



BE MY GUEST-MARTIN
Réservation



friendlyMenuires
Réservation

NOS CONDITIONS GENERALES DE VENTE

1/ Conditions de réservation

1.1/Informations générales :

Les tarifs comprennent le montant de l'ensemble des prestations réservées figurant sur le contrat, à l'exception de la taxe de séjour ainsi que des suppléments réservés et consommés sur place, payables directement au prestataire.

Le client doit s'assurer contre les risques locatifs, vol, incendie, dégâts des eaux, par une extension d'assurance couvrant sa résidence principale ou autre assurance spéciale pour les vacances.

D'une manière générale, les prestations d'hébergement débutent le premier jour à partir de 17h jusqu'au dernier jour indiqué au matin avant 10h. Dans le cas contraire, les horaires d'arrivée et de départ seront indiqués sur le bon d'échange final.

1.2/ Règlement

Si la réservation a lieu à **plus de 30 jours avant le début de votre séjour**, vous devrez verser à La Centrale de Réservation,

- **un acompte de 30% du montant total**
- **les frais de dossier de 11 €**
- **en option le montant de la prime d'assurance annulation-interruption de séjour.**

Si le règlement a lieu à **moins de 30 jours avant la date de début de votre séjour**, vous devrez nous verser **le montant total du dossier.**

1.3/ Informations concernant votre arrivée

A réception de votre solde, La Centrale de Réservation vous enverra un bon d'échange, reprenant le détail des prestations réservées ainsi que les informations pour votre jour d'arrivée, que vous devrez présenter en arrivant à l'hébergeur.

Pour toute arrivée après l'heure limite indiquée ou en-dehors des horaires d'ouverture, nous vous remercions de prévenir directement l'hébergeur au numéro de téléphone figurant sur votre bon d'échange.

Vous pouvez consulter 24h/24h l'évolution de votre dossier.

2/ Conditions d'annulation

Toute annulation de réservation devra être confirmée par lettre recommandée à La Centrale de Réservation.



BE MY GUEST-MARTIN
Réservation



friendlyMenuires
Réservation

De même que toute modification de réservation (modification ou annulation de prestation) devra être formulée par écrit (courrier, fax ou email).

Toute modification concernant les participants au séjour (nom, âge...) devra nous être systématiquement communiquée pour pouvoir bénéficier des conditions d'annulation précisées ci-dessous.

La Centrale de Réservation vous proposera systématiquement l'assurance annulation-interruption de séjour en option, elle est de 3% du montant total de l'hébergement (hors taxe de séjour). Elle permet le remboursement intégral du montant de l'hébergement versé **dans la mesure où le motif d'annulation est pris en compte dans la nature des garanties définie dans le contrat de l'assurance.** Les précisions concernant cette assurance annulation-interruption sont développées dans le paragraphe 4/ Assurance annulation + interruption de séjour.

Si vous ne souhaitez pas l'assurance annulation-interruption de séjour, nous vous remercions de le préciser dans le présent contrat d'option. **Sans indication de votre part, nous considérerons que vous souhaitez souscrire à l'assurance annulation-interruption de séjour. Une fois votre règlement effectué, aucune modification concernant la souscription ou non de l'assurance annulation-interruption de séjour ne pourra être effectuée.**

Les frais d'annulation sans assurance sont les suivants :

Annulation à + 30 jours avant le début du séjour = 30 % du montant total conservé par la Centrale de réservation

Annulation entre 29 et 15 jours avant le début du séjour = 50 % du montant total conservé

Annulation entre 14 et 8 jours avant le début du séjour = 75 % du montant total conservé

Annulation entre 7 jours et le jour d'arrivée = 100 % du montant total conservé

A noter que toute modification entraînant un changement d'hébergement d'une plus petite ou plus grande capacité ou un changement de dates de séjour, sera considérée comme une annulation de la commande initiale pour laquelle seront appliqués les mêmes frais d'annulation. Cette demande doit impérativement être formulée par écrit (courrier, mail, fax).

Les prestations complémentaires, autres que l'hébergement, les transferts en navette, la location de vêtements de ski et l'ESF, seront remboursées intégralement par La Centrale de Réservation, dans la mesure où elles seront annulées avant leur date de début de validité.

Pour les transferts navette et la location de vêtements de ski, les frais d'annulation sont les mêmes que pour l'hébergement (voir barème ci-dessus). Pour l'ESF, des frais d'annulation de 20€/dossier seront appliqués.

Toute interruption de séjour de votre fait ne donnera lieu à aucun remboursement de la Centrale de réservation.

Dans le cas exceptionnel où La Centrale de Réservation serait contrainte de modifier ou d'annuler une prestation réservée, la Centrale de réservation s'engage à vous proposer une nouvelle prestation, qui vous sera soumise par écrit, pour laquelle vous devrez vous prononcer sous 24h. Dans le cas où vous acceptez la nouvelle proposition, un nouveau contrat vous sera adressé.

A noter que sans réponse de votre part le délai expiré, la nouvelle proposition sera considérée comme étant acceptée.

Toutefois en cas de litige, s'appliqueront les dispositions de l'article 101 du Décret N°94-490 du 15 juin 1994 relatives à l'indemnisation du client en cas d'annulation ou de modification de la prestation.



BE MY GUEST-MARTIN
Réservation



friendlyMenuires
Réservation

3/ Réclamation :

Toute réclamation relative à un séjour doit être adressée à La Centrale de Réservation par lettre recommandée avec accusé de réception.

Cependant, en cas de litige dû à une défaillance du prestataire, descriptif de la prestation non conforme, la responsabilité de la Centrale de Réservation ne pourrait aucunement être engagée. La Centrale de Réservation jouant un rôle d'intermédiaire dans l'acte de location, l'état du logement est du ressort de l'hébergeur. Mais la Centrale de Réservation, comme étant votre interlocuteur unique, fera le nécessaire pour trouver des solutions de réparation et dédommagement.

Toute prestation contestée après sa date de début de validité ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement ou contre partie par La Centrale de Réservation.

4/ Assurance annulation + interruption de séjour : CONTRAT N°5138048.492

4.1 Annulation de séjour

Prime d'assurance : 3% du montant total de l'hébergement

Définition : l'Assuré est le réservataire du séjour, son conjoint ou concubin, leurs ascendants ou descendants, gendres, brus, frères, sœurs ou personnes mentionnées ou désignées.

a - Risques garantis : Dommages aux biens par suite d'incendie, d'explosion, de dégâts des eaux et ce à concurrence de 15 245 €.

b - Bris des Glaces : à concurrence de 2 287 € dont 137 € pour les frais de clôture provisoire. Franchise absolue de 65 € par sinistre.

c - Autres dommages aux biens loués appartenant au propriétaire : à concurrence de 2 287 € pour l'ensemble des sinistres survenus pendant la période du séjour. Franchise absolue de 65 € par sinistre.

d - Garantie B des Conventions Spéciales à concurrence de 1 524 490 € pour chacune des responsabilités de locataire envers le propriétaire; à concurrence de 457 347 € pour le recours des voisins et des tiers.

4.2 Interruption de séjour

Sauf cas fortuit de force majeure, l'Assuré doit dans les 5 jours où il en a connaissance, avertir LA CENTRALE DE RESERVATION du sinistre par lettre recommandée.

La déclaration de sinistre devra être accompagnée de la photocopie du contrat de réservation en cause, des justificatifs appropriés (certificat médical...) ainsi que de l'attestation d'interruption de séjour fournie par l'hébergeur lors du départ anticipé.

Le réservataire s'engage en cas de sinistre touchant la garantie frais d'annulation de séjour ou d'interruption de séjour, à permettre au médecin de l'ASSUREUR, d'accéder au dossier médical, faute de quoi, la garantie ne lui serait pas acquise.

Ce document est un résumé des conditions générales du contrat N° 5138048.492, il n'est pas contractuel. **Vous pouvez disposer des conditions générales du contrat en vous adressant à la Centrale de Réservation.**



BE MY GUEST-MARTIN
Réservation



friendlyMenuires
Réservation

GARANTIE ANNULATION :

Remboursement ou prise en charge des sommes versées ou à verser du prix TOTAL du séjour (hébergement uniquement) sous déduction de la prime d'assurance et frais de dossier, de la location que l'Assuré devra verser en cas d'annulation par suite de l'un des évènements suivants :

1- Maladie grave, blessure grave ou décès de l'Assuré,

Par maladie ou blessure grave, on entend toute altération de santé ou toute atteinte corporelle interdisant à l'Assuré de quitter le domicile ou l'établissement hospitalier où l'Assuré est en traitement à la date du départ et justifiée par un certificat d'arrêt de travail ou par un certificat médical précisant l'interdiction précitée ou empêchant la pratique de l'activité, objet principal du séjour.

Les rechutes des maladies ou accidents antérieurement constatés sont garantis à condition que la maladie ou accident n'ait fait l'objet d'aucune manifestation dans le MOIS précédant la date de réservation.

En ce qui concerne les sinistres Maladies/Accidents mettant en jeu la garantie Annulation, l'Assuré devra permettre l'accès de son dossier médical au Médecin - Contrôleur de la compagnie; faute de quoi, aucune garantie ne serait acquise.

2- Incendie, explosion, vol, dégâts des eaux ou évènement naturel entraînant des dommages importants au domicile de l'Assuré survenant avant son départ ou pendant le séjour et nécessitant impérativement sa présence sur les lieux du sinistre ou dans sa résidence secondaire ou entreprise lui appartenant.

3- Empêchement de prendre possession du bien loué par suite de licenciement, de mutation de l'Assuré, à condition que la date de l'évènement générateur soit postérieure à la date de réservation.

EXCLUSION : Licenciement pour faute grave.

4- Empêchement de se rendre à la station par route, chemin de fer, avion, le jour de début du séjour et dans les 48 heures qui suivent : par suite de barrages, de grèves, inondations ou évènement naturel, empêchant la circulation, attesté par l'autorité compétente; accident de la circulation de l'Assuré, vol ou tentative de vol du véhicule de l'Assuré.

5- Par suite de modification des dates de congés par l'employeur de l'Assuré à condition que la notification intervienne postérieurement à la date de réservation.

6 - De défaut de neige ou excès de neige :

Cette garantie ne peut être prise en considération que d'après un bulletin d'absence totale de neige publié par un organisme agréé concernant la station elle - même si elle est adhérente, ou si elle ne l'est pas, la station la plus proche à vol d'oiseau.

Il sera établi qu'il y a manque de neige dans la station de sport d'hiver du lieu du séjour, si dans les 48 heures précédant ou suivant la date prévue pour le commencement de la location, plus des 2/3 des pistes de ski et remontées de la station sont fermées d'après le bulletin d'enneigement précité.

Cette garantie ne peut s'appliquer qu'entre le 15 décembre et le 15 avril de l'année suivante.

7 – Interdiction de site en raison de pollution ou épidémie, état de catastrophes naturelles ou incendie de forêt interdisant le site ou les lieux loués.

8 – Convocation administrative, convocation médicale, obtention d'un emploi du réservataire ou de son conjoint (ou concubin).

9 – Décès ou accident grave ou maladie de la personne chargée du remplacement professionnel de l'assuré ou de son conjoint (ou concubin) ou de la garde des enfants mineurs.

10 – Annulation par le propriétaire pour cause de décès, maladie ou accident grave du propriétaire, transfert de propriété par suite de cession ou vente, dommages aux locaux empêchant l'usage des lieux loués résultant d'incendie, explosion, dégât des eaux, vol, vandalisme, tempête, catastrophes naturelles, ...



BE MY GUEST-MARTIN
Réservation



friendlyMenuires
Réservation

Cette liste n'est pas exhaustive, pour les cas particuliers, merci de nous contacter au 04 79 00 79 79

EN CAS D'INTERRUPTION DE SEJOUR OU DIFFERE D'ENTREE :

Le remboursement du prix du séjour dont l'indemnité sera calculée au prorata - temporis de la période non consommée par suite d'interruption, conséquence de l'un des événements énumérés dans la garantie Annulation - & 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9.

EXCLUSIONS SPECIFIQUES ANNULATION :

Il est convenu que la garantie ne saurait être acquise dans les circonstances prévues ci-après :
Maladie ou accident dont l'Assuré a connaissance lors de la réservation, ayant entraîné des soins durant le mois précédent la date de réservation de la location.

Etat de grossesse sauf toutes complications dues à cet état, fausses couches, accouchement et suite.
Pour cure thermale, nécessité d'un traitement esthétique (sauf suite à un accident ou maladie), psychique ou psychothérapeutique y compris dépression nerveuse.

Maladie ou accident dus à l'alcoolisme, ivresse, usage de médicaments, drogues, stupéfiants non prescrits médicalement.

Accident occasionné par la pratique de sport : sports aériens, bobsleigh, skeleton, varappe, hockey sur glace, sports automobiles, plongées sous - marine.

COMMUNICATION DU CONTRAT :

L'Assureur n'étant engagé que par le texte intégral du contrat, ce dernier est consultable chez le Souscripteur, La Centrale de Réservation, qui le mettra à disposition pour consultation.

CLAUSE SPECIFIQUE:

Par dérogation aux Conditions Particulières et aux Conventions Spéciales CG Groupe PM - V10.01 en dérogation aux conventions spéciales 197A; il est stipulé que les annulations dont le coût est égal ou supérieur à 5000.00€, Cinq Mille Euros, par semaine de location, une franchise de 10% du montant total du séjour sera appliquée tant en annulation, interruption et différé de séjour en cas d'indemnisation sur une garantie souscrite et mise en cause.

5. Vie privée et protection des données.

Les informations demandées dans le cadre de votre réservation (coordonnées, niveau de ski,) sont nécessaires à notre société pour traiter votre demande de réservation.

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à gérer votre réservation.

Le responsable du traitement de vos données personnelles est la Les Menuires/SMB Réservation reservation@lesmenuires.com - certaines prestations techniques (hébergement, dédoublement, mise en qualité des données, connaissance client - etc.) sont confiées à notre prestataire (HUBDATA, 59 Avenue Jean-Jaurès - 31000 TOULOUSE contact@hubdata.fr Tél. 05.67.31.45.52, M. Laurent Cohen - n° SIRET 49920754600023 ET Conformément à l'Article 28 du RGPD, ce prestataire est lié par une clause de stricte confidentialité qui lui interdit toute utilisation des données qui lui sont confiées non-prévue dans le contrat de prestation et qui lui impose de mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles qui satisfont aux exigences de sécurité et de protection des données personnelles.



BE MY GUEST-MARTIN
Réservation



friendlyMenuires
Réservation

Finalité du traitement

- a. Le fondement juridique de la collecte et du traitement de vos données personnelles repose sur les exigences techniques et légales d'une gestion client & prospects telle que décrite dans la norme simplifiée n°48 de la Cnil. Les finalités en sont les suivantes : comptabilité et en particulier gestion des comptes clients et suivi de la relation, traitement des opérations relatives à la gestion clients, opérations de prospection (gestion d'opérations techniques de prospection de normalisation, d'enrichissement et de déduplication des données), élaboration de statistiques commerciales et développement de la connaissance client en relation avec notre partenaire l'Office de Tourisme des Menuires, (Immeuble Belledonne | La Croisette 73440 Les Menuires - Référent : Leslie Sanchez-Moreno grc@lesmenuires.com)

Données collectées

Les données collectées et traitées sont les suivantes

- L'identité : civilité, nom, prénoms, adresse, numéro de téléphone (fixe et/ou mobile), numéro de télécopie, adresses de courrier électronique, date de naissance, code interne de traitement permettant l'identification du client
- Les données relatives aux moyens de paiement : relevé d'identité postale ou bancaire, numéro de chèque, numéro de carte bancaire, date de fin de validité de la carte bancaire ;
- Les données relatives à la transaction telles que le numéro de la transaction, le détail de l'achat, de l'abonnement, du bien ou du service souscrit ;
- La situation familiale, économique et financière : nombre et âge du ou des enfant(s) au foyer, présence d'animaux domestiques ;
- Les données relatives aux règlements des factures : modalités de règlement, remises consenties, reçus, soldes et impayés
- Les données relatives à la sélection de personnes pour réaliser des actions de fidélisation, de prospection, de sondage, de test produit et de promotion ;
- Les données relatives aux contributions des personnes qui déposent des avis sur des produits, services ou contenus, notamment leur pseudonyme.

Destinataires des données

- a. Les destinataires de vos données personnelles sont nos propres équipes de gestion, nos prestataires techniques et notre partenaire l'Office de Tourisme des Menuires (Immeuble Belledonne | La Croisette 73440 Les Menuires - Référent : Leslie Sanchez-Moreno grc@lesmenuires.com).
- b. L'Office de Tourisme des Menuires est en charge d'opérations de qualification des données, d'enrichissement de la connaissance client et d'animation de la relation client à des fins non-commerciales (information sur les événements de la station, rebond sur événement client).

Durée de conservation

- Les données à caractère personnel relatives aux clients 2 sont conservées pendant une durée de cinq ans à compter de la fin de la relation commerciale. Cette durée tient compte du cycle de séjour observé en matière de fréquentation touristique et qui est de trois ans.



BE MY GUEST-MARTIN
Réservation



friendlyMenuires
Réservation

- Les données permettant d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat, ou conservées au titre du respect d'une obligation légale, peuvent faire l'objet d'une conservation sur une plus longue période et être archivées conformément aux dispositions en vigueur (notamment celles prévues par le code de commerce, le code civil ou le code de la consommation).
- Les données à caractère personnel relatives à un prospect non client peuvent être conservées pendant une durée de trois ans à compter de leur collecte par le responsable de traitement ou du dernier contact émanant du prospect (demande de documentation, par exemple)

Droit d'accès, droit d'opposition

- En vertu des dispositions prévues aux articles 38, 39 & 40 de la loi de janvier 78, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de vos données personnelles.
- Le droit d'accès s'exerce par courrier simple **avec copie d'une pièce d'identité** adressé à : Les Menuires Réservation – Immeuble L'Adret – 73440 Les Menuires.
- Dans certaines circonstances, le refus de la fourniture des informations nécessaires avoir pour conséquence de rendre impossible votre enregistrement en tant que client, l'exécution du contrat de vente de produit ou service et amener, de ce fait, le client à devoir y renoncer.
- Vos données peuvent être utilisées à des fins de communication commerciale, électronique par e-mail ou par SMS, de la part de la Centrale de réservation et concernant des produits ou services analogues à ceux que vous avez acquis ou auxquels vous avez souscrits. Conformément aux dispositions légales applicables, vous avez la possibilité de consentir ou de vous opposer à la réception de ce type de communications lors du recueil de vos données personnelles et sur tout support approprié (réservation, contrat, inscription, formulaire en ligne, etc.).
- Vos données peuvent être utilisées par notre partenaire l'Office de Tourisme des Menuires, (Immeuble Belledonne | La Croisette 73440 Les Menuires - Référent : Leslie Sanchez-Moreno grc@lesmenuires.com) **à des fins d'envoi par e-mail ou par SMS de messages d'information concernant** les actualités de la station (newsletter). Conformément aux dispositions légales applicables, vous avez la possibilité de vous opposer à la réception de ces messages lors de l'entrée en relation.