

# CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

Les conditions de vente régissant la vente des voyages et séjours sont fixées par les conditions issues des articles R211-5 et R211-13 du Code du Tourisme.

Pour vous renseigner et vous inscrire, plus de 4000 agences de voyages sont à votre disposition en France. L'inscription à l'un de nos séjours implique l'adhésion aux conditions générales propres à la profession des agents de voyages ainsi qu'à nos conditions particulières.

Pour toute communication relative au contrat de voyages (confirmation, modification, ...), le vacancier élit domicile chez son agence de voyages à qui, en signant son bon de commande, il donne pouvoir express de le représenter valablement dans tous les rapports avec les prestataires et organisateurs de voyages. Le vacancier reconnaît avoir été informé des conditions générales figurant dans le bon de commande signé auprès de son agence de voyages; la responsabilité de l'organisateur de voyages ne saurait être recherchée dans l'eventualité d'une défaillance ou manquement de l'agence de voyages à ce sujet. En outre, l'agence de voyages doit informer le client des diverses formalités administratives et sanitaires indispensables à la bonne exécution du voyage ou du séjour, en vigueur au moment de l'inscription et dont l'accomplissement ainsi que les frais éventuels en résultant, incombent au seul client. Les informations concernant les vaccins et les pièces d'identité à fournir en cas de franchissement des frontières ainsi que les délais d'accomplissement sont donnés au client dans le dernier état des informations disponibles, mais peuvent être mises à jour jusqu'au départ.

Les indications fournies dans la présente brochure sont données en tenant compte de l'état de la réglementation au moment de sa parution et sous réserve des éventuelles modifications pouvant intervenir depuis sa parution.

Attention! Cette brochure a fait l'objet de la grande attention. Néanmoins quelques erreurs peuvent apparaître après impression. Par conséquent, nous nous réservons le droit de modifier la brochure au moyen d'un errata transmis à votre agence de voyages et sur notre site internet. Tous les prix, dates, et conditions de séjour ou de voyage figurant dans cette brochure vous seront reconfirmés par votre agence de voyages avant votre départ.

### INSCRIPTION

Dans toutes les agences de voyages agréées par le voyagiste. L'inscription à l'un de nos voyages ou séjours implique la connaissance et l'acceptation des conditions de vente contenues dans cette brochure; toutes informations devant vous être fournies par votre agence de voyages préalablement à votre inscription.

Toute inscription doit être accompagnée :

- d'un versement de 25 % du montant du séjour (hors assurances) majoré des frais de dossier (non remboursables).
- et de 100 % du montant des assurances souscrites

Le solde doit être réglé sans rappel de notre part, au plus tard 30 jours avant le départ.

**En cas d'inscription moins de 30 jours avant le départ : règlement total du montant du dossier à l'inscription.**
Les documents de voyages ne seront remis au participant qu'après règlement intégral du montant du dossier (frais de dossier et assurances compris).

Défauts de paiement : le défaillant ne saurait différer son règlement en invoquant l'acceptation de pénalités de retard. Le défaillant s'expose donc à l'annulation pure et simple de son dossier et l'application des frais d'annulation prévus au paragraphe ANNULATION.

Lors de l'inscription, vous devez préciser :

Le **nombre exact de participants et leur âge** : en effet, l'occupation des logements est strictement limitée au nombre de personnes indiqué dans la brochure. Lors de l'inscription, il vous sera demandé le nombre exact de personnes à inscrire et leur âge, sachant qu'un bébé ou un jeune enfant compte pour une personne. Par conséquent, tout dépassement constaté sur le lieu du séjour pourra soit être refusé (dans ce cas vous seriez contraint de pourvoir vous-même à votre séjour), soit faire l'objet d'un supplément de prix (à régler sur place).

Dans certains hébergements, les mineurs non accompagnés par leurs parents peuvent se voir refuser l'accès. Pour éviter cela, les mineurs doivent impérativement demander l'accord préalable de Locatour afin de s'assurer de la possibilité de séjourner.

**Toute situation particulière** (état de santé du participant, handicap, minorité, tutelle, etc.) pouvant avoir une incidence sur le déroulement du séjour ou du voyage, devra être signalée AVANT l'inscription. Le voyagiste se réservant le droit d'apprécier la faisabilité de l'inscription. Certains hébergements proposés sont susceptibles de disposer de possibilités d'accès pour certaines formes de handicap. Toutefois, il est impératif de préciser avant l'inscription, les besoins et nécessités pratiques du participant concerné en fonction de son handicap. Il sera alors fait une demande spécifique auprès du prestataire afin de vérifier si les installations sur place sont bien adaptées au handicap spécifique à chaque client. Cette demande est indispensable à la bonne fin des services et l'acceptation de la part du prestataire est un préalable obligatoire à la confirmation de la réservation.

**Assurances** : vous êtes tenus de vous assurer contre les risques inhérents à l'occupation du logement. Vous êtes dans l'obligation de vérifier si votre contrat d'assurance habitation comprend une extension "villegiateure" et de vous assurer du montant et de l'étendue des garanties. **Inscriptions assorties d'une demande spécifique constituant une condition sine qua pour la réservation** : par exemple logement en chambre individuelle, séjour avec arrivée et départ décalés, chambres contiguës, etc., et nécessitant une intervention auprès du prestataire, feront l'objet de frais de demande d'un montant de 15 €.

Ces frais de demande s'ajoutent aux frais de dossier et come eux, sont non remboursables.

**Vos désirs particuliers** : par exemple, une préférence d'étage, etc., doivent impérativement être signalés au moment de votre réservation. Nous signalerons vos souhaits au prestataire concerné qui les prendra en compte dans la mesure du possible. En aucun cas, cette information ne pourra constituer un engagement formel de notre part. Par ailleurs, la non satisfaction de ces demandes ne saurait constituer un motif d'annulation valable ni même ouvrir droit à une quelconque demande de remboursement ou de dédommagement. Enfin, les demandes de lits bébé, de places de parking, ... (quand ces prestations ne sont pas incluses dans le forfait, et font donc l'objet la plupart du temps, d'un supplément à régler sur place), ne seront satisfaites que dans la limite des stocks disponibles et ne feront par conséquent l'objet d'aucun engagement de notre part. Toute demande ultérieure à votre réservation ne pourra être prise en compte.

**Les animaux** : certains hébergements n'acceptent pas les animaux. Le client doit d'abord s'assurer que le lieu de séjour accepte les animaux. Lorsque les animaux sont acceptés, le plus souvent 1 seul animal domestique est admis. Les animaux domestiques ne sont accueillis que dans la mesure où leur présence a été spécifiée et acceptée lors de l'inscription. Dans certains établissements, le carnet de vaccination à jour est obligatoire. Les animaux relevant des 1<sup>er</sup> et 2<sup>em</sup>e catégories ne sont jamais accueillis. A défaut, l'accès pourra leur être interdit, le séjour des clients et sa facturation restant néanmoins acquise. Il sera souvent exigé que l'animal soit tenu en laisse dans l'enceinte de l'établissement. Le plus souvent, l'accès aux parties communes de l'établissement leur est interdit. **Absence du droit de rétractation**: Travelfactory SAS souhaite rappeler qu'en vertu de l'article L. 121-20-4-2 du Code de la consommation, le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs fournis à une date ou selon une périodicité déterminée. De sorte que toutes les commandes effectuées sur le site ou avec un agent du call center ne peuvent faire l'objet d'un droit de rétractation.

### CONDITIONS DE SÉJOUR

Nous ne serions être tenus pour responsable au cas où le client se présenterait en dehors des horaires spécifiés sur les documents de l'organisateur, ou se verrait interdire par les autorités compétentes : soit la sortie de France, soit l'entrée dans un pays étranger pour quelque cause que ce soit (pièce d'identité, passeport, visa, etc.). Le voyageur qui ne se présente pas au lieu de départ de son voyage ou renonce pour quelque motif que ce soit, y compris grève, à des services compris dans la prestation vendue, ne peut prétendre à aucun remboursement. Tout voyage interrompu par un voyageur, quelle qu'en soit la cause, ne donnera lieu à aucun remboursement.

**Informations générales sur les stations**: (équipements, animations, services locaux, navettes, illustrations, etc.) indiquées dans cette brochure sont fournies par les stations, les offices du tourisme ou nos prestataires, et ce, au moment de son élaboration, soit plusieurs mois avant sa parution. Elles sont donc communiquées à titre indicatif et ne peuvent être considérées comme contractuelles dans la mesure notamment où certains équipements et/ou prestations peuvent être modifiés au cours de la saison (par exemple par décision municipale). Il faut savoir que certaines stations, pour des raisons de réglementation, ne bénéficient pas d'infrastructures médicales.

**Problèmes locaux**: ni l'organisateur, ni l'agence de voyages ne peuvent être tenus pour responsables des nuisances propres à chaque station et qui viendraient perturber le séjour des clients. **Si le comportement ou la tenue de nos clients** risquent de compromettre le bon déroulement du séjour, le prestataire pourra refuser son installation ou même écourter son séjour sans que cela puisse donner lieu à un quelconque remboursement.

**La location** : Les appartements, villas, mobil-homes, chalets, gîtes disposent généralement d'une cuisine ou d'une kitchenette équipée (petit réfrigérateur, plaques de cuisson, ustensiles de cuisine, vaisselle), de couvertures et d'oreillers. Tout équipement complémentaire est spécifié dans le descriptif présenté en brochure. 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. De même 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, Travelfactory SAS dégageant toute responsabilité en cas de problème. Certains logements comportent un jardin ou jardinet- celui-ci n'est pas forcément clos.

Attention vous devez absolument respecter la capacité maximale de la typologie de l'hébergement que vous avez réservé. En cas de non respect, Travelfactory SAS ne pourra être tenu pour responsable.

**Chambres individuelles** en général en nombre limité, elles occasionnent souvent le paiement d'un supplément. Elles doivent faire l'objet d'une demande spécifique auprès des hôteliers. **Chambres triples** : les chambres triples sont parfois de chambres doubles dans lesquelles l'hôtelier a ajouté un 3<sup>ème</sup> lit ou un canapé-lit. Il peut arriver que le confort de ces chambres soit limité. Toutefois le client ne pourra prétendre à une indemnisation ou réduction de prix en cas d'insatisfaction. En cas de relogement, à sa demande, dans une chambre de capacité supérieure ou deux chambres séparées, celui-ci devra s'acquitter sur place d'un supplément.

**Repas**: la v<sup>ous</sup> pension comprend le logement, le petit déjeuner et un repas principal par jour (le plus souvent le dîner). La pension complète comprend le logement, le petit déjeuner, le déjeuner et le dîner. Les boissons ne sont jamais incluses et restent à la charge du vacancier.

**Remontées mécaniques, matériel de ski** : les remontées mécaniques sont vendues en 6 jours de forfaits pour les séjours de 7 nuits d'hébergement. En effet, le forfait de remontées mécaniques commence le dimanche matin et se termine le vendredi soir. Il en est de même pour la location du matériel de ski. Vous pouvez récupérer votre matériel à partir du samedi 18h00 et vous devez le rendre le vendredi suivant en fin de journée. Pour un séjour de 2 semaines consécutives, le forfait de ski du samedi de milieu de séjour n'est pas inclus dans les prestations du séjour acheté auprès de nos services. En conséquence, le client devra régler sur place cette prestation auprès de la société de remontées mécaniques de la station.

**Le traiteur des neiges par Offcourses\*** : concerne uniquement les séjours en résidence. Cette prestation doit être réservée en même temps que votre séjour. Pour les réservations de dernière minute, le service Traiteur des neiges ne peut plus être commandé après le mercredi 23h59 précédant votre arrivée. Le prix est établi par personne sur la base de 2 menus minimum par réservation. Votre commande est livrée le samedi, jour de votre arrivée en station, à partir de 17h30. Il est **impératif de communiquer un numéro de téléphone mobile client au moment de la réservation**. Vous serez contacté sur ce numéro par le livreur qui vous donnera un rendez-vous, le plus souvent au pied de votre résidence. Le voyagiste décline toute responsabilité en cas de non communication du numéro de téléphone mobile d'un participant et de son inaccessibilité une fois en station (mobile éteint ou non réponse). L'horaire de livraison, voire le jour de livraison, peuvent être modifiés en fonction des conditions climatiques et de circulation.

**Un séjour avant ou après saison** : offre sans conteste des avantages importants : le vacancier bénéficie notamment de plus de calme et peut escompter une économie appréciable. Toutefois, il peut arriver à ces périodes que des équipements, magasins, lieux de sorties, ... soient fermés et les animations stations réduites. Cet état de fait ne peut donner lieu à aucun remboursement ou dédommagement.

**Effets personnels et objets du vacancier** : ils relèvent strictement de sa propre responsabilité. Il en est de même pour son véhicule.

**Accueil des vacanciers** : les arrivées départ doivent impérativement se faire aux horaires spécifiés sur les documents de voyage, bon d'échange ou voucher. A son arrivée, le client ne sera pas obligatoirement accompagné jusqu'à son logement. **En cas d'arrivée tardive, il revient au vacancier d'en informer le responsable local du lieu d'accueil et de régler avec lui les conditions de son arrivée**. En cas d'arrivée tardive, certains prestataires peuvent être amenés à facturer un supplément ou à ne pas pouvoir vous accueillir. En aucun cas, ni l'agence de voyages, ni le voyagiste ne peuvent être tenus pour responsables, ni supporter le remboursement des frais de toutes natures pouvant en résulter.

**Inventory** : sera remis au client à son arrivée pour les séjours en location. Il est tenu de vérifier et de signaler au prestataire tout manquement et ce dans les 24 h. Aucune information ultérieure ne sera prise en considération.

### LES PRX

**Prix "à partir de"**: la brochure fait apparaître des prix "à partir de" par logement ou par adulte en fonction du type d'hébergement et/ou de la formule de séjour choisie. Nous avons fait le choix de vous présenter une brochure sans tableau de prix détaillé. Ces derniers définis à l'occasion de l'élaboration de la brochure, soit plusieurs mois avant sa parution, risquent d'être obsolètes lors de sa diffusion. En effet, les prix sont susceptibles d'évoluer à l'occasion d'ajustements effectués à la faveur du client en raison d'offres promotionnelles, réductions, etc. Décidés par les prestataires.

Les prix mentionnés dans la brochure sont exprimés en € et s'entendent toutes taxes comprises, hors indication éventuelle des redevances et taxes afférentes à certains services telles que les taxes aéroports, taxes de séjour et taxes locales quand elles ne sont pas incluses dans les prix. Le montant des taxes peut être modifié sans préavis, ou de nouvelles taxes peuvent être appliquées. Ces taxes sont payables parfois, avant le départ parois sur place selon leur nature, le séjour ou le voyage. En cas d'augmentation significative (supérieure à 3%) des redevances, taxes (notamment TVA) et charges, nous nous réservons le droit de modifier nos prix de vente.

Dans le cas où les prix sont indiqués par personne en fonction de l'occupation d'un appartement ou d'une chambre, tout changement/modification du nombre d'occupants par rapport à celui prévu lors de l'inscription, aura toujours pour conséquence la modification du prix définitif par personne. Celui-ci est alors calculé en fonction du nombre de participants réel, quelle que soit la cause de cette modification (y compris dans le cas d'annulation pour cause de maladie, évènement grave, etc.). **Les prix mentionnés dans la brochure ne comprennent pas les frais de services facturés par l'agence de voyages distributrice**.

**Estimation montant du séjour et devis** : vous pourrez effectuer en toute transparence, un devis (sans engagement) correspondant à vos souhaits de séjour, sur notre site internet et/ou auprès de l'une de nos agences de voyages agréées. A noter, ce devis n'équivaut pas à une réservation ferme ni même à une option. Dans tous les cas, la réservation de votre séjour devra être effectuée auprès de l'une de nos agences partenaires selon les modalités détaillées dans la rubrique INSCRIPTION. Les prix et tarifs sont confirmés par l'agence de voyages au moment de l'inscription. Il appartient au client d'apprécier avant l'inscription si le prix lui convient. Ainsi les prix acceptés par le client du fait de l'inscription auprès de l'agence de voyages, ne peuvent en aucun cas donner lieu à des demandes de révision avant, pendant ou au retour du séjour ou du voyage.

**Un dépôt de garantie** sera demandé au client au moment de son arrivée dans la plupart des locations, par le propriétaire ou son représentant. Son montant est variable suivant les loge-

ments et les prestataires. Il sera restitué, après état des lieux et inventaire, déduction faite des éventuelles dégradations constatées par le prestataire. Dans tous les cas, il appartient au vacancier de s'assurer que la caution versée à son arrivée lui soit restituée: soit directement, le jour de son départ après l'état des lieux, soit par courrier dans un délai de 4 semaines. Le voyagiste et l'agence de voyages n'intervenant pas, les litiges pouvant survenir seront réglés directement entre les parties intéressées. En aucun cas, la responsabilité du voyagiste ne saura être mise en cause à ce sujet.

**Conformément à l'article L.223-2 du code de la consommation, lors de la conclusion du contrat, et suite à la récolte de vos coordonnées, vous avez le droit de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.**

### ANNULATION ET MODIFICATION ANNULATION

Quel que soit le motif de l'annulation (partielle ou totale), le montant des frais de dossier ou des frais de demande spécifique n'est jamais remboursable. De même, le montant des frais relatifs aux assurances éventuellement souscrites au moment de l'inscription (assurance annulation, assurance skieur, assurance neige, vol et bris de matériel), ne peuvent être réduits et sont toujours exigibles. **Pour être prise en compte, une annulation devra nous être signalée avant le début du séjour, par l'agence de voyages auprès de laquelle l'inscription a été effectuée, et confirmée par écrit**. Elle sera enregistrée à la date de réception de la confirmation écrite (email, télécopie, courrier recommandé). L'agence se doit de vérifier que l'annulation est bien parvenue à Locatour, faute de quoi, nous dégageons toute responsabilité. Dès lors, le vacancier doit immédiatement régler intégralement ses frais d'annulation suivant le barème ci-dessous :

**A plus de 30 jours avant la date du début de séjour** : 50€ par personne pour les séjours ou voyages dont le prix est exprimé en prix par personne ou 80 € par unité d'hébergement pour les séjours ou voyages dont le prix est exprimé par logement.

**De 30 à 21 jours avant la date du début de séjour** : 25% du montant total du séjour avec un minimum 50 € par personne pour les séjours ou voyages dont le prix est exprimé en prix par personne ou 80 € minimum par unité d'hébergement pour les séjours ou voyages dont le prix est exprimé par logement. **De 20 jours à 8 jours avant la date du début de séjour** : 50 % du montant total du séjour

**De 7 jours à 3 jours avant la date du début de séjour** : 75 % du montant total du séjour

**De 2 jours ou moins avant la date du début de séjour et en cas de non présentation** : 100 % du montant du séjour. Toute annulation de prestations (forfait remontées mécaniques, location de matériel de ski, traiteur des neiges, etc.) fera l'objet de calcul de frais d'annulation selon le barème ci-dessus. Les frais de dossier et les assurances restent acquis à Locatour en cas d'annulation de la réservation.

### CONDITIONS D'ANNULATION PARTICULIÈRES :

En cas d'annulation d'une villa / maison / chalet :

**A plus de 60 jours avant la date de début du séjour** : 30 % du montant total du séjour.

**De 60 jours à 30 jours avant la date de début du séjour** : 50 % du montant total du séjour.

**De 30 jours à moins avant la date de début du séjour et non présentation** : 100 % du montant total du séjour.

Quel que soit le motif de votre annulation, le montant de ces frais ne peut être réduit, les prestataires ne pouvant subir les conséquences de situations qui vous sont propres. Tout séjour interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée du fait du vacancier pour quelque cause que ce soit, ne donne lieu à aucun remboursement.

Si vous souhaitez annuler votre réservation, qu'elle soit totale ou partielle, il est nécessaire de nous adresser un mail à l'adresse suivante : support.clients@locatour.com.

Votre demande sera enregistrée à la date de réception du mail, si celle-ci nous est parvenue avant 17h 30 du lundi au vendredi. Si l'annulation nous parvient après 17h 30, elle ne sera prise en compte qu'à compter du lendemain, sauf si le lendemain est un jour férié, un samedi ou un dimanche. Dans ce cas, l'annulation ne sera prise en compte qu'à partir du lundi ou le jour ouvré suivant.

**ATTENTION** : Conditions particulières pour les parcs d'attractions, aquatiques, animales et à thème : il convient de se reporter aux conditions précisées dans la fiche descriptive du séjour ainsi que sur le bon d'échange. De manière générale, les billets de la rubrique « Parcs » sont non échangeables, non modifiables et non remboursables. Par ailleurs, les vouchers/bons d'échange photocopiés, détériorés, non originaux ou avec des anomalies peuvent ne pas être acceptés à l'entrée du parc et celle-ci peut être refusée (impression obligatoirement en couleur). Une pièce d'identité sera demandée aux guichets. Pour le Futuroscope, l'accès au parc est valide uniquement la veille de la fin de votre séjour dans votre hébergement.

#### MODIFICATION DE RÉSERVATION

Compte tenu de nos contraintes, toute modification de la réservation initiale par le client se verra appliquer des frais de modifications selon le barème suivant :

**A plus de 30 jours avant la date du début de séjour** (ou à plus de 60 jours pour les chalets) : 45 € de frais de modification et de frais éventuels retenus par le fournisseur, plus les frais de dossier non remboursables.

**À moins de 30 jours avant la date de début du séjour** (ou à moins de 60 jours pour les chalets) : toute modification sera assimilée à une annulation suivie d'une réinscription. Les frais d'annulation perçus seront ceux indiqués à la rubrique ANNULATION correspondante.

# CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

**Cession du contrat** : le cédant et le concessionnaire sont tenus solidairement à l'égard de l'agent de voyages du paiement du solde du prix et des frais supplémentaires résultant de la cession, dont les frais de modification d'inscription. Cette cession ne sera possible que si les conditions prestataires et notamment des transporteurs aériens ou autres conditions d'obtention des visas d'entrée le permettent. Dans le cas contraire, il s'agira d'une annulation et sera soumise aux dispositions prévues.

#### ASSURANCES FACULTATIVES

LOCATOUR vous propose de souscrire au moment de la réservation, auprès de compagnies d'assurances de 1<sup>er</sup> ordre. (voir p. 131) :

- Une assurance annulation qui vous permet de vous faire rembourser (sous certaines conditions) votre séjour en cas d'impossibilité avant votre départ.
- Une assurance assistance rapatriement qui vous couvre en assistance, en rapatriement ou retour anticipé mais aussi en interruption de séjour.
- Une assurance manque ou excès de neige, annulation séjour.

- Une assurance vol et bris de matériel de location de ski. Si vous justifiez d'une garantie antérieure pour les risques couverts par l'assurance souscrite, vous avez la possibilité de renoncer sans frais à cette/ces assurance(s) dans un délai maximal de 14 jours à compter de sa conclusion et tant qu'aucune garantie n'a été mise en œuvre.

**Conditions et couverture** : nous tenons à votre disposition les « brochures PDF » de nos assurances. Les montants des souscriptions de ces assurances ne pourront en aucun cas faire l'objet de remboursement. Dès lors, le vacancier doit immédiatement régler intégralement ses frais d'annulation suivant le barème ci-dessous :

#### MANQUE OU EXCÈS DE NEIGE

Locatour recommande fortement de contracter l'assurance manque ou excès de neige qui prendra en charge, sous condition, le préjudice subi concernant les prestations achetées sur/chez Locatour.

En cas de manque ou d'excès de neige, fermeture partielle ou totale du domaine skiable, Locatour ne pourra en aucun cas être rendu responsable de cette situation.
Tout succès (forfait de remontée mécanique), location de matériel de ski et/ou toute autre prestation achetée à Locatour ne seront pas remboursés, entièrement ou même au pro rata temporis. Même dans le cas où celle-ci, toutes les prestations, n'auront pu être retirées aux caisses des remontées mécaniques, au magasin de location, par livraisons, etc. Locatour ne procédera à aucun remboursement. Seule l'assurance manque ou excès de neige pourra prendre en charge, sous condition, les préjudices subis.

C'est la raison pour laquelle, Locatour propose et recommande fortement de contracter l'assurance manque ou excès de neige qui vous protégera, pour un coût modique, contre ces aléas climatiques et économiques.

## APRÈS VENTE

**TRAVELFACTORY-LOCATOUR Support Clients/ Réclamation**
**92/98 Boulevard Victor Hugo- 92110 Clichy**
**Tél. : 01.73.29.20.36**
**Mail : support.clients@locatour.com**

**Tout réclamation** concernant un séjour ou un voyage devra être adressée par lettre recommandée avec accusé réception en priorité à votre agence de voyages puis au voyagiste. Cette réclamation devra préalablement et impérativement être signalée sur place et par écrit au prestataire concerné. Celui-ci devra attester de la bonne réception de cette réclamation. Pour être prise en compte, toute réclamation (qu'elle soit adressée directement par le client ou transmise par l'agence de voyages) devra parvenir au voyagiste au plus tard 30 jours après la fin des prestations. La réclamation sera examinée avec le maximum de diligence et dans les meilleurs délais par nos

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Conformément aux articles L.211-7 et L.211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraînes figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission.En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent, soit un minimum de 100 € de frais de gestion. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

#### EXTRAIT DU CODE DU TOURISME.

Article R.211-3: Sous réserve des exclusions prévues aux troisièm et quatrièm 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'une même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R.211-3-1: 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 deuxièm alinéa de l'article R.211-2.

Article R.211-4: 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 ;

services sans toutefois présumer des résultats. Les temps de traitement dépendent pour l'essentiel des délais de réponse des prestataires concernés par la réclamation. Si une partie des services passés mentionnés sur le bon d'échange n'était pas fournie sans que ce soit le fait du vacancier, celui-ci devra se faire remettre une attestation par le prestataire. Elle doit être chiffrée et revêtue de l'accord du prestataire (date, signature et tampon) pour permettre le remboursement des prestations non reçues. Une attestation non chiffrée et non revêtue de l'accord du prestataire entrainera de la part du voyagiste un délai de traitement supplémentaire, nécessaire à la vérification du bien fondé de la demande et l'obtention de l'accord définitif du prestataire.

**Médiateur du Tourisme :**

Nous vous informons que suite à une tentative préalable infructueuse de résolution du litige auprès de notre service Relations Clientèle formalisée par écrit, vous avez la possibilité de recourir à une procédure de médiation en saisissant le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées sont les suivantes :
MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303-75823 Paris Cedex 17 -http://www.mtv.travel.

**Juridiction** : En cas de contestation ou de litige émanant de clients commerçants, seuls les Tribunaux Français seront compétents sans novation ni dérogation à cette clause attributive de juridiction.

### RESPONSABILITÉ

Notre société est responsable de plein droit à l'égard du client de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires, sans préjudice de son droit de recours contre ceu-ci. Toutefois notre société peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'exécution 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 en cas de force majeure. Tous les prix, horaires, itinéraires mentionnés dans nos programmes peuvent être modifiés. L'organisateur se réserve le droit de remplacer éventuellement un transporteur aérien par un autre. En raison des aléas toujours possibles pendant les voyages, les participants sont avertis que ce qui est décrit constitue la règle, mais qu'ils peuvent constater et subir des exceptions, dont nous les prions, par avance de nous excuser. Les fêtes tant civiles que religieuses, les grèves, les manifestations sont susceptibles d'entraîner des perturbations et des modifications au départ et sur place. Notre société déclare par ailleurs disposer d'une assurance responsabilité civile professionnelle, dans les conditions prévues par la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992, garantissant les dommages corporels, matériels et immatériels résultant de son activité professionnelle.

**Données personnelles**

Des données personnelles sont collectées par le biais des agences de voyages partenaires afin de pouvoir commander auprès de nos fournisseurs les prestations de votre voyage, notamment l'hébergement, les forfaits de remontées mécaniques et le matériel de ski.

Conformément à la réglementation en vigueur en matière de protection des données personnelles, vous disposez d'un droit d'accès aux informations vous concernant, ainsi qu'un droit de rectification, d'opposition, de limitation du traitement et de suppression, que vous pouvez exercer par courrier postal à l'adresse suivante : LOCATOUR – Service Protection des données personnelles – 92-98 boulevard Victor Hugo Clichy 92110 ou par courrier électronique à l'adresse suivante : privacy@locatour.com

Pour en savoir plus sur le traitement de vos données, consultez notre site internet   www.locatour.com

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-