

Conditions générales et particulières de vente

Applicables à partir du 01/07/2011

Les conditions générales de vente sont conformes au décret n°94.490 du 15 juin 1994 pris en application de l'article 31 de la loi n°92.645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyage ou de séjour. Les dispositions de l'article 95 à 103 du décret sus indiqué figurent intégralement dans la page ci-contre conformément à l'article 104 de ce même décret.

Le fait de s'inscrire à l'un de nos séjours implique l'adhésion totale en parfaite connaissance de cause à nos conditions générales particulières.

Article 1 : réservation et règlement

Les réservations des séjours peuvent être effectuées :

- par internet sur www.hotellaperelle.com

L'acompte doit être réglé immédiatement par carte bancaire. Vous recevez votre confirmation de réservation par e-mail. Vous disposez d'un délai de 7 jours pour vous rétracter. Passé ce délai, les conditions d'annulation Sarl Hôtel La Perelle entrent en vigueur.

- par courrier, téléphone, fax ou mail à :

FAMILY RESORT réservation - Sarl Family Resort La Perelle

Hôtel La Perelle – 73130 St François Longchamp

Tél. 04 79 59 12 27

E-mail : contact@ [familyresort.fr](mailto:contact@familyresort.fr)

Nous vous conseillons d'appeler la centrale de réservation par téléphone pour connaître les disponibilités. Suite à votre réservation, vous devez joindre un acompte (correspondant à 30% du montant du séjour plus les frais de dossier et éventuelles assurances) sous 7 jours. Toute option non confirmée dans les 7 jours est automatiquement annulée par notre système informatique le 8^{ème} jour.

A réception de votre acompte, une confirmation de réservation vous est retournée par courrier électronique. Elle reprend l'ensemble des informations nécessaires à la création du dossier de réservation et précise le montant et la date d'échéance pour le règlement du solde. **Le solde doit être réglé au plus tard 21 jours avant le début du séjour.** Le client n'ayant pas soldé à la date convenue est considéré comme ayant annulé son séjour sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation. Les frais d'annulation sont alors retenus conformément aux conditions d'annulation. Au plus tard, une semaine avant votre départ, séjour soldé, vos bons d'échanges vous sont adressés. Toute personne se présentant sur son lieu de séjour sans avoir préalablement réglé son solde se verra refusée.

En cas de réservation à moins de 21 jours avant le début du séjour, le client doit s'acquitter de l'intégralité du prix du séjour.

Selon la date et le mode de réservation, nous ne serons pas en mesure de vous faire parvenir votre confirmation, vous serez alors réputés avoir accepté l'ensemble des indications portées oralement à votre connaissance.

Pour des raisons de sécurité, le nombre de personne arrivant en séjour ne pourra excéder le nombre de places du logement attribué. Pour les séjours en pension, les logements sont attribués en fonction de la composition familiale mentionnée sur le bulletin de réservation.

Article 2 : tarifs

Les tarifs et réductions contenus dans la brochure Family resort ou sur le site internet concernent uniquement les individuels réservant directement auprès de Sarl Family Resort La Perelle. Ils sont publiés sous réserve d'erreur ou d'omission. Les dates et prix indiqués vous seront confirmés lors de votre réservation. Les tarifs sont forfaitaires, nul ne peut donc se prévaloir de ne pas utiliser les prestations incluses pour déroger au tarif demandé.

L'âge du participant est considéré au 1er jour du séjour. Les tarifs sont valables pour un minimum de 2 personnes payantes par séjour réservé. Pour la destination Sarl Family Resort La Perelle, une chambre individuelle peut être proposée en fonction des disponibilités, moyennant un supplément de 50% en vacances scolaires et de 30% hors vacances scolaires. Pour les destinations Family partner, une chambre individuelle peut-être proposée en fonction des disponibilités, le montant forfaitaire vous sera indiqué lors de la réservation.

La semaine en pension complète comprend : 7 petits déjeuners, 6 déjeuners et 7 dîners. Les tarifs pension complète s'entendent par personne et par âge. La demi-pension comprend : 7 petits déjeuners et 7 dîners.

La formule « mid-week » en pension complète comprend : 5 petits déjeuners, 4 déjeuners et 5 dîners.

La formule « week-end » en pension complète comprend : 2 petits déjeuners, 1 déjeuners et 2 dîners.

Sarl Family Resort La Perelle se réserve le droit de répercuter les modifications de prix, conséquences d'éventuelles évolutions économiques ou fiscales (TVA...).

Article 3 : taxe de séjour

La taxe municipale de séjour doit être versée sur place à l'arrivée. Les sommes collectées sont ensuite reversées aux municipalités.

Toute les réservations le montant des frais de dossier est fixé à 20 € pour un séjour. Aucun remboursement de ces frais n'est possible.

Article 4 : modes de règlement

Sarl Family Resort La Perelle accepte les règlements par chèque postal ou bancaire, mandat, virement, espèces. Pour les règlements envoyés par courrier, nous vous conseillons de faire un envoi en recommandé avec accusé de réception.

Sarl Family Resort La Perelle se réserve le droit d'organiser des opérations promotionnelles dans le respect de la réglementation en vigueur.

Les tarifs appliqués lors de ces opérations sont valables uniquement selon les conditions de vente particulières liées à ces opérations. Elles ne peuvent par conséquent pas être accordées pour les ventes effectuées en dehors de ces conditions.

Article 5 : modification

Toute modification émanant du client avant le départ entraîne la perception de 20 € de frais de modification. On entend par modification tout changement intervenu après le paiement de l'acompte.

L'augmentation du nombre de participants engendre la perception de frais de modification. La réduction du nombre de participants entraîne la perception de frais d'annulation conformément à nos conditions d'annulation. Les modifications d'effectifs entraîne une nouvelle attribution de chambre en fonction de la composition familiale et des disponibilités. Toute modification doit obligatoirement être confirmée à Sarl Le Panorama par courrier avec accusé de réception.

Article 6 : conditions d'annulation du fait du client

Toute annulation de séjour doit obligatoirement être confirmée à Sarl Family Resort La Perelle par courrier avec accusé de réception. En fonction de la date d'annulation, les montants retenus, à titre d'indemnité, sont les suivants :

Conditions La Perelle Family resort + Family partner.

Date d'annulation Montant retenu sur le total du séjour (hors frais de dossier) :

Plus de 45 jours avant la date d'arrivée 5 %

Entre 45 jours et 31 jours avant la date d'arrivée 25 %

Entre 30 jours et 8 jours avant la date d'arrivée 50 %

Entre 7 jours et 1 jour avant la date d'arrivée 75 %

En cas de non présentation à la date d'arrivée 100 %

Interruption de séjour 100 %

* Les montants sont retenus sur le total du séjour, hors frais de dossier et d'assurance qui restent acquis à la SARL Family resort La Perelle. Ces conditions s'appliquent également pour une réduction d'effectif. La date de réception de l'accusé est reconnue comme étant la date d'annulation à partir de laquelle sera défini le barème.

Article 7 : assurances optionnelles (en cours)

Article 8 : conditions de séjour

Arrivées et départs

Les séjours débutent à partir de 17h00 et s'achèvent le matin avant 10h00.

Hébergement

Certains logements disposent de lits en hauteur qui ne peuvent convenir à des enfants de moins de 6 ans. Les parents sont seuls responsables en cas d'incident impliquant un enfant de plus de 6 ans et un lit en hauteur.

Restauration

Les menus proposés ne tiennent pas compte de régimes alimentaires particuliers. Pour les hôtels Family resort la restauration pour les enfants de moins de 2 ans est gratuite.

Bar

Sont comprises dans les séjour « all inclusive » les boissons gratuites à l'exclusion du champagne, des alcools VSOP "Very Superior Old Pale" et XO "Extra Old", des boissons en bouteilles et/ou canettes, de certaines marques super-premium, des vins en bouteilles proposés à la carte dans les bars et restaurants. Au heures d'ouverture des bars définies sur les pages de chaque hôtels. Nous nous réservons d'arrêter de servir toute personne en état d'ébriété.

Clubs enfants

L'inscription au club se fait sur place, le nombre de places est limité. L'âge de l'enfant est établi au 1er jour du séjour. Les enfants dont l'âge serait inférieur ou supérieur aux âges prévus pour l'accessibilité aux clubs ne pourront être inscrits. Le carnet de santé doit obligatoirement être présenté le jour de l'inscription. Les vaccins doivent être à jour. En cas de contrindication d'un vaccin, un certificat médical l'attestant devra être présenté.

Animaux

Les animaux de compagnie sont admis dans certains hôtels (se reporter à la page du village concerné). Un supplément de 5 € par animal et par jour sera réglé sur place. Le carnet de vaccination à jour devra être présenté. Le règlement intérieur de l'hôtel régit l'accès des animaux aux différents espaces communs. Ils devront être tenus en laisse.

Article 11 : modification du fait du fournisseur

Lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose à Sarl Family Resort La Perelle, Sarl Family Resort La Perelle s'engage à en informer, au plus vite et par lettre recommandée avec accusé réception, l'acheteur, en lui précisant qu'il dispose de la faculté, soit de résilier le contrat, soit d'accepter la modification proposée par Family resort. L'acheteur doit alors faire connaître son choix dans les meilleurs délais. En cas de résiliation, Sarl Family Resort La Perelle rembourse la totalité des sommes qu'elle aura d'ores et déjà perçues. En cas d'annulation du séjour par Sarl Family Resort La Perelle, l'acheteur sera informé au plus vite ; en cas d'impossibilité de proposition alternative, le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes déjà versées sera effectué, ainsi qu'une indemnité égale à la pénalité que l'acheteur aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Si après le départ de l'acheteur, Sarl Family Resort La Perelle 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, Sarl Hôtel La Perelle prendra immédiatement 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, Family resort rembourse, 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.

Article 12 : réclamations

Toute réclamation relative aux conditions de déroulement du séjour doit être impérativement formulée sur place auprès du directeur du site pour lui permettre de trouver une solution au plus vite. En outre, les réclamations devront, le cas échéant, être adressées par lettre recommandée avec accusé de réception à l'attention du service clientèle de Sarl Family Resort La Perelle dans le mois qui suivra la date du retour. Les réclamations émises au-delà d'un délai d'un mois après la fin du séjour

ne seront pas prises en comptes. La recevabilité d'un éventuel recours judiciaire est subordonnée à l'accomplissement du dépôt d'une réclamation sur le lieu de séjour, et de sa confirmation, par lettre recommandée avec accusé de réception au service clientèle de Sarl Family Resort La Perelle, dans le délai susvisé, et en tout état de cause, devra avoir été intenté dans un délai de six mois qui suit la date de retour du séjour. Le tribunal compétent en cas de litige est celui lié à la domiciliation du siège social de Sarl Family Resort La Perelle à Montgellafray (Savoie).

Article 13 : responsabilité

Sarl Family Resort La Perelle ne peut être tenue pour responsable des vols, dégradations et détériorations subis sur des biens appartenant aux vacanciers présents dans les appartements ou les chambres.

Article 14 : Remboursement garanti pour vos vacances d'hiver 2021-2022

La SARL Family Resort La Perelle s'engage à **rembourser intégralement votre séjour** en cas d'annulation imposée par la crise sanitaire du COVID 19.

Si vous ne pouvez quitter votre lieu de résidence ou ne pouvez **séjourner sur votre lieu de vacances** en raison d'un **confinement**, de restrictions de déplacement ou du nombre de participants au séjour décidées par l'Etat ou une autorité locale compétente.

Si les **frontières de votre pays de résidence ou de votre pays de destination sont fermées**. Une obligation de quatorzaine est imposée par les autorités françaises pour les voyageurs en provenance de votre pays de résidence.

SARL Family Resort La Perelle vous garantit le remboursement intégral de votre location dans ces circonstances.