

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### ARTICLE 1. IDENTIFICATION DU DETAILLANT

Les voyages à forfait, séjours, location d'hébergement et autres prestations (ci-après les « **Prestations** ») disponibles sur le site internet accessible depuis [www.alpes-ski-resa.com](http://www.alpes-ski-resa.com) (« **Site Internet** ») sont proposées aux clients non-professionnels (« **Client(s)** ») par :

**TRAVELFACTORY SAS** au capital de 127915,80€ Siège social : 92-98 Boulevard Victor Hugo, 92110 Clichy **Etablissement secondaire : ALPES SKI RESA** Adresse : 137 rue François Guise - 73000 Chambéry

Contact : Tél : 04 79 96 30 69 ; email : [contact@alpes-ski-resa.com](mailto:contact@alpes-ski-resa.com)

Numéro de TVA intracommunautaire : FR 16 414520254, Code APE 7911Z

Immatriculée au Registre des Sociétés et du Commerce de Nanterre sous le n° 414 520 254 Immatriculée au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours sous le n° IM 092110042,

Garantie financière souscrite auprès de : l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme, 15 avenue Carnot, 75017 Paris,

Membre des Entreprises du Voyage (ex SNAV), 15 avenue Carnot - 75017 Paris

Assureur Responsabilité Civile Professionnelle : ALLIANZ IARD pour les dommages corporels, matériels et immatériels résultants de son activité professionnelle, pour un montant de 20.000.000 € par sinistre et par année d'assurance, contrat n° 086351239

### ARTICLE 2. INFORMATION PRECONTRACTUELLE/ CGV

#### 2.1 Information précontractuelle

Le Client est informé qu'il peut acheter les Prestations proposées sur le Site Internet, soit sous forme d'une prestation sèche ou d'un forfait touristique et bénéficier des droits correspondants détaillés dans le formulaire accessible avant le paiement et reproduit ci-après à l'**Article 19** des présentes Conditions générales de vente (ci-après les « **CGV** »).

Il est précisé que les informations figurant sur le Site Internet et récapitulatif de Commande, complétés par les présentes CGV constituent l'information préalable prévue par l'article R211-4 du code du tourisme. Par conséquent, le Client reconnaît avoir reçu la communication, préalablement à la passation de sa Commande et à la conclusion du contrat, d'une manière claire et compréhensible, les informations précontractuelles issues de la Directive voyage à forfait et de toutes les informations listées à l'article R.211-4 du code du tourisme et notamment les informations suivantes :

- La destination, les caractéristiques essentielles, la catégorie touristique de l'hébergement,
- Le prix total du voyage et les modalités de règlement,
- Les conditions d'annulation,
- Les services et repas compris dans le prix du voyage,
- La possibilité de souscrire un contrat d'assurance couvrant certains cas d'annulation.

#### 2.2 CGV

Toute Commande de Prestations réalisée auprès de TRAVELFACTORY implique l'acceptation des présentes CGV ce que le Client reconnaît et accepte expressément.

Les présentes CGV entrent en vigueur à compter du 1 juillet 2020 et s'appliquent pendant toute la durée de leur mise en ligne sur le Site Internet [www.alpes-ski-resa.com](http://www.alpes-ski-resa.com) et peuvent être à tout moment modifiées et/ou complétées par TRAVELFACTORY. Il est précisé que les CGV applicables sont celles en vigueur au moment de la Commande.

Pour les besoins des présentes CGV : le forfait touristique signifie au sens de l'article L 211-2 du code du tourisme la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée, si ces services :

- 1 Sont combinés par TRAVELFACTORY avant qu'un contrat unique incluant tous ces services ne soit conclu ;
- 2 Sont achetés auprès d'un seul point de vente et choisis avant que le voyageur n'accepte de payer ;
- 3 Sont proposés, vendus ou facturés à un prix tout compris ou à un prix total ;
- 4 Sont annoncés ou vendus sous la dénomination de " forfait " ou sous une dénomination similaire.

### ARTICLE 3. DEVIS/ COMMANDE

#### 3.1 Devis /Commande

Le Client peut réaliser sa réservation ou son devis auprès de TRAVELFACTORY :

- sur le Site Internet accessible depuis [www.alpes-ski-resa.com](http://www.alpes-ski-resa.com), ou par téléphone auprès du Centre d'appel, joignable au **04 79 96 30 69** du lundi au vendredi de 9h00 à 19h30, et le samedi de 9h à 19h00 uniquement de septembre à fin mars.

Seules les réservations de Prestations dont la disponibilité a été confirmée par TRAVELFACTORY et le paiement effectué par le Client sont fermes (ci-après **le(s) Commande(s)**). Les demandes de devis ne sont pas engageantes pour TRAVELFACTORY et ne garantissent pas la disponibilité des Prestations au Client. La Commande entraîne un paiement conformément à l'**Article 4**. Le contrat de vente est alors réputé formé.

#### 3.2 Passation de la Commande

Pour toute réservation, le Client est invité à renseigner son adresse e-mail et le cas échéant à s'identifier à l'aide d'un formulaire de création d'un compte client personnel. Conformément aux dispositions de l'article 1127-2 du code civil, le Client dispose de la possibilité de vérifier le détail de sa réservation et son prix total, et le cas échéant de corriger les erreurs avant de la confirmer en exprimant ainsi son acceptation. Pour que la Commande devienne ferme le Client doit prendre connaissance des informations précontractuelles obligatoires et des CGV, les accepter en cochant la case prévue à cet effet et procéder au paiement selon les modalités prévues à l'**Article 4**.

Pour toute Commande par téléphone, TRAVELFACTORY communique au Client sur un support durable les informations précontractuelles prévues à l'article L.221-5 du Code de la consommation et à l'article R211-4 du code du tourisme et les CGV. Une fois l'accord du Client obtenu sur la réalisation de la Commande aux conditions communiquées, le Client procède au paiement à distance selon les modalités prévues à l'**Article 4**.

### **3.3 Disponibilité**

Les Prestations proposées sur le Site Internet sont disponibles et réservables. Cependant, il est précisé que certaines Prestations sont disponibles en petites quantités et sont gérées en temps réel. Par conséquent, une Prestation présentée comme disponible peut devenir indisponible si plusieurs Clients présents sur le Site la commandent en même temps. Le premier Client à effectuer une réservation sera prioritaire.

Si une Commande ne peut pas être honorée par TRAVELFACTORY pour cause de non-disponibilité de la Prestation, le Client en sera informé par email ou par téléphone dans les 48 heures qui suivent la Commande. Les suites seront gérées selon l'**Article 7.1**.

### **3.4 Confirmation de la Commande**

Dans les deux (2) heures qui suivent le paiement de la Commande, le Client recevra la confirmation de Commande par courrier électronique. La confirmation reprendra les éléments essentiels de la Commande, tels que l'identification du fournisseur des Prestations réservées, le prix, la quantité, la date et la durée de séjour. La confirmation de Commande attestera de l'établissement, par voie électronique, du contrat de vente entre TRAVELFACTORY et le Client. Le courriel de confirmation comprend :

- Le justificatif de paiement,
- Les documents de voyage et Bon(s) d'échange correspondant aux Prestations achetées.

En l'absence de courriel électronique de confirmation émis par TRAVELFACTORY, la réservation n'a pas été prise en compte. Dans tous les cas, il appartient au Client de s'assurer de la bonne réception du courriel électronique de confirmation. Dans le cas contraire contactez : le Centre d'appel au **04 79 96 30 69**.

Le Client doit impérativement imprimer les documents de voyage et notamment le(s) Bon(s) d'échange afin de pouvoir les présenter en échange des différentes Prestations.

Le courriel de confirmation de la Commande reçu par le Client vaut preuve de l'intégralité de la transaction conformément aux dispositions de la loi n° 2000-230 du 13 mars 2000 et constitue le seul document faisant foi en cas de litige.

## **ARTICLE 4. PRIX ET PAIEMENT**

### **4.1 Prix**

Tout prix affiché est exprimé en Euros et toutes taxes comprises (TTC).

Seules les Prestations explicitement mentionnées dans la Commande sont comprises dans le prix. La taxe de séjour n'est pas comprise dans le prix affiché et est à régler sur place dès l'arrivée du Client à l'hébergement. Le montant de la taxe de séjour varie selon les communes des lieux de résidence. La taxe de séjour est calculée par personne et par nuit. De manière générale, et sauf stipulations spécifiques contraires, ne sont pas inclus dans le prix, les assurances, les frais de parking, la taxe de séjour, les excédents bagages, les excursions, les frais personnels et, toute autre prestation non incluse dans le descriptif de voyage.

### **4.2 Frais de dossier**

Toute Commande de Prestations et ce, quel que soit le canal de vente, donne lieu à la facturation de frais de dossier qui s'élèvent à un montant forfaitaire de 9€.

### **4.3 Révision de prix**

Conformément aux dispositions de l'art. L211-12 du code du tourisme, TRAVELFACTORY se réserve le droit de modifier les prix, après la conclusion du contrat, tant à la hausse qu'à la baisse pour tenir compte des variations significatives :

- Des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement et/ou débarquement dans les ports et aéroports,
- Du coût du transport de passagers résultant du coût du carburant au d'autres énergies, du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat,
- Des taux de change appliqués au voyage ou séjours s'il y a lieu.

La révision du prix à la hausse est notifiée au Client, avec sa justification et son calcul, sur un support durable, au plus tard, vingt (20) jours avant le départ. En cas de hausse de prix supérieur à 8% du prix total, le Client peut annuler sans frais sa Commande à condition de le notifier dans les 72 heures suivants la révision du prix communiqué par TRAVELFACTORY. A défaut, les frais d'annulation prévus à l'**Article 6.1** peuvent être appliqués.

### **4.4 Codes promotionnels**

Le Client est informé du fait que des codes promotionnels peuvent être disponibles auprès des prestataires/hébergeurs pour le compte du Client. Cependant, seuls les codes promotionnels communiqués au moment de la passation de la Commande sont pris en compte.

### **4.5 Modalités de paiement**

Pour toute Commande à 30 jours ou moins du départ, le règlement de l'intégralité de la Commande est exigé. Pour toute Commande à plus de 30 jours du départ, la Commande ne devient ferme qu'au moment du paiement d'un acompte de 25% du montant total de la Commande. Le solde est payable au plus tard 30 jours avant le départ. L'encaissement d'un moyen de paiement par TRAVELFACTORY conditionne le traitement de la Commande. Le paiement est considéré réalisé uniquement à la réception par le système de paiement sécurisé de TRAVELFACTORY des sommes dues. Ne sont pas considérés comme libératoires : la remise des coordonnées d'une carte bancaire tant que l'accord du centre d'autorisation des paiements n'est pas obtenu, le dépôt d'un chèque tant que celui-ci n'est pas débité, ou encore une demande de virement tant que les fonds n'ont pas été réceptionnés sur le compte de TRAVELFACTORY.

Lorsque les coordonnées bancaires ont été fournies en garantie d'un moyen de paiement par le Client, elles permettront d'effectuer le règlement de la somme due si ledit moyen de paiement ne permet pas un encaissement dans les délais définis.

#### **4.6 Moyens de paiement**

Pour toute Commande des Prestations assortie d'une obligation de versement d'acompte celui-ci ne peut être réglé que par carte bancaire ou PayPal.

Le solde de la Commande peut être réglé : Carte bancaire (Visa, Mastercard, American Express), PayPal, Chèque bancaire, Chèques Vacances ANCV et Virement.

Mandat cash et tout autre mode de règlement ne sont pas acceptés. TRAVELFACTORY n'est pas agréé VACAF/Bons CAF, toutefois il est possible de nous adresser vos documents de voyage afin d'obtenir notre cachet. Pour ce faire, les documents de voyage ainsi qu'une enveloppe timbrée et libellée au nom du Client doit être adressée à TRAVELFACTORY.

##### **4.6.1 Paiement par Carte bancaire/PayPal**

Sous réserve des indications contraires lors de la Commande, seules sont acceptées les cartes bancaires des réseaux CARTE BLEUE/ VISA /MASTERCARD/AMERICAN EXPRESS émises par les banques françaises, belges et suisses.

Aux fins de réaliser le paiement, le Client doit renseigner les 15 ou 16 chiffres, la date d'expiration de sa carte bancaire ainsi que les 3 ou 4 chiffres du cryptogramme. Pour toute Commande à distance, le Client reçoit le justificatif de paiement par courriel dans les deux (2) heures qui suivent la transaction. Le Client doit posséder un compte PayPal, pour régler sa Commande avec ce mode de paiement. En cas de paiement par PayPal, les conditions générales d'utilisation de PayPal lui seront appliquées.

##### **4.6.2 Paiement par chèque et virement**

Pour toute Commande à plus de 30 jours du départ, le Client peut régler le solde par chèque bancaire ou par virement. Sont acceptés les chèques tirés sur un compte bancaire domicilié en France et émis à l'ordre de TRAVELFACTORY.

Le chèque bancaire doit être adressé à l'adresse suivante : TRAVELFACTORY /ASR / Service Encaissements

- 92-98 Boulevard Victor Hugo, 92110 Clichy.

En outre le paiement par chèque bancaire doit être accompagné de la copie d'une pièce d'identité du titulaire du compte sur lequel le chèque est tiré.

Le virement doit être réalisé sur le compte de TRAVELFACTORY suivant : Code BIC : CCBPFRPPMTG • Code établissement 10207 Code guichet 00113 N° de cpte 20217528805 Clé RIB 30

IBAN (International Bank Account Number) FR76 1020 7001 1320 2175 2880 530

Tout virement doit être accompagné des informations suivantes : le numéro de la Commande ainsi que le nom de la personne qui effectue le virement. Un virement ne précisant pas l'une des informations susvisées ne sera pas traité. Les frais de virement sont à charge du Client.

##### **4.6.3 Paiement par chèques ANCV**

Le paiement du solde de la Commande peut également être réalisé par chèques vacances ANCV. Pour ce faire, le Client doit adresser lesdits moyens de paiement par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante : TRAVELFACTORY /ASR / Service Encaissements 92-98 Boulevard Victor Hugo, 92110 Clichy. Pour plus de sécurité, il est vivement recommandé de cocher la case R3 du bordereau d'envoi du courrier recommandé afin d'être assuré en cas de perte du pli par les services postaux à hauteur de 450 € environ.

Dans tous les cas, TRAVELFACTORY ne pourra être tenue pour responsable du mauvais acheminement postal, de l'ouverture du pli et d'une différence avérée entre le montant des chèques envoyés et réceptionnés. Seules sont acceptés par TRAVELFACTORY les chèques ANCV :

- Valables au moins 3 mois après la date de réception par TRAVELFACTORY, et
- Détachés de leur carnet, et
- Non-endossés, et
- Comportant impérativement la souche supérieure, et
- Non agrafés.

Aucun remboursement ne peut être réalisé sur les chèques ANCV.

Il est également possible de régler la totalité de la Commande par chèques ANCV. Dans le cas où un acompte a d'ores et déjà été versé, le Client doit accompagner l'envoi des chèques ANCV d'un RIB au nom du titulaire de la Commande afin d'obtenir le remboursement dudit acompte. Tout remboursement est réalisé par le même moyen qui a été utilisé par le Client pour le paiement d'acompte, à savoir sur la carte bancaire si l'acompte a été versé par la carte bancaire et par sur le compte PayPal si l'acompte a été versé par ce moyen de paiement.

#### **4.7 Sécurisation des paiements/lutte contre la fraude**

Les paiements électroniques réalisés dans le cadre des Commandes par téléphone via le Centre d'appel ou en ligne sur le Site Internet sont sécurisés (SYSTEMPAY par la Banque Populaire Rives de Paris) par l'utilisation du procédé de cryptage garantissant la confidentialité et la sécurité des données. Dans le cadre de sa démarche de lutte contre fraude, TRAVELFACTORY se réserve le droit de demander à tout Client et pour tout mode de règlement : une copie de la carte d'identité/passeport, une copie de la carte bancaire, le numéro de téléphone et l'heure à laquelle le Client est joignable, les coordonnées de la banque qui gère la carte bancaire ou le compte et toute autre information supplémentaire permettant de sécuriser le paiement. En cas de refus de communiquer l'une des informations susvisées, TRAVELFACTORY se réserve le droit d'annuler la Commande et de conserver les sommes déjà versées en guise de frais d'annulation calculés conformément à l'Article 6.1.

### **ARTICLE 5. ABSENCE DU DROIT DE RETRACTATION**

Pour tout achat à distance (sur le Site Internet ou par téléphone) le code de la consommation prévoit un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la réception du courriel de confirmation de la Commande.

Cependant conformément aux dispositions de l'article L.221-28 du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour tout achat à distance des prestations «de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs », commandées sous forme d'un forfait ou séparément, pour une date ou à la périodicité déterminée. En conséquence, le Client ne bénéficie pas de délai de rétractation pour toute Commande de Prestations proposées par TRAVELFACTORY.

## ARTICLE 6. MODIFICATION ET ANNULATION A L'INITIATIVE DU CLIENT

### 6.1 Modification et annulation avant départ

Toute demande de modification ou d'annulation d'une Commande doit être envoyée par écrit à TRAVELFACTORY à l'adresse suivante : TRAVELFACTORY/ASR,137 rue François Guise - 73000 Chambéry ou par courriel : service.client@alpes-ski-resa.com. Toute demande de modification entraîne une annulation de la Commande d'origine et est soumise au paiement des frais d'annulation tels que précisés à l'Article 6.3 ci-après. La réservation d'une nouvelle Commande n'est pas soumise au paiement des frais de dossier tel que précisé à l'Article 4.2.

### 6.2 Modification après départ

Tout séjour interrompu, abrégé ou toute Prestation non-utilisée par le Client pour une raison non-imputable à TRAVELFACTORY, ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement. Tout Client ne se présentant pas sur le lieu de son séjour, se verra retenir 100% du montant total de la Commande y compris les options. En cas de souscription d'une assurance couvrant l'interruption ou l'annulation du séjour après départ, le Client devrait se conformer aux prescriptions de la police d'assurance applicable.

### 6.3 Annulation avant départ

Conformément aux dispositions de l'article L211-14-I du code du tourisme, le Client peut procéder à l'annulation partielle ou totale de sa Commande en adressant sa demande par courrier recommandée avec avis de réception à l'adresse suivante : TRAVELFACTORY, 137 rue François Guise - 73000 Chambéry. La date de réception du courrier sera la date retenue pour annulation. Toute demande d'annulation doit être accompagnée d'un RIB du porteur de la Commande. Toute annulation entraînera la perception, au minimum, des frais forfaitaires suivants :

- À plus de 90 jours du départ : 10 % du prix de la location d'hébergement, entre 90 et 31 jours avant le départ : 25 % du prix de la location d'hébergement
- Entre 30 jours et 15 jours : 100 % du prix de la location d'hébergement ainsi que 50 % du prix des Prestations en option
- Moins de 15 jours avant le départ ou non présentation : 100 % du montant de la Commande ou le cas échéant de la location d'hébergement.

TRAVELFACTORY procédera au remboursement des sommes versées par le Client déduction faite des frais d'annulation, des frais de dossier, et le cas échéant des cotisations d'assurance toujours acquises et ce, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze (14) jours après l'annulation de la Commande.

## ARTICLE 7. MODIFICATION ET ANNULATION A L'INITIATIVE DE TRAVELFACTORY

### 7.1 Modification avant départ

Conformément aux dispositions de l'article L.211-13 du Code du tourisme, TRAVELFACTORY se réserve le droit de pouvoir modifier unilatéralement les conditions d'exécution des Prestations avant le départ. TRAVELFACTORY informe le Client des modifications mineures apportées. Le Client ne peut prétendre à aucune indemnité du fait des modifications mineures ainsi apportées par TRAVELFACTORY.

Dans l'hypothèse où, conformément à l'article R.211-9 du Code du tourisme, TRAVELFACTORY est contrainte de modifier l'un des éléments essentiels de la Commande ou si elle ne peut satisfaire aux exigences particulières du Client qu'elle aura acceptées, TRAVELFACTORY en avertira le Client de manière claire et compréhensible :

- Des modifications apportées et, s'il y a lieu, de leur répercussion sur le prix du voyage/séjour,
- Du délai dans lequel le Client doit apporter une réponse à TRAVELFACTORY sur le choix opéré,
- Des conditions d'annulation sans frais en cas de refus des modifications apportées.

Le Client dispose d'un droit de refuser la modification proposée et d'obtenir le remboursement intégral du prix versé dans un délai maximal de quatorze (14) jours après l'annulation de la Commande. Dans le cas d'acceptation par le Client des modifications du voyage, une nouvelle confirmation de Commande lui est adressée avec l'ensemble des informations requises.

### 7.2 Annulation

Dans le cas où TRAVELFACTORY se trouve contrainte d'annuler le voyage/séjour, elle en informera le Client dans les meilleurs délais. Conformément à l'article R211-10 du code du tourisme, le Client sera alors remboursé de toutes les sommes versées dans un délai maximal de quatorze (14) jours et pourra prétendre à une indemnité au moins égale à la pénalité que le Client aurait dû payer si l'annulation était intervenue de son fait à cette date (selon l'Article 5.1 ci-dessus).

## ARTICLE 8. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES ET INEVITABLES

Par circonstances exceptionnelles et inévitables, on entend toute situation échappant au contrôle du Client, de TRAVELFACTORY, de l'organisateur et de tout prestataire impliqué dans l'exécution de la Commande, et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises, et qui empêchent l'exécution de tout ou partie des obligations prévues au contrat.

Il en sera ainsi notamment en cas de : force majeure, conditions climatiques, géographiques, sanitaires ou politiques à proximité immédiate du lieu de destination susceptible de mettre en péril la vie du Client.

En cas de survenance des circonstances exceptionnelles et inévitables, la faculté de résolution du contrat sans frais prévue au II de l'article L.211-14 du code du tourisme est possible tant pour TRAVELFACTORY que pour le Client.



## ARTICLE 9. HEBERGEMENT ET SEJOUR

### 9.1 Arrivée/Départ

En résidence, et dans les stations de sports d'hiver, la remise des clés en début de séjour s'effectue généralement le samedi entre 17h00 et 18h00. Elles doivent être restituées le samedi suivant avant 10h00. Ces horaires vous seront confirmés sur le Bon d'échange de l'hébergement que vous recevrez par courriel après confirmation de la Commande et règlement intégral de votre séjour.

En hôtel, de manière générale, les chambres sont disponibles à partir de 14 heures et doivent être libérées avant 10 heures, et ce, quelle que soit l'heure d'arrivée ou de départ du Client et du moyen de transport utilisé.

En cas d'arrivée tardive, c'est-à-dire si l'arrivée n'aurait pas lieu à la date et à l'heure prévue, il est indispensable d'avoir l'accord de l'hébergeur/prestataire sur place. Pour se faire, le Client doit le contacter directement. Ses coordonnées, adresse et numéro de téléphone sont mentionnés sur le Bon d'échange en haut à gauche du document sous la référence dossier.

### 9.2 Dépôt de garantie / Etat des lieux

Un dépôt de garantie (caution) peut être demandé à l'arrivée sur les lieux de séjour notamment pour les locations de logement et de matériel de ski. Le montant est variable suivant les prestataires, appartements ou chambres. Le dépôt de garantie est destiné à garantir la restitution des lieux ou du matériel en bon état.

Il appartient au Client de vérifier la propreté de l'appartement et réaliser l'inventaire. Tout manquement doit être signalé sur place, le plus rapidement possible, au prestataire/l'hébergeur ou au représentant de l'organisateur de voyage. Le non-respect de ces prescriptions peut avoir une influence sur la fixation d'un dédommagement éventuel. Un état des lieux doit être réalisé avec le prestataire sur place au moment de l'arrivée et avant le départ, que ce dernier soit prévu ou anticipé. Le dépôt de garantie sera restitué par le prestataire/l'hébergeur à la fin de séjour ou au plus tard un (1) mois après le départ, conformément à l'état des lieux et l'inventaire et déduction faite des éventuelles dégradations constatées lors de l'état des lieux de départ.

### 9.3 Règlement intérieur et ménage

Il appartient au Client de prendre connaissance et de respecter le règlement intérieur affiché dans le lieu de résidence. Durant le séjour, les objets et effets personnels relèvent strictement de la responsabilité du Client. Il en est de même de son véhicule. TRAVELFACTORY ne pourra, en aucun cas, être tenue pour responsable d'un vol sur le lieu de résidence.

Pour toute location, le ménage de fin de séjour n'est pas inclus et une somme forfaitaire peut être retenue si l'appartement est jugé mal nettoyé.

### 9.4 Occupation

Les prix des logements sont déterminés sur la base d'une occupation correspondante à la capacité maximum indiquée sur le descriptif.

En hôtel, les chambres individuelles comprennent généralement un lit pour une personne. En nombre limité, ces chambres font souvent l'objet d'un supplément. Les chambres doubles sont prévues, soit avec deux lits, soit, plus rarement, avec un lit double.

Les chambres triple et quadruple sont souvent des chambres doubles équipées d'un lit d'appoint. Il est précisé, 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). TRAVELFACTORY se dégage de toute responsabilité en cas de non-respect des consignes d'utilisation.

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 peuvent comporter un jardin ou jardinet - celui-ci n'est souvent pas clos. Dans tous les cas, le Client doit respecter la capacité maximale de la typologie de l'hébergement qu'il a réservé.

### 9.5 Descriptifs et photographies

Les descriptifs des logements (surface, disposition, types de couchage...) sont faits par type, ce qui signifie que pour deux logements de même type, il pourra exister quelques différences non substantielles. Il est précisé que les photographies figurant dans les descriptifs de voyage ont pour objet d'indiquer la catégorie et le niveau de standing des Prestations concernées.

Dans tous les cas, TRAVELFACTORY garantit le nombre de couchages ainsi que le type (nombre de lits doubles, lits simples, lits superposés, canapé-lit). Dans les descriptifs, il est précisé le nombre maximum de couchages de chaque type de logements. L'utilisation d'un logement au maximum de sa capacité peut impliquer un confort moins important.

### 9.6 Classification de l'hébergement

Le nombre d'étoiles attribué à l'hôtel ou la classification de l'hébergement figurant dans le descriptif correspond à la classification déclarée par l'hôtelier ou établie en référence à des normes françaises et européennes applicables.

### 9.7 Prestations de service sur place

Il est précisé que toute demande particulière concernant les prestations disponibles sur place (kits bébé, place de parking, emplacement spécifique, etc.) ainsi que toute demande de renseignement spécifique concernant les détails des équipements garnissant les hébergements (ex. : taille des lits) doivent être réalisées directement auprès de l'hébergeur dont le numéro de téléphone est indiqué sur le Bon d'Echange reçu après confirmation et règlement intégral de votre séjour. La responsabilité de TRAVELFACTORY ne pourra être engagée pour toute demande émise par le Client auprès de l'hébergeur/prestataire sur place.

Les tarifs des prestations payables sur place (location de draps, kit bébé, l'accès à la piscine, connexion internet, télévision, etc.) sont communiqués à titre indicatif et TRAVELFACTORY ne peut être tenue responsable d'une quelconque modification des tarifs indiqués, seuls les prix des Prestations payables en ligne sont contractuels. Toute demande particulière émise par le Client concernant notamment l'emplacement de l'hébergement (à l'étage, côte à côte d'un autre hébergement, etc.), sera transmise à l'hébergeur/prestataire sur place cependant TRAVELFACTORY ne peut en aucun cas la garantir. TRAVELFACTORY ne pourra donc être tenue responsable en cas de non-satisfaction de la demande émise par le Client.

## 9.8 Travaux de construction

Il est précisé que TRAVELFACTORY n'exerce aucune influence sur les éventuels travaux de construction pouvant éventuellement être entrepris près de l'hébergement du Client. Par conséquent, TRAVELFACTORY décline toute responsabilité quant aux nuisances occasionnées. Le Client ne pourra demander aucun dédommagement de ce fait.

## 9.9 Les animaux

Il appartient toujours au Client d'informer l'hébergeur de la présence d'un animal. Les animaux ne sont pas acceptés dans tous les hébergements. Il convient donc de vérifier sur la fiche descriptive de l'hébergement ou auprès de nos conseillers avant la réservation afin de savoir si la présence d'un animal est autorisée. Si tel est le cas, un supplément sera à régler auprès de l'hébergeur sur place. Il appartient aux Clients de s'informer sur les conditions administratives, sanitaires et logistiques exigées par l'hébergeur.

Tout animal doit être tenu en laisse au sein des installations. Les documents de vaccination doivent être apportés sur votre lieu de séjour aux fins de présentation à l'hébergeur. TRAVELFACTORY ne pourra être tenue pour responsable en cas de refus par l'hébergeur de la présence d'un animal. Dans tous les cas, les animaux de plus de 15kg, les chiens d'attaque (de type Pitbull) et de garde ou de défense de 2ème catégorie sont interdits dans tous les hébergements proposés par TRAVELFACTORY.

## 9.10 Remontées mécaniques, matériel de ski, école de ski

Tout forfait de remontées mécaniques – skipass est strictement personnel, incessible et intransmissible. Le forfait doit être conservé par le Client durant tout le trajet effectué sur chaque remontée mécanique.

Il est à noter que les forfaits des remontées mécaniques, le matériel de ski ainsi que 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 de chaque Client associé à ces Prestations. TRAVELFACTORY ne pourra être tenue responsable de tout manquement ou informations erronées de la part du Client. Tout forfait de remontées mécaniques perdu, volé ou non utilisé ne pourra en aucun cas être remboursé par TRAVELFACTORY.

TRAVELFACTORY ne pourra être tenue pour responsable en cas de vol ou casse du matériel de ski. Afin de pallier ce type de désagréments TRAVELFACTORY propose à ses Client les assurances adaptées (**Article 11**). 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 « 10 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 du forfait de ski qui sont affichées dans les points de vente de l'exploitant de remontées mécaniques et consultables sur le site internet de ce dernier.

## 9.11 Traiteur des neiges en station (Food pack)

Le « Traiteur des neiges » est livré au Client le samedi, jour de l'arrivée en station, entre 17h30 et 23h. L'horaire de livraison, voire le jour de livraison, peut être modifié en fonction des conditions climatiques et de circulation. 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, TRAVELFACTORY décline toute responsabilité en cas de non-communication du numéro de téléphone mobile par le Client 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, TRAVELFACTORY décline toute responsabilité et informe le Client qu'il ne sera pas remboursé.

En cas d'absence de livraison du fait de TRAVELFACTORY, le service « Traiteur des neiges » sera remboursé au Client par virement bancaire après l'examen de la réclamation correspondante.

La composition du menu 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 réalisée dans les 24 heures qui suivent la livraison.

## ARTICLE 10. CESSIION DE SEJOUR

Conformément aux articles L211-11 et R211-7 du Code du tourisme, le Client peut céder le contrat de voyage tant que celui-ci n'a produit aucun effet et ce jusqu'à sept (7) jours avant le départ à une personne remplissant les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage.

Le Client cédant est tenu d'informer TRAVELFACTORY de la cession par tout moyen lui permettant d'en obtenir un accusé de réception et au plus tard sept (7) jours avant le départ. Le Client cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde de la Commande de voyage ainsi que des tous les frais, coûts et taxes afférents à cette cession. Les frais de cession pouvant évoluer en fonction de la date de cession avant le départ, le montant définitif sera communiqué au Client au moment de sa demande adressée à TRAVELFACTORY.

## ARTICLE 11. ASSURANCE-ANNULATION

### 11.1 Conditions de souscription

TRAVELFACTORY propose à ses Clients des formules d'assurance suivantes :

- Assurance annulation, police N°4228, couvrant l'annulation d'un séjour intervenue avant le départ selon les conditions contractuelles disponibles : [assurance annulation](#)

- Assurance rapatriement, police N°4225, couvrant le secours sur pistes, l'assistance, le rapatriement et l'interruption de séjour selon les conditions contractuelles disponibles : [assurance rapatriement](#)

- Assurance annulation et interruption pour manque ou excès de neige, police n°4227, couvrant toute annulation ou interruption de séjour résultant du manque ou d'excès de neige au moment du départ selon les conditions contractuelles disponibles : [assurance manque et excès de neige](#)

- Assurance vol et bris de matériel, police n°4230, couvrant bris ou vol du matériel de ski de location selon les conditions contractuelles disponibles : [assurance vol et bris de matériel](#)

Il est précisé qu'il est toujours possible de contracter une assurance annulation jusqu'à 48h après la réservation. Une fois l'assurance souscrite, il n'est pas possible de la modifier ou de l'annuler. Le montant de la prime d'assurance demeure systématiquement acquis et il n'est pas possible de prétendre à son remboursement.

### **11.2 Droit de renonciation**

Avant tout souscription de l'un des contrats d'assurance proposés par TRAVELFACTORY, le Client est invité à vérifier qu'il n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le contrat d'assurance proposé par TRAVELFACTORY. Si tel est le cas, le Client bénéficie d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions édictées par l'art.L.112 – 10 du code des assurance sont remplies. Dans cette situation, le Client peut exercer son droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à TRAVELFACTORY, accompagné d'un document justifiant qu'il bénéficie déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat souscrit auprès de TRAVELFACTORY. TRAVELFACTORY est tenue de rembourser la prime payée par le Client, dans un délai de trente (30) jours à compter de date de renonciation.

## **ARTICLE 12. RESPONSABILITE**

TRAVELFACTORY avec l'organisateur sont responsables de la bonne exécution des Prestations commandées par le Client et sont tenues d'apporter une aide à tous Clients se trouvant en difficulté selon les conditions édictées à l'**Article 13** des CGV.

TRAVELFACTORY est responsable de toute erreur due à des défauts techniques du système de réservation qui lui est imputable. Toutefois, TRAVELFACTORY peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au Client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des Prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure. En tout état de cause et à l'exclusion des dommages corporels et dommages intentionnels, la responsabilité de TRAVELFACTORY est limitée à un montant correspondant à trois (3) fois le prix des Prestations commandées et ayant donné lieu à un dommage indemnifiable.

## **ARTICLE 13. ASSISTANCE**

Conformément aux dispositions de l'article L211-17-1 du Code du tourisme, TRAVELFACTORY et l'organisateur ont l'obligation d'apporter une assistance au Client en difficulté. Pour ce faire, le voyageur doit se manifester auprès de l'organisateur et/ou de TRAVELFACTORY.

L'aide due par TRAVELFACTORY et l'organisateur consiste notamment à :

- Fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;
- Aider le Client à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

Il est précisé à ce titre que TRAVELFACTORY et/ou l'organisateur est en droit de facturer un prix raisonnable correspondant à des coûts réels pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le Client ou par sa négligence.

## **ARTICLE 14. PREUVE, CONSERVATION, ARCHIVAGE**

Conformément à l'article 1366 du code civil, le contrat électronique a la même force probante que l'écrit sur le support papier. En utilisant le Site Internet, le Client accepte l'usage du support électronique comme mode de conclusion du contrat. Le contrat électronique est adressé au Client par courriel et sera enregistré dans les fichiers de TRAVELFACTORY qui en conservera l'intégrité. Conformément à l'article L.213-1 du code de la consommation, pour toute Commande réalisée en ligne sur le Site Internet portant sur un montant supérieur ou égal à 120 €, TRAVELFACTORY assure la conservation de l'écrit constatant la Commande du Client pendant une durée de dix (10) ans à compter de la livraison ayant fait l'objet de la Commande et lui en garantit l'accès à tout moment pendant cette même durée.

Les données conservées dans le système d'information de TRAVELFACTORY et/ou de ses partenaires ont force probante pour les Commandes réalisées. Les données sur support informatique ou électronique conservées par TRAVELFACTORY constituent des preuves et peuvent être produites comme tels par TRAVELFACTORY dans toute procédure éventuelle. Elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

## **ARTICLE 15. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

En utilisant le Site Internet, le Client accepte les dispositions contenues dans la déclaration de TRAVELFACTORY sur la protection des données personnelles disponible sur le Site Internet.

Selon les termes de la loi 78-17 du 6 Janvier 1978 modifiée par la loi 2004-801 du 6 août 2004 et du Règlement européen (UE 2016/679), le Client est informé que sa Commande fait l'objet d'un traitement nominatif informatisé. Les informations à caractère personnel communiquées par le Client permettent le traitement et exécution de la Commande, et l'envoi d'offres commerciales si le Client a accepté expressément de recevoir les offres de TRAVELFACTORY et/ou de ses partenaires en cochant la case prévue à cet effet lors de la passation de la Commande.

Le traitement est effectué sous la responsabilité de TRAVELFACTORY et les données collectées sont destinées à l'usage de cette dernière et :

- Des hébergeurs/prestataires chargés de l'exécution de la Commande,
- De ses partenaires si le Client a accepté expressément de recevoir les offres de TRAVELFACTORY et de ses partenaires.

Les données collectées pour gérer la Commande seront conservées : (i) pendant cinq (5) ans à compter de leur collecte si le montant de la Commande est inférieur à 120 €, (ii) pendant dix (10) ans si le montant de la Commande est égal ou supérieur à 120 €.

Les données relatives à la carte bancaire seront conservées pendant quinze (15) mois après la transaction à des fins de preuve en cas

de contestation de la transaction. Le cryptogramme n'est pas conservé au-delà de la transaction. Données collectées à des fins de prospection commerciale seront conservées pendant trois (3) ans à compter de leur collecte. A l'expiration de ces périodes, les données seront effacées. Par exception, les données collectées à des fins de prospection commerciale pourront être conservées pour une nouvelle période de trois (3) ans si le Client accepte de continuer de recevoir des offres commerciales de la part de TRAVELFACTORY et/ou de ses partenaires. Chaque Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression des données personnelles le concernant ou d'en obtenir la limitation du traitement ou de s'opposer à ce traitement à exercer auprès de : DPO - Protection des données personnelles Alpes Ski Résa - 92-98 boulevard Victor Hugo, 92110 Clichy, [privacy@alpes-ski-resa.com](mailto:privacy@alpes-ski-resa.com). S'agissant de l'envoi d'offres commerciales, le Client dispose du droit de retirer à tout moment son consentement au traitement des données le concernant.

Le Client peut également adresser une réclamation à la CNIL s'il estime que ses droits ne sont pas respectés dont les coordonnées sont disponibles sur [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr). Conformément aux articles L.223-1 et suivants du code de la consommation, si le Client ne souhaite plus être démarché par téléphone sur le numéro qu'il avait communiqué à TRAVELFACTORY, il peut inscrire à tout moment ce numéro de téléphone sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par Internet sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) par courrier en écrivant à : Société Opposetel, Service Bloctel, 6 rue Nicolas Siret, 10000 Troyes.

#### **ARTICLE 16. PERSONNES A MOBILITE REDUITE**

De manière générale, les séjours proposés sur le Site Internet ne sont pas adaptés aux personnes à mobilité réduite. Il appartient à toute personne à mobilité réduite d'informer TRAVELFACTORY de sa situation lors de sa réservation ou en le signalant au conseiller par téléphone. La réservation ne pourra être confirmée qu'après vérification par TRAVELFACTORY de l'adéquation du séjour aux besoins exprimés par le Client

#### **ARTICLE 17. NON-CONFORMITE, RECLAMATIONS ET RESOLUTION DE LITIGES**

Conformément à l'article L.211-16, II du Code du tourisme, le Client informe TRAVELFACTORY ou le prestataire dans les meilleurs délais, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution de l'une des Prestations incluses dans la Commande. En application de l'article L.211-16, II du Code du tourisme, TRAVELFACTORY ou le cas échéant le prestataire sur place, remédie à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, et dans cette dernière hypothèse le Client peut demander une réduction du prix et, en cas de dommage distinct, des dommages et intérêts en application de l'article L.211-17 du code du tourisme. De manière générale, toute réclamation afférente à la réservation des Prestations ou leur exécution doit être adressée au Service Après-Vente (TRAVELFACTORY/ASR, 137 rue François Guise - 73000 Chambéry, Tél : 04 79 96 30 69, mail : [service-client@alpes-ski-resa.com](mailto:service-client@alpes-ski-resa.com)) par lettre recommandée avec accusé de réception dans les soixante (60) jours à compter de l'exécution des Prestations accompagnée de tous justificatifs (Bon d'échange, devis, confirmation de la Commande) (i) délivrés au Client dans le cadre de sa Commande et (ii) prouvant le bien fondée de la réclamation (certificat médical, photographie, procès-verbal) sans quoi la réclamation ne sera pas traitée. Tout Client n'ayant pas obtenu de réponse satisfaisante à sa réclamation dans les soixante (60) jours après la saisine du Service Après-Vente (Customer care), peut recourir gratuitement à une procédure de médiation conventionnelle, dans les conditions des articles L.611-1 et suivants du code de la consommation, ou tout autre mode alternatif de règlement des litiges. Le Client est informé de la possibilité de recourir à une procédure de médiation auprès du Médiateur du Tourisme et du Voyage selon les modalités fixées sur le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) (MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 30375 823 Paris Cedex 17, e-mail : [info@mtv.travel](mailto:info@mtv.travel), tel. (+33)1 42 67 96 68) et ce, dans un délai maximal, d'un (1) an à compter de la réclamation écrite formulée auprès du Vendeur.

S'il le souhaite, le Client peut également recourir au service de règlements des différends en ligne proposé par la Commission européenne conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013. Cette plateforme est accessible depuis le lien suivant : [www.webgate.ec.europa.eu/odr/](http://www.webgate.ec.europa.eu/odr/).

Tous les litiges auxquels les Commandes passées en application des présentes CGV pourraient donner qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre TRAVELFACTORY et le Client, seront soumis aux tribunaux français compétents, dans les conditions de droit commun.

Pour les besoins des présentes CGV, TRAVELFACTORY fait élection de domicile au lieu de son siège social, tel que mentionné en tête des présentes CGV.

#### **ARTICLE 18. LOI APPLICABLE**

Les présentes CGV sont soumises au droit français et en particulier au code du tourisme.

#### **ARTICLE 19 FORMAIRES D'INFORMATION STANDARD**

**Formulaire d'information standard pour les contrats de voyage à forfait souscrits sur le Site Internet [www.alpes-ski-resa.com](http://www.alpes-ski-resa.com) ou par téléphone au 04 79 96 30 69 (coût d'un appel local).**

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme.

TRAVELFACTORY sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, TRAVELFACTORY dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où elle deviendrait insolvable.



## **Droits essentiels prévus par la directive UE transposée dans le code du**

voyageurs recevront toutes les informations sur le forfait avant de conclure le contrat de le début du

que le détaillant sont responsables justifiables. de la bonne exécution de tous les services de voyage dans le contrat.

voyageurs reçoivent un numéro de téléphone coordonnées d'un point de contact leur proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être moins de vingt jours avant le début du forfait.

Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, détaillant devient insolvable, les montants versés le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur

se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a réduction de prix en cas de diminution des correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés TRAVELFACTORY a souscrit une protection des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante.

Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont E-mail : [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel), tél. : 01 44 09 25 35 le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

peuvent résoudre le contrat sans payer

de frais de résolution avant le début du forfait en cas de Directive UE 2015/2302 transposée en droit national :

[Code du tourisme](#)

circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe 2015/2302 des problèmes graves pour la sécurité au lieu de tourisme : destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait. Les En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant essentielles forfait, résoudre le contrat moyennant le voyage à forfait. paiement de frais de résolution appropriés et L'organisateur ainsi

Si, après le début du forfait, des éléments importants compris de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, Les d'autres prestations appropriées devront être d'urgence ou les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de Les frais de résolution lorsque les services ne sont pas personne, exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que supplémentaires. l'organisateur ne remédie pas au problème.

et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si modifié le voyageur est en difficulté. Si l'organisateur ou le devient insolvable, les montants versés le voyageur peut résoudre seront remboursés.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable droit à une après le début du forfait et si le transport est compris coûts dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti.

**TRAVELFACTORY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de : L'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme, à contacter :**

**Adresse : 15 avenue Carnot, 75017 Paris**

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si des services leur sont refusés en raison de Les voyageurs l'insolvabilité de TRAVELFACTORY.

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme. TRAVELFACTORY sera entièrement responsable de la bonne exécution du service de voyage. En outre, comme l'exige la loi, TRAVELFACTORY dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où elle deviendra insolvable. Pour plus d'informations sur vos droits essentiels au titre de la directive UE 2015/2302, voici les détails :

**Droits essentiels prévus par le code de tourisme :**

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le service de voyage avant de conclure le contrat de voyage.

Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre le prestataire de service ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur service de voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du voyage. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du service de voyage, le voyageur peut résoudre le contrat. Si le prestataire de service se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du contrat, autre que le prix, subit une modification importante.

i, avant le début de la prestation, le professionnel responsable annule celle-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début de la prestation en

cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage. En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du voyage, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage et que le prestataire de service ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du service de voyage.

Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés.

**TRAVELFACTORY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de : L'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme, à contacter :**

**Adresse : 15 avenue Carnot, 75017 Paris**

**E-mail : [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel), tél. : 01 44 09 25 35**

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de TRAVELFACTORY.

Directive UE 2015/2302 transposée en droit national :

Code du tourisme