfait touristique. Pour ce faire, il invite notamment le Client à consulter, télécharger et imprimer les présentes Conditions depuis le Site.

Une fois l'accord du Client donné par téléphone pour la Réservation du Séjour, CDA SD lui adresse par mail une Confirmation, reprenant les informations visées ci-dessus.

#### **4.3. Réservation en ligne**

La Réservation ne peut être enregistrée sur le Site que si le Client s'est clairement identifié:

- soit par l'entrée de son code d'accès (login + mot de passe) qui lui est strictement personnel ;
- soit en complétant le formulaire en ligne lui permettant d'obtenir l'attribution de son code d'accès.

Pour finaliser la Réservation, le Client doit accepter les présentes Conditions.

Conformément aux exigences de l'article 1369-5 du Code civil, le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa Réservation et son prix total, et de corriger d'éventuelles erreurs, avant de confirmer celle-ci pour exprimer son acceptation.

Une fois la Réservation reçue, CDA SD adresse au Client par mail une Confirmation.

#### **4.4. Indisponibilité des Séjours**

Les Produits et/ou Services composant les Séjours proposés sont disponibles en petites quantités et sont gérés en temps réel. CDA SD attire l'attention du Client sur le fait que le Produit et/ou Service présenté comme disponible peut devenir indisponible si plusieurs Clients présents sur le Site commandent en même temps le même Produit et/ou Service. Le premier Client à effectuer une Réservation est prioritaire. Si une Réservation ne peut pas être honorée par CDA SD pour cause de non disponibilité du Produit et/ou Service, le Client en est informé par mail ou par téléphone dans les quarante-huit heures qui suivent la Réservation. Toute somme versée par le Client pour effectuer la Réservation lui est intégralement remboursée dans les plus brefs délais, à moins que le Client ne préfère choisir un autre Séjour parmi ceux proposés par CDA SD.

#### **ARTICLE 5 : MODALITES DE LIVRAISON**

Après la Réservation effective du Séjour et le solde réglé, le Client reçoit ses documents de voyage (Bon d'échange) par mail au plus tard 3 jours avant le départ. Les coordonnées du lieu d'accueil, à savoir l'adresse et le numéro de téléphone, sont mentionnées sur ces documents de voyage (en haut à gauche sous la référence dossier).

Les documents sont à imprimer et à emmener impérativement sur le lieu de séjour afin de procéder aux échanges avec les différents Partenaires. Si à moins de trois jours de la date du Séjour, le Client n'a pas reçu ces documents de voyage, il doit immédiatement prendre contact avec le Service Clients de CDA SD.

Les documents de voyage émis au titre d'un Service commandé sur le Site sont adressés exclusivement par mail à l'adresse mentionnée lors de la Réservation. Si la livraison des documents de voyage était rendue impossible du fait d'une erreur ou d'un oubli ou d'une imprécision de la part du Client dans la saisie de ses coordonnées, CDA SD ne saurait en être tenue responsable.

Le Bon d'échange reçu n'ouvre droit à la remise du Produit ou l'exécution du Service (n'est valable et libératoire) qu'après le paiement intégral et définitif du Produit ou Service visés sur ledit Bon.

#### **ARTICLE 6 : PRIX**

Les prix des Séjours sont présentés sur le Site en euro « € » et établis sur la base des taxes en vigueur à la date de passation de la Réservation.

De manière générale, et sauf mention expresse contraire, **ne sont pas compris dans les prix des Séjours :**

- **les assurances,**
- **les charges, les taxes de séjour et les dépôts de garantie qui sont à régler sur place auprès du Partenaire,**
- **toutes les dépenses à caractère personnel** (blanchissage, téléphone, boissons, room service, pourboires,...) de même que **l'utilisation des installations attenantes aux hébergements,** et plus généralement **toute prestation non expressément incluse dans la Confirmation.**

En outre, **des frais de dossier viennent en supplément des prix des Séjours,** à savoir :

- 15€ pour une Réservation en ligne par carte bancaire,
- 20€ pour une Réservation via le Call Center.
- Ces frais de dossier seront majorés de 12€ si l'acompte a été réglé par carte bancaire sur le Site et le solde du Séjour par un autre moyen de paiement.

Ces frais de dossier peuvent varier à la baisse en fonctions d'opérations de promotions marketing affichées sur le Site.

Les prix figurant sur le Site peuvent être modifiés librement par CDA SD, de telles modifications n'étant pas applicables aux Réservations déjà conclues.

Ainsi, les prix varient en fonction de l'offre et de la demande. Les offres sont non rétroactives : les Réservations déjà effectuées ne peuvent bénéficier des réductions appliquées postérieurement aux Réservations.

Par ailleurs, lorsque les conditions tarifaires sont liées à l'âge d'un enfant, celui-ci est déterminé en considération de l'âge de l'enfant au premier jour du Séjour. Un justificatif de l'âge de l'enfant peut être demandé. A défaut de présentation du justificatif, il est fait application du tarif adulte.

#### **ARTICLE 7 : MODALITES DE PAIEMENT**

##### **7.1. Règles générales**

Dans le cas d'une **Réservation (sur le Site ou via le Call Center) à plus de 30 jours du départ,** le Client a la possibilité de régler soit l'intégralité du coût du Séjour (Produits et Services en option compris), soit un acompte de 30% du montant de la Location d'hébergement, majoré des frais de dossier et de l'assurance éventuellement souscrite (cf. article 3.3), et le solde au plus tard trente jours avant le début du Séjour.

Dans le cas d'une **Réservation (sur le Site ou via le Call Center) à 30 jours ou moins du départ**, le Client doit régler l'intégralité du coût du Séjour (Produits et Services en option compris) au moment de sa Réservation.

La Réservation d'un Séjour n'est effective qu'au moment de l'encaissement effectif du règlement correspondant par CDA SD.

**Le règlement de l'acompte ou de l'intégralité du coût du Séjour** nécessite l'utilisation de l'un des moyens de paiement suivants :

- Carte bancaire (Visa, Eurocard, Mastercard, American Express),
- Paypal

Le **règlement du solde** peut se faire par l'un des moyens de paiement suivants :

- Carte bancaire (Visa, Eurocard, Mastercard, American Express)
- Paypal
- Chèque bancaire
- Chèques Vacances ANCV
- Virement

Le **paiement en trois fois sans frais** est également possible pour le règlement soit de l'intégralité du coût du Séjour soit du solde.

Les modalités de chaque moyen de paiement sont détaillées à l'article 7.2 ci-après.

## **7.2. Moyens de paiement**

### **7.2.1. Carte bancaire**

Seules sont utilisables les cartes bancaires émises par des banques établies en France et certaines cartes belges et suisses, telles que mentionnées sur le Site.

Il est précisé que le paiement par carte bancaire est sécurisé via le système OGONE (serveur de paiement sécurisé « on line »), qui garantit la confidentialité des règlements. Le

paiement est effectué en TPE virtuel à paiement immédiat.

A aucun moment, CDA SD n'a connaissance des numéros que le Client doit fournir. CDA SD est seulement avisée par l'établissement bancaire qu'un virement correspondant au montant de la Réservation a été effectué sur son compte.

L'accord du réseau central des cartes bancaires et le débit effectif du compte bancaire rendent effective la Réservation.

Le Client reçoit un accusé de réception de sa Réservation via un mail de Confirmation, une fois l'encaissement effectif constaté. Si le Client ne reçoit pas ce mail, il ne doit pas refaire une nouvelle Réservation mais il doit contacter d'urgence le Service Clients de CDA SD.

De même, si le Client fait par erreur un doublon, c'est-à-dire deux Réservations identiques pour le même Séjour, il doit envoyer un mail à CDA SD afin d'annuler l'une des deux Réservations.

### **7.2.2. Paypal**

L'utilisateur doit posséder un compte Paypal, pour régler sa Réservation avec ce mode de paiement. En cas de paiement par PayPal, ce sont les conditions générales d'utilisation de Paypal qui s'appliquent.

### **7.2.3. Paiement en 3 fois sans frais**

Dans le cas d'une Réservation à plus de quatre-vingt-dix jours de la date du Séjour, et pour un montant supérieur à 300€, il est possible de procéder au règlement de l'intégralité du coût du Séjour ou du solde en trois fois sans frais, selon l'échéancier calculé automatiquement sur le Site en fonction de la date de la Réservation.

Ce règlement est possible par chèques bancaires (envoi simultané par le Client de

trois chèques qui seront encaissés aux dates prévues par cet échéancier) ou par prélèvement sur carte bancaire auxdites dates.

Pour cela, le Client doit cocher la case correspondante sur le Site.

#### **7.2.4. Chèque bancaire**

CDA SD accepte les paiements par chèque bancaire tiré sur un compte bancaire ouvert en France et émis à l'ordre de CDA SD uniquement, sauf pour les acomptes.

Tout règlement par chèque bancaire doit intervenir au plus tard trente jours avant la date de Séjour (le cachet de la poste faisant foi).

En outre, tout règlement par chèque bancaire doit contenir les éléments suivants :

- Copie d'une pièce d'identité comportant la photographie d'identité (carte d'identité, permis de conduire ou passeport)
- Justificatif de domicile (Facture EDF ou Téléphone)

Le tout doit être envoyé par courrier simple à : *CDA SD / Service encaissements Alpes Ski Résa, 137, rue François Guise – 73000 Chambéry.*

CDA SD ne peut que constater le contenu du pli à son ouverture dans ses bureaux. CDA SD ne peut être tenue responsable d'un mauvais acheminement postal, de l'ouverture du pli et/ou d'une différence avérée entre le montant de l'envoi et le montant constaté à l'arrivée.

#### **7.2.5. Chèques Vacances ANCV**

CDA SD accepte les paiements par chèques vacances ANCV, sauf pour les acomptes.

Tout règlement par chèque vacances ANCV doit intervenir au plus tard trente jours avant

la date de Séjour (le cachet de la poste faisant foi).

L'envoi des chèques vacances ANCV doit être réalisé par courrier recommandé avec accusé de réception à : *CDA SD / Service encaissements Alpes Ski Résa, 137, rue François Guise – 73000 Chambéry.*

CDA SD dégage toute responsabilité en cas d'envoi de chèques vacances ANCV en envoi normal.

De plus, CDA SD ne peut que constater le contenu du pli à son ouverture dans ses bureaux. CDA SD ne peut être tenue responsable d'un mauvais acheminement postal, de l'ouverture du pli et/ou d'une différence avérée entre le montant de l'envoi et le montant constaté à l'arrivée. Les chèques vacances ANCV doivent être valables au moins trois mois après leur date de réception, être détachés de leur carnet, ne pas être agrafés, être non endossés et impérativement comporter la souche supérieure. CDA SD est dans l'impossibilité de rendre la monnaie en cas de paiement par chèques vacances ANCV.

Si le Client a avancé le montant de son Séjour et qu'il désire en définitive le régler au moyen de chèques vacances ANCV, il peut envoyer à CDA SD ses chèques vacances ANCV et être remboursé de la contrepartie correspondante dans un délai maximum de quarante jours après leur réception. A cette fin, il est nécessaire de faire parvenir à CDA SD un RIB au nom du titulaire du dossier. Tout envoi qui non conforme aux conditions précitées ne peut être traité en temps voulu et fait l'objet de frais de gestion de 15€.

#### **7.2.6. Virement**

CDA SD accepte les paiements par virement bancaire, sauf pour les acomptes.

Le Client opte pour ce mode de paiement sur le formulaire de paiement lors de la validation de la Réservation, les informations bancaires pour procéder au virement sont communiquées lors de l'enregistrement de la Réservation.

Lors du virement, le Client doit absolument préciser son numéro de dossier ainsi que le nom de la personne qui effectue le virement. Un virement sans référence de dossier ne peut pas être traité. Les éventuels frais de virement sont à la charge exclusive du Client.

Les virements doivent être envoyés sur le compte suivant :

*Bénéficiaire: CDA SKI DIFFUSION*

*Code BIC: CMCIFR2A*

*Code établissement: 11899*

*Code guichet: 00215*

*N° de cpte: 00020011245*

*Clé Rib: 61*

La Réservation n'est traitée qu'après réception du virement.

#### **7.2.7. Règlements refusés par CDA SD**

CDA SD n'accepte pas les mandats cash.

CDA SD n'est pas agréée VACAF / Bons CAF, toutefois CDA SD peut déposer son cachet sur les documents de voyage du Client. A cette fin, le Client doit envoyer à CDA SD ces documents et y joindre une enveloppe timbrée et libellée à son adresse.

#### **7.3. Suspicion de fraude**

CDA SD, dans sa démarche de lutte contre la fraude bancaire, se réserve le droit de demander au Client pour tout mode de règlement, une copie de sa carte d'identité ou de son passeport, une photocopie de la carte bancaire, son numéro de téléphone et

l'horaire auquel le joindre, les coordonnées de la banque qui gère sa carte de crédit ou son compte ainsi que toute autre information supplémentaire permettant de sécuriser les règlements. En cas de non communication de ses informations, CDA SD se réserve le droit d'annuler la Réservation et d'appliquer, le cas échéant, le barème de frais prévu à l'article 9.

#### **7.4. Incident /Défaut de paiement**

En cas de refus du réseau central des cartes bancaires ou de la non-réception du solde de la Réservation dans le délai imparti ou de la non-réception du virement dans un délai de dix jours à compter de la Réservation, le Client reçoit un mail de relance afin qu'il règle par carte bancaire via le Call Center (serveur vocal prévu à cet effet), dans les soixante-douze heures. Néanmoins, si le Client est à plus de vingt-et-un jours avant le départ, il peut payer par chèque bancaire ou par virement.

NB : En cas de paiement en trois fois sans frais, tout défaut de paiement de l'une ou l'autre des échéances entraîne l'exigibilité immédiate du montant total de la commande correspondante.

Tout règlement du solde du Séjour à moins de vingt-et-un jours du départ entraîne en outre l'application par CDA SD d'une pénalité forfaitaire de retard égale à 30€.

En outre, en cas d'impayé sur chèque, CDA SD applique également des frais de gestion de 20€.

**A défaut de régularisation dans ce délai de soixante-douze heures, CDA SD se réserve le droit d'annuler la Réservation et d'appliquer le barème de frais prévu à l'article 9.**

#### **ARTICLE 8 : MODIFICATION A LA DEMANDE DU CLIENT**



Les demandes de modification d'une Réservation doivent être effectuées par écrit :

- **jusqu'à 60 jours avant la date de début du Séjour pour la Location d'hébergement ;**
- **jusqu'à 06 jours avant la date de début du Séjour pour les Produits ou Service en option.**

Toutefois, le Client a également la possibilité de modifier les noms de certains participants (sauf le nom du porteur du dossier) **jusqu'à 24 heures avant la date de début du Séjour.**

De convention expresse, les modifications acceptées sont celles qui ont fait l'objet d'un accord écrit de la part de CDA SD.

Des frais de modification, correspondant à un **forfait de 50€** toutes taxes comprises (par demande de modification), sont appliqués dans les conditions suivantes :

- **Pour la Location d'hébergement :**

Demande de modification portant sur l'un des éléments suivants: changement de dates, de résidence, d'appartement, de lieu de villégiature, et si la modification a pour effet de diminuer le prix du Séjour commandé initialement.

- **Pour les Produits ou Services en option :**

Demande de modification effectuée entre soixante et six jours avant la date de début du Séjour, et si la modification a pour effet de diminuer le prix du Séjour commandé initialement.

Une modification n'est pas une annulation.

#### **ARTICLE 9 : ANNULATION A LA DEMANDE DU CLIENT**

Toute annulation, pour quelle que raison que ce soit, partielle ou totale, de tout ou partie des participants, du fait du Client, devra être notifiée à CDA SD par mail, la date d'envoi du

mail déterminant la date de la demande d'annulation.

Toutes les demandes d'annulation doivent être accompagnées d'un RIB au nom du titulaire du dossier.

CDA SD procédera au remboursement des sommes versées, **sauf frais de dossier, éventuels frais de modification et/ou frais de gestion et/ou montants des assurances (cf. article 3.3) et déduction faite des frais d'annulation suivants**, retenus au titre du dédit:

- **à plus de 90 jours de la date de début du Séjour :** 10% du montant de la Location d'hébergement
- **entre 90 et 31 jours avant la date de début du Séjour:** 30% du montant de la Location d'hébergement
- **entre 30 et 15 jours avant la date de début du Séjour:** 100% du montant de la Location d'hébergement + 50% du montant des Produits et/ou Services en option
- **moins de 15 jours avant la date de début du Séjour:** 100% du montant total de la Location d'hébergement ou du Séjour dans le cas d'un Forfait touristique.

Tout Séjour interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée par le Client, pour quelque cause que ce soit, ne sont jamais remboursés lorsqu'ils sont souscrits, sauf cas prévu à l'article L211-16 du Code du tourisme.

Le prix du Séjour ne peut en aucun cas être remboursé lorsque le Client ne se présente pas aux lieux et heures indiqués sur les documents de voyage ou encore si, par suite de non présentation des documents de voyage, il se trouve dans l'impossibilité de bénéficier des Produits et/ou Services commandés.

Rappel : Des assurances annulation et rapatriement sont systématiquement proposées que ce soit sur le Site ou par les

conseillers du Call Center (cf. conditions à l'article 3.3).

#### **ARTICLE 10 : NON APPLICATION DU DROIT DE RETRACTATION**

En vertu des articles L121-16-1 5° et L. 121-21-8 12° du Code de la consommation, le droit de rétractation n'est pas applicable aux commandes effectuées sur le Site, qu'il s'agisse d'un Forfait touristique ou d'une Location d'hébergement.

#### **ARTICLE 11 : MODIFICATION / ANNULATION DE SEJOUR DU FAIT DE CDA SD**

Si avant le départ, CDA SD est amenée à modifier un des éléments essentiels du Séjour, le Client peut, dans un délai raisonnable, après en avoir été averti par mail :

- Soit mettre fin à sa Réservation, auquel cas il obtiendra le remboursement intégral de toutes les sommes versées.
- Soit accepter de participer au Séjour modifié ou le cas échéant au Séjour de substitution proposé par CDA SD. Dans ce cas, une nouvelle Confirmation est envoyée, précisant notamment les modifications, la diminution ou l'augmentation du prix.

Si avant le départ, CDA SD est amenée à annuler le Séjour, le Client peut, dans un délai raisonnable, après en avoir été averti par mail :

- Soit obtenir le remboursement intégral de toutes les sommes versées.

En cas d'annulation du Séjour dans le cadre de l'article R211-10 du Code du tourisme, le Client recevra également une somme égale à la pénalité qu'il aurait encourue si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Si cette annulation est intervenue du fait de l'intervention d'un cas de force majeure ou pour des raisons tenant à la sécurité ou à la santé des participants, le Client ne peut prétendre à aucune indemnité.

- Soit accepter de participer le cas échéant au Séjour de substitution proposé par CDA SD. Dans ce cas, une nouvelle Confirmation est envoyée, précisant toutes les modalités relatives audit Séjour.

Le Client doit faire connaître son choix dans les meilleurs délais afin de conserver le plus large choix possible.

#### **ARTICLE 12 : SERVICE CLIENTS (APRES-VENTE - RECLAMATION)**

Une fois la Réservation effectuée, pour tout renseignement concernant l'hébergement, le Client peut s'adresser directement au Partenaire.

CDA SD reste à la disposition du Client concernant les autres éléments de sa Réservation. Le Client peut s'adresser au Service Clients en utilisant les coordonnées suivantes :

*CDA SKI DIFFUSION*

*Service Client Alpes Ski Résa*

*137, rue François Guise – 73000 Chambéry*

*Tél : 04 79 96 30 69 du lundi au vendredi de 09h à 19h.*

*Mail : [service.client@alpes-ski-resa.com](mailto:service.client@alpes-ski-resa.com)*

En cas de problème (manquement, saleté ou autre anomalie) avec l'hébergement ou avec tout autre Produit et/ou Service constaté dès l'arrivée, le Client doit prendre contact avec le Partenaire pour le lui signifier dans les meilleurs délais.

En cas de réclamation, le Client doit écrire à CDA SD dans les quinze jours suivant la fin du Séjour, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, sans préjudice des voies et délais légaux pour agir en justice.

Un accusé de réception du courrier attestant de sa bonne réception et de sa prise en charge par le Service Clients est adressé au Client par mail dans les sept jours ouvrés suivants sa réception. Sauf cas exceptionnel, la réclamation est traitée dans un délai maximum de six semaines après réception du courrier. Les bureaux de CDA SD ne sont pas ouverts au public, toute réclamation doit donc faire l'objet d'un écrit.

Toute proposition faite au Client devra faire l'objet d'un retour de sa part dans les trente jours qui suivent la réponse par mail, faute de quoi le dossier est considéré comme clos.

## **ARTICLE 13 : RESPONSABILITE**

### **13.1. Utilisation du Site**

Le Site a pour fonction d'assister le Client dans la recherche d'hébergements et Produits ou Services en relation avec le voyage, et d'effectuer les Réservations appropriées.

Le Client doit être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et utiliser ce Site conformément aux présentes Conditions.

Le Client est responsable financièrement de l'utilisation du Site tant en son nom que pour le compte de tiers, y compris des mineurs utilisant ses données et ses coordonnées, sauf à fournir la preuve d'un dépôt de plainte pour vol ou utilisation frauduleuse de sa carte bancaire.

Le Client s'engage à fournir des informations exactes et vraies. Une utilisation du Site frauduleuse ou qui contreviendrait aux présentes Conditions peut entraîner le refus

par CDA SD à tout moment, de l'accès aux services proposés sur ledit Site.

En cas de non-respect de ces règles, CDA SD ne peut en aucun cas voir sa responsabilité engagée.

Par ailleurs, CDA SD n'est tenue que d'une obligation de moyens pour toutes les étapes d'accès à la vente en ligne.

La responsabilité de CDA SD ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture du service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques et d'une manière générale de tout autre fait qualifié expressément par la jurisprudence de cas de force majeure.

Le Client déclare connaître les caractéristiques et les limites de l'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications.

### **13.2. Déroulement des Séjours**

En cas de vente d'un Forfait touristique, CDA SD est tenue de la responsabilité de plein droit définie à l'article L 211-16 du Code du tourisme, sauf en cas de faute du Client, en cas de fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au Contrat, ou en cas de force majeure.

Les dispositions de cet article ne sont pas applicables à la seule Location d'hébergement.

## **ARTICLE 14 : PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Le Site est propriété de CDA SD et demeure la propriété intellectuelle exclusive de cette dernière.

Toute reproduction d'un élément dudit Site ou tout lien simple ou par hypertexte sont

strictement interdits, sauf autorisation expresse et préalable de CDA SD.

#### **ARTICLE 15 : PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Toutes les données bancaires demandées au Client lors de la passation de Réservation sont protégées par un procédé de cryptage, certifié SSL 128.

Le traitement de données personnelles tiré des ventes sur le Site et par téléphone a été régulièrement déclaré auprès de la CNIL. Les informations communiquées par les Clients permettent à CDA SD de traiter et d'exécuter leurs Réservations.

Conformément à l'article 32 de la loi Informatique et Libertés, CDA SD informe le Client sur l'utilisation qui est faite de ces données, notamment sur la possibilité de lui envoyer des offres commerciales, de les communiquer à des partenaires et sur les modalités d'exercice de ses droits (droit d'accès, de rectification...).

#### **ARTICLE 16 : MODE DE PREUVE**

Il est expressément convenu que les données contenues dans les systèmes d'information et d'enregistrement utilisés par CDA SD ont force probante quant aux Réservations, demandes, et tout autre élément relatif à l'utilisation du Site ou du Call Center.

Elles pourront être valablement produites comme moyen de preuve au même titre que tout document écrit.

#### **ARTICLE 17 : ARCHIVAGE**

L'archivage des Contrats est effectué par CDA SD conformément à l'article L134-2 du Code de la consommation. Dans ces conditions, le Client peut ainsi accéder à son Contrat archivé en en faisant la demande écrite auprès de CDA SD.

#### **ARTICLE 18 : TRADUCTION-LOI APPLICABLE-REGLEMENT DES LITIGES**

Dans le cas où les présentes Conditions seraient établies en plusieurs langues, il est expressément entendu que la version française des présentes Conditions est la seule à faire foi.

En conséquence et en cas de difficulté d'interprétation/d'application de l'une quelconque des dispositions des présentes Conditions, il conviendra de se référer expressément et exclusivement à la version française.

Les présentes Conditions sont soumises, tant pour leur interprétation que pour leur mise en œuvre, au droit français.

En cas de litige sur l'interprétation ou l'exécution du Contrat, les parties peuvent recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends (ex : conciliation), tels que prévus à l'article L133-4 du Code de la consommation.

A défaut de règlement amiable, le litige sera porté par la partie la plus diligente devant les tribunaux compétents.