

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE SÉJOURS INDIVIDUELS

## PREAMBULE

L'objet des présentes Conditions Générales de Vente (ci-après, les "CGV") est de fixer les obligations respectives de la société Belambra Clubs et du client (ci-après "le(s) Client(s)") dans leurs relations contractuelles relatives à la vente de Séjours Individuels. Le fait pour Belambra Clubs de ne pas se prévaloir de l'une ou de plusieurs des dispositions des CGV ne saurait être assimilé à une renonciation. Toute réservation implique l'application sans réserve par le Client et son adhésion pleine et entière aux CGV qui prévalent sur tout autre document, sauf accord dérogatoire écrit de Belambra Clubs. Ces CGV s'appliquent à tous les Clients. Des modifications à ces CGV pourraient être apportées, pour l'avenir, par Belambra Clubs.

## GENERALITES

Les CGV sont composées des présentes conditions de vente littéraires qui définissent les conditions de règlement qui en font partie intégrante. S'agissant des prix, tout autre document que les CGV et notamment le site internet, les catalogues, prospectus, publicités et notices indiquant un prix n'a qu'une valeur informative et indicative, le prix devant être défini pour chaque Client en fonction, notamment, des dates de réservation du Séjour Individuel et du nombre de personnes participant audit séjour.

Les séjours Individuels répondront à la définition de « forfait touristique » au sens de l'article L.211-2 II du Code du tourisme, résultant de la directive (UE) 2015/2302, lorsqu'ils seront vendus par Belambra Clubs, de manière combinée avec :

- Le transport d'acheminement au club ;
- ou
- des services touristiques d'une valeur supérieure à 25% du montant total du forfait ou annoncés comme une caractéristique essentielle du forfait.

Dans une telle hypothèse, les conditions relatives à l'organisation et à la vente de tels forfaits touristiques sont déterminées par le Code du tourisme et notamment par les articles L. 211-1 et suivants et R. 211-1 et suivants dudit Code, reproduits à l'article 21 des CGV à la suite du formulaire d'information pour les contrats de voyage à forfait.

## 1.PRESTATIONS ET RESERVATIONS

Les éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion de nos voyages et de nos séjours sont déterminés sur nos catalogues et notre site internet. Les informations touristiques relatives à des activités non proposées dans le cadre du séjour sont données au titre de renseignements généraux. Exemple : piscine communale à proximité, établissement thermal sur la station, patinoire. Pour connaître les dates d'ouverture de ces établissements et obtenir des renseignements complémentaires, il est nécessaire de vous adresser aux établissements eux-mêmes. Belambra Clubs se réserve expressément la faculté d'apporter des modifications aux informations figurant sur nos catalogues et notre site internet.

### Réservation et règlement des séjours

Votre demande d'inscription doit être accompagnée d'un acompte représentant 25 % du prix TTC du séjour et 100 % des frais de dossier et d'assurance et nous parvenir dans un délai de 72 heures à compter de votre réservation. Votre réservation ne deviendra définitive qu'après l'enregistrement de votre acompte. Le solde du prix devra être acquitté au plus tard trente jours avant la date de départ.

**ATTENTION** : passés ces délais, si nous n'avons pas reçu votre règlement du solde, nous considérerons votre réservation comme annulée et nous remettrons en vente les prestations

correspondantes. En outre, les conditions d'annulation vous seront appliquées sur la totalité de votre dossier.

À réception de votre acompte, une confirmation de séjour vous sera adressée précisant le solde restant à payer. Chaque règlement doit être accompagné de la référence du dossier apparaissant sur votre confirmation de séjour. Au plus tard une semaine avant votre départ (séjour soldé), vos bons d'échanges reprenant toutes les informations sur votre destination vous seront adressés. Toute personne se présentant au départ d'un voyage ou sur un lieu de séjour sans avoir au préalable réglé son solde se verra refusée l'accès à son logement.

En cas d'inscription moins de trente jours avant le départ, le Client devra s'acquitter de l'intégralité du prix de la réservation.

Pour les séjours en location, et pour des raisons de sécurité, le nombre de personnes arrivant en séjour ne pourra en aucun cas excéder le nombre de places du logement attribué et le nombre de personnes mentionné sur le contrat. En pension complète et en demi-pension, les logements sont attribués selon la composition familiale.

Des suppléments en cas de sous-occupation du logement, c'est-à-dire d'occupation inférieure à :

-sa capacité standard d'occupation, -et/ou sa durée standard d'occupation sur la base d'une semaine (durée de 7 jours), sont susceptibles d'être appliqués avec des montants variables suivant les sites et les périodes. Les tarifs sont communiqués au moment de la réservation.

### Modes de règlement du séjour

Vous pouvez régler votre séjour en indiquant votre numéro de dossier, par tout mode de paiement par internet ou par téléphone, soit au choix :

- par chèques bancaires,
- par chèques vacances. Belambra Clubs a reçu l'agrément de l'Agence Nationale pour les Chèques Vacances, vous pouvez les utiliser pour tous vos séjours comme suit :
- Les chèques vacances dématérialisés peuvent être utilisés uniquement lors du règlement d'un séjour sur internet.
- Les chèques vacances papier peuvent être utilisés pour toutes les autres hypothèses de règlement. Nous vous conseillons de les envoyer en recommandé avec votre numéro de dossier en souscrivant la garantie d'acheminement la plus élevée. Les chèques non envoyés en recommandé et non réceptionnés par Belambra Clubs sont sous la responsabilité du Client. Ils sont valables pour leur valeur nominale jusqu'à concurrence des sommes dues en règlement de votre séjour, au plus tard lors du paiement du solde. Adressez-vous à votre entreprise, votre comité d'entreprise ou tout autre organisme habilité à les délivrer.
- par chèques cadeaux – Chèque Cadhoc, Ticket Complément Accentiv, " Tir Groupé", CADOC chèques, Kadéos (à l'exception des "bons d'achat" Kadéos), ces modes de paiement peuvent être utilisés uniquement pour le règlement d'un séjour en prévente sur internet. Ils ne sont pas acceptés dans les clubs, ni pour le règlement de prestations sur place.
- par cartes bancaires : Visa, Eurocard/Mastercard, American Express,
- par paiement échelonné avec notre partenaire Oney Bank (RCS Lille Métropole 546 380 197)

Notre partenaire Oney Bank vous propose une solution de financement dénommée 4x Oney, qui permet de payer vos achats de 350€ à 4500€ en 4 fois avec votre carte bancaire.

- o Conditions : Cette offre est réservée aux particuliers (personnes physiques majeures) résidant en France et titulaires d'une carte bancaire Visa et MasterCard possédant une date de validité supérieure à la durée du financement choisie. Les cartes à autorisation systématique notamment de type Electron, Maestro, Nickel etc... ainsi que les e-cards, les cartes Indigo et American Express ne sont pas acceptées.
- o Modalités de souscription : Après avoir terminé votre commande, il vous suffit de cliquer sur le « bouton paiement en 4x Oney par carte bancaire ». Vous êtes alors redirigé vers la page internet 4x Oney de notre partenaire affichant le récapitulatif détaillé de votre commande et la demande de financement personnalisée, que vous devez ensuite valider. Vous saisissez vos informations personnelles ou, si vous disposez d'un compte 4x Oney, vous vous identifiez au moyen des identifiants de connexion liés à votre compte 4x Oney. Vous prenez connaissance des conditions générales de paiement en plusieurs fois auxquelles vous souhaitez souscrire qui vous sont fournies sous format PDF afin que vous puissiez les lire, les imprimer et les enregistrer avant de les accepter. Vous notifiez ensuite votre acceptation électronique par la case à cocher correspondante. Vous reconnaissez que le « double clic » associé à la case à cocher sur la prise de connaissance des conditions générales valent consentement à contracter et constitue une acceptation irrévocable et sans réserve des conditions générales du produit. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par Oney Bank constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre vous et Oney Bank. Si vous demandez à bénéficier d'une solution de financement proposée par Oney Bank, les informations en rapport à votre commande seront transmises à Oney Bank, qui les utilisera à des fins d'étude de votre demande pour l'octroi, la gestion et le recouvrement de crédit. Oney Bank se réserve le droit d'accepter ou de refuser votre demande de financement en 4x Oney. En cas d'acceptation, vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours. Si vous décidez d'exercer ce droit de rétractation, vous renoncez alors à votre crédit et obtiendrez le remboursement du montant qui vous aura été prélevé par Oney. Toutefois, le séjour que vous avez réservé restera exigible et vous devrez le régler directement, en intégralité, auprès de Belambra Clubs via un autre mode de paiement. Ce paiement interviendra dans les délais et conditions de nos CGV qui seront pleinement applicables. Nos CGV s'appliqueront également si jamais vous décidez d'annuler votre séjour. Les frais d'annulation du fait du client prévus à l'article 12 seraient alors dus en fonction de votre date d'annulation.
- o Fonctionnement : Le paiement en 4 fois par carte bancaire à partir de 350€ d'achat et jusqu'à 4500€ vous permet de régler la commande effectuée sur notre site marchand de la façon suivante :

-un apport obligatoire, débité le jour de la confirmation de l'expédition de votre commande.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE SÉJOURS INDIVIDUELS

-deux ou trois mensualités, correspondant chacune à un quart de la commande, prélevées à 30, 60 et 90 jours après pour le 4 fois, lesquelles comprennent des frais correspondants à 2,2 % du montant total de la commande (dans la limite de 30€ maximum).

Exemple : Pour un achat de 400€, apport de 108,80€ puis 3 mensualités de 100€. Crédit sur 3 mois au TAEG fixe de 19,31%. Coût du financement : 8,80€ dans la limite de 30€ maximum. Conditions particulières pour l'offre promotionnelle ponctuelle en 4 fois sans frais de 350€ à 4500€: Le coût du financement est de 0% du montant total de la commande. Exemple pour un achat de 400€, apport de 100€, suivi de 3 mensualités de 100€. Crédit d'une durée de 3 mois au TAEG fixe de 0%. Coût du financement : 0€ Oney Bank - SA au capital de 51 286 585 € - Siège social : 34 avenue de Flandre 59170 CROIX - RCS Lille Métropole 546 380 197 - n° Orias : 07 023 261 - [www.orias.fr](http://www.orias.fr) - Correspondance : CS 60006 - 59 895 Lille Cedex 9 - [www.oney.fr](http://www.oney.fr)

Les paiements des personnes vivant hors de France s'effectuent uniquement par carte bancaire, Eurochèques, chèque bancaire en Euros, "Bancontact Mistercash", "IDEAL" ou virement accompagné du numéro de réservation. Les paiements sont à envoyer à l'adresse suivante Belambra Clubs - Service ADV - Centralis - 63 avenue du Général Leclerc - TSA 30001 - 92340 BOURG LA REINE - France.

## 2. TARIFS

### Réductions de prix - Opérations promotionnelles

Si vous êtes bénéficiaire d'une réduction de prix au titre d'une opération promotionnelle, vous devez vous en prévaloir dès votre réservation. Une fois la confirmation ou la facture émise, le Client ne pourra plus se prévaloir d'aucune réduction.

Par ailleurs, les réductions de prix ou opérations promotionnelles ne sont pas cumulables entre elles, sauf si le cumul est expressément mentionné.

Tout séjour écourté ou prestation non consommée (comprise dans les forfaits, mentionnée dans la facture ou achetée sur place) ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement. A titre d'exemple sont visés notamment : toute interruption de séjour, non consommation de prestations de restauration, les tarifs en pension complète ou demi-pension étant présentés dans le cadre d'un forfait (avec, pour un séjour d'une semaine, une arrivée le samedi soir et un départ le samedi à 10 h).

En cas de séjour en pension complète de plus d'une semaine, le repas du samedi midi sera facturé sur la base du tarif en vigueur affiché.

**Prolongation de séjour** : toute prolongation effectuée et réglée directement sur le site se fera sur la base tarifaire en vigueur (pas d'application de tarif promotionnel ni de réduction partenaire).

Nos tarifs sont exprimés Hors Taxes de transport et Toutes Taxes Comprises (hors taxe de séjour), incluant notamment la TVA au taux applicable au jour de la réservation. Nos tarifs TTC sont sujets à modification dans l'éventualité d'une évolution à la hausse ou à la baisse du prix du transport de passagers lorsque la prestation de transport est vendue avec un séjour été comme visé à l'article 3 des présentes CGV, du niveau des taxes ou redevances auxquelles nos séjours sont assujettis ou des taux de change en rapport avec la réservation.

## 3. TRANSPORT

Lorsque la prestation de transport est vendue avec un séjour été, les prix s'entendent toutes taxes comprises. Les prix indiqués sont calculés

en fonction des coûts de transports liés aux coûts des carburants et des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes à savoir les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et aéroports. En cas de modification de l'une de ces données, Belambra Clubs se réserve le droit de réviser ses tarifs de vente, en répercutant les hausses ou baisses de ces coûts et taxes. En tout état de cause, cette révision ne sera pas appliquée moins de trente jours avant leur départ. En outre, nos prix sont calculés sur la base de prix donnés par les compagnies aériennes dans une classe tarifaire dans la limite des places disponibles. Lorsque cette classe est complète, nous pouvons vous proposer, dans la limite des places disponibles, une autre classe tarifaire avec d'autres tarifs.

**Prestations séjours avec transport** : le temps du trajet est inclus dans la durée du séjour. En cas de force majeure définie à l'article 1218 du Code civil, il est possible que la durée globale du voyage soit allongée. Aucune majoration de prix ne sera alors apportée. Les horaires et parcours, les types d'appareils, vous sont toujours communiqués sous réserve de modifications. Par ailleurs, tout fait extérieur ou cas de force majeure ayant une incidence sur l'intensité du trafic ou sa ponctualité, ne pourra être de nature à engager la responsabilité de Belambra Clubs. Belambra Clubs s'engage à tenir le Client informé de l'identité du transporteur aérien pour chaque tronçon de vols concernés. Les transporteurs assurant les prestations de transport aérien sont les suivants : Air France, Air Corsica et Volotea. Belambra Clubs pourra être amené à changer de transporteur aérien et s'engage, dans ce cas, à informer le Client, huit jours avant la date de départ ou au moment du paiement si celui-ci intervient moins de 8 jours avant le départ, de l'identité du transporteur aérien se substituant au transporteur initial.

**Prestations séjours sans transport** : si vous rejoignez le lieu de séjour par vos propres moyens (automobile, train, etc.), vous devez libérer votre appartement aux dates et heures prévues. En cas d'événements de force majeure vous empêchant de partir (route effondrée, conditions climatiques, etc.), les frais dus à cette prolongation de séjour vous seront facturés.

## 4. TAXES DE SÉJOUR

La taxe de séjour, collectée pour le compte des municipalités n'est pas incluse dans nos tarifs. Elle est payable sur place à l'arrivée.

## 5. FRAIS DE DOSSIER

Chaque réservation donne lieu à la perception par Belambra Clubs de frais de dossier :

- séjour de 4 nuits et plus : 39 € ;
- séjour jusqu'à 3 nuits : 15 €.

Ces frais de dossier ne feront l'objet d'un remboursement que si l'annulation est du fait de Belambra Clubs.

## 6. DÉPÔT DE GARANTIE

Un dépôt de garantie de 250 € vous sera demandé à l'arrivée sous forme de prise d'empreinte de carte bancaire (ou chèque). Cette prise d'empreinte est une pré-autorisation, qui n'entraîne pas de débit sur votre compte. Ce dépôt de garantie ne sera utilisé à l'issue du séjour que si des indemnités devaient être retenues pour les éventuels dégâts occasionnés ou si des prestations sur sites demeuraient impayées. Une éventuelle utilisation de ce dépôt de garantie n'exclut pas un dédommagement supplémentaire dans le cas où les frais seraient supérieurs au montant de celui-ci.

## 7. RÉGLEMENT INTÉRIEUR

Un règlement intérieur est affiché dans chaque logement. Nous vous remercions d'en prendre connaissance et de le respecter.

**Piscines** : l'accès des enfants aux piscines ne peut se faire qu'avec l'accompagnement des parents/représentants légaux ou tout autre adulte habilité par ces derniers et sous leur surveillance et responsabilité.

**Accueil dans les clubs enfants** : les clubs enfants accueillent les enfants dans les conditions prévues dans le guide pratique de nos catalogues et notre site internet. Cependant, nous nous réservons le droit de refuser tout enfant qui présenterait un comportement pouvant nuire aux autres enfants ou à l'organisation du club. Dans l'hypothèse où le Client occasionne des dommages corporels ou matériels, sa responsabilité civile pourra être recherchée en vue d'un dédommagement.

Il est strictement interdit de fumer dans l'ensemble des logements qui sont tous non-fumeurs.

Pour votre sécurité et votre confort, le port d'un bracelet Belambra est obligatoire pendant toute la durée de votre séjour.

## 8. RESPONSABILITÉ

**8.1** Belambra Clubs est responsable de la bonne exécution de toutes obligations résultant du contrat.

Toutefois, Belambra Clubs sera exonérée de tout ou partie de sa responsabilité dans les cas où l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat ou à un cas de force majeure définie à l'article 1218 du Code civil.

Il est par ailleurs précisé que les prestations et services non prévus au contrat conclu avec Belambra Clubs relèvent, tant vis-à-vis de l'acheteur que de Belambra Clubs, de la responsabilité exclusive des prestataires extérieurs en charge de leur organisation.

**8.2** Par exception à l'article 8.1 précédent, la combinaison de services de voyages qui vous serait proposée constitue un forfait touristique au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du Code du tourisme.

Dans une telle hypothèse, vous bénéficiez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le Code du tourisme. Belambra Clubs sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, Belambra Clubs dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où Belambra Clubs deviendrait insolvable.

Pour plus d'informations concernant les forfaits touristiques, nous vous renvoyons à l'article 21 des CGV.

## 9. PERTES, VOLS, DÉGRADATIONS

La location en Club ou en résidence de tourisme et dans nos clubs demi-pension ou pension complète n'entre pas dans le cadre de la responsabilité des hôteliers. En conséquence, notre responsabilité ne saurait être engagée en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels dans nos résidences, tant dans les appartements que dans les parkings ou les locaux communs (local à skis, à vélos...). Toutefois, Belambra Clubs a souscrit, pour le compte de sa clientèle, une assurance

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE SÉJOURS INDIVIDUELS

dommages couvrant les risques de vol par effraction dans les appartements sous réserve de garantie et de franchise. Nous vous conseillons de contacter votre compagnie d'assurances afin d'obtenir si nécessaire une extension de vos garanties personnelles.

## 10. ASSURANCES OPTIONNELLES

Pour vous permettre de partir en vacances en toute tranquillité, nous vous proposons, au moment de votre réservation de souscrire une assurance « multirisque » qui couvre :

- l'assurance annulation/interruption de séjour,
- l'assurance modification de réservation,
- l'assistance rapatriement,
- l'assurance des bagages,
- la garantie neige pour les séjours hiver.

Voir détails dans le contrat de l'assurance souscrite.

En effet, en cas d'annulation ou d'interruption de séjour, Belambra Clubs ne pourra procéder à un remboursement total du séjour non consommé que si l'annulation est de son fait. Nous vous recommandons donc de contracter cette assurance qui vous permettra d'être indemnisé ou rapatrié sans soucis. Les noms des compagnies d'assurances, les garanties et les tarifs sont résumés dans le Guide Pratique de nos catalogues et sur internet. Les conditions générales complètes peuvent également en cas de besoin être envoyées sur simple demande avant toute souscription et seront en tout état de cause transmises au plus tard au moment de la confirmation du séjour (cette assurance ne pourra en aucun cas faire l'objet d'un remboursement).

## 11. MODIFICATION DU SÉJOUR DU FAIT DU CLIENT

Toute demande de modification ne pourra être acceptée que dans la limite des disponibilités et sera envoyée à Belambra Clubs par lettre recommandée avec A.R ou bien effectuée par téléphone. La date retenue pour rendre opposable au Client la modification (ou annulation) du séjour sera la date de l'émission de la lettre avec A.R., le cachet de la poste faisant foi, ou bien celle de l'appel téléphonique.

Elle donnera lieu à la perception d'indemnités déterminées de la façon suivante, pour les modifications demandées :

- Plus de 45 jours avant la date de départ de début de séjour, il sera retenu un forfait de 30 € par dossier.
  - Entre 30 jours et jusqu'à 44 jours avant la date de départ de début de séjour, il sera retenu un forfait de 45 € par dossier.
  - Entre 29 jours et jusqu'à 21 jours avant la date du début du séjour, il sera retenu 15 % de la différence entre le montant du dossier initial avant modification et le montant du dossier modifié.
  - Entre 20 jours et jusqu'à 10 jours avant la date du début du séjour, il sera retenu 25 % de la différence entre le montant du dossier initial avant modification et le montant du dossier modifié.
  - Entre 9 jours et moins avant la date du début du séjour, il sera retenu 60 % de la différence entre le montant du dossier initial avant modification et le montant du dossier modifié.
- Tout séjour écourté ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement.

Il est expressément indiqué que pour les séjours avec transport assuré par un tiers, toute modification portant sur les dates de séjour, l'orthographe des noms et prénoms ou les conditions de séjour constitue une annulation soumise aux conditions ci-après et donne lieu à une nouvelle réservation pour l'ensemble du dossier.

## 12. ANNULATION DU FAIT DU CLIENT

Toute annulation doit être notifiée à Belambra Clubs par lettre recommandée avec A.R ou bien effectuée par email : annulation@belambra.fr. La date retenue pour rendre opposable au Client la modification (ou annulation) du séjour sera la date de l'émission de la lettre avec A.R., le cachet de la poste faisant foi ou bien de celle de l'email.

Belambra Clubs procède au remboursement, immédiat dans l'hypothèse visée à l'article 13.2, des sommes versées par le Client (hors frais de dossier et montant de l'assurance toujours conservés par Belambra Clubs), déduction faite des sommes retenues à titre de pénalités d'annulation selon le barème suivant :

Annulation d'un séjour :

- Plus de 45 jours avant la date de départ de début de séjour, 60 € par dossier.
- Entre 30 jours et jusqu'à 44 jours avant la date du début du séjour, 75 € par dossier.
- Entre 29 jours et jusqu'à 21 jours avant la date du début du séjour, 25 % du montant du dossier.
- Entre 20 jours et jusqu'à 10 jours avant la date du début du séjour, 50 % du montant du dossier.
- Entre 9 jours et moins avant la date du début du séjour, 100 % du montant du dossier.

En cas d'annulation après inscriptions multiples, Belambra Clubs appliquera les présentes conditions d'annulation pour chacun des séjours annulés.

Il est précisé que pour les séjours avec transport, des frais d'annulation de 80 € par personne seront appliqués en sus du barème ci-dessus.

Dans l'hypothèse d'une annulation du fait du Client pour un événement constitutif de force majeure tel que cela est défini à l'article 1218 du Code Civil, seul un remboursement immédiat des sommes versées interviendra sans application des pénalités d'annulation susvisées.

## 13. MODIFICATION OU ANNULATION DU FAIT DE BELAMBRA CLUBS

### 13.1 Annulation du fait de Belambra Clubs

En cas d'annulation du fait de Belambra Clubs, sans proposition de solution de substitution équivalente, vous obtiendrez le remboursement immédiat de l'intégralité des sommes versées et recevrez à titre d'indemnité une somme égale à la pénalité que vous auriez supportée si l'annulation était intervenue de votre fait, à cette date.

Dans l'hypothèse d'une annulation du fait de Belambra Clubs pour un événement constitutif de force majeure, tel que cela est défini à l'article 1218 du Code Civil, seul un remboursement immédiat des sommes versées interviendra à l'exclusion de toute autre indemnité :

### 13.2 Modification du fait de Belambra Clubs

Lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du voyage ou du séjour est rendu impossible par suite d'un fait imprévisible pour Belambra Clubs au jour de la formation du contrat, du fait d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat ou du fait d'un cas de force majeure au sens de la loi, nous vous en informerons sans délai par tout moyen.

Vous disposerez alors de la faculté soit de renoncer au voyage et/ou au séjour soit d'accepter la modification que nous vous proposerons. Vous devrez nous faire connaître votre choix sous 72 heures après avoir été informé (la renonciation entraînera le remboursement immédiat de l'intégralité des sommes versées alors que l'acceptation ne donnera lieu qu'au remboursement immédiat du trop-perçu le cas échéant).

Il est précisé que l'hypothèse d'une renonciation de votre part au voyage modifié par Belambra au titre du présent article 13.2, ne donnera pas lieu au versement de l'indemnité visée à l'article 0, égale à la pénalité que vous auriez supportée si l'annulation était intervenue de votre fait.

## 14. REMISE DES CLEFS

La remise des clés s'effectue à partir de 17 h jusqu'à 20 h le jour de votre arrivée. Ces clés devront être rendues avant 10 h le jour de votre départ. Pour les week-ends et les ponts (en dehors des vacances scolaires françaises), les horaires sont assouplis pour que vous puissiez profiter du club jusqu'à 18h.

## 15. POUR VOS ANIMAUX FAMILIERS

Les animaux domestiques ne peuvent pas être admis dans nos Clubs, excepté dans les Clubs signalés dans nos catalogues et sur internet. Les animaux domestiques peuvent être admis dans ces Clubs, sous réserve des règles élémentaires d'hygiène, des dispositions vétérinaires (carnet de vaccination à jour...) et du règlement du Club. Règlement sur place : 40€ / animal / semaine ou 10€ / animal / jour. Nous attirons l'attention des familles sur les risques de se voir interdire l'accès de l'établissement si ces règles n'étaient pas respectées.

## 16. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de la réservation de votre séjour, notamment en remplissant le formulaire en ligne sur notre site internet ou via notre plateforme téléphonique de réservation, les données personnelles qui sont enregistrées sont celles que vous acceptez de fournir volontairement à Belambra Clubs qui en est donc le destinataire. Belambra Clubs n'utilisera les données personnelles recueillies que pour les finalités suivantes :

- Permettre l'exécution de votre commande ;
- Vous fournir l'accès au site internet en vous permettant par exemple de vous identifier aux fins d'accéder à un espace personnel réservé uniquement aux personnes identifiées ;
- Vous informer, avec votre consentement exprès et préalable, de toutes nos offres commerciales et promotions spéciales ou autres opérations comme la participation par exemple à des jeux concours ou bien l'inscription à une newsletter ;
- Procéder à des études et recherches de manière anonyme aux fins d'améliorer le site internet ou la qualité de service sur le plateau téléphonique.

Belambra Clubs utilisera uniquement les données personnelles aux fins précitées et ces dernières seront réservées à un usage strictement interne à Belambra Clubs. Il en résulte que Belambra Clubs s'engage, sans accord exprès et préalable de votre part, à ne pas divulguer, ni vendre, ni louer, ni échanger à des tiers ou à quelque organisation extérieure que ce soit en vue de leur utilisation, les informations que vous aurez fournies.

Les données personnelles qui auront été collectées par Belambra Clubs avec votre accord ne seront pas conservées au-delà de la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités de traitement précitées. Cette durée de conservation ne saurait en tout état de cause excéder 10 ans.

Conformément à la loi n°78-17 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978 modifiée ainsi qu'au Règlement Européen 2016/679 sur la Protection des Données, nous vous informons que vous disposez d'un droit d'accès, rectification, effacement, limitation, portabilité, opposition, de définir le sort de vos données personnelles « post mortem » et réclamation concernant le



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE SÉJOURS INDIVIDUELS

traitement de vos données personnelles. Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant directement au « Délégué à la Protection des Données » de Belambra à :

-l'adresse email suivante : [delegueprotectiondesdonnees@belambra.fr](mailto:delegueprotectiondesdonnees@belambra.fr)  
-ou bien par courrier à l'adresse suivante : Belambra Clubs – 63, Avenue du général Leclerc à Bourg-la-Reine (92340), à l'attention du Délégué à la Protection des Données.

De même, vous pouvez demander à ne pas recevoir nos offres en écrivant à l'adresse précitée ou en cliquant sur le lien de désinscription figurant en bas de chacun de nos emails.

Par ailleurs, par application des dispositions de l'article L.223-2 du Code de la Consommation, Belambra Clubs vous informe du droit dont vous disposez de vous inscrire sur la liste Bloctel d'opposition au démarchage téléphonique.

## 17. RÉCLAMATIONS

Toute réclamation après votre séjour pourra faire l'objet d'un courrier adressé par lettre recommandée avec avis de réception, à notre adresse postale ou alors par l'envoi d'un email à l'adresse ci-après : [reclamations@belambra.fr](mailto:reclamations@belambra.fr). Afin de vous apporter une réponse adaptée, il est préférable que vous adressiez votre réclamation dans le délai d'un mois après la fin de votre séjour avec la mention de votre numéro de dossier.

Nous vous informons que si vous avez soumis une réclamation auprès de notre service Clients, mais que notre réponse ne vous a pas donné satisfaction, vous pouvez contacter l'Association des Médiateurs Européens dont les coordonnées sont les suivantes : 11, Place Dauphine – 75001 PARIS.

Vous trouverez enfin les modalités de sa saisine sur le site suivant : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com).

## 18. FORCE MAJEURE

Les obligations résultant des présentes CGV trouvent à s'appliquer sous réserve d'un événement constitutif de force majeure tel que prévu à l'article 1218 du Code civil.

Par conséquent, si un événement de force majeure tel que défini à cet article empêche l'exécution d'une obligation du contrat par Belambra Clubs ou le Client :

-si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation du contrat est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat ;

-si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions du Code civil.

## 19. PRESTATIONS EXTERNES

Les prestations externes liées aux cours de ski (ESF), aux remontées mécaniques, aux forfaits forme/loisirs, ou au matériel de ski sont achetées par Belambra Clubs pour le compte de ses Clients. Belambra agit en qualité de mandataire.

Toute annulation de ces prestations externes qui interviendrait du fait du Client dans un délai de 7 jours avant la date de début du séjour donnera lieu à la facturation par Belambra au Client de l'intégralité du montant des prestations.

## 20. DROIT APPLICABLE – JURIDICTION

Toutes les ventes conclues avec les consommateurs domiciliés en France et à l'étranger sont régies par le droit français. Tout différend sera tranché par les juridictions françaises.

LE FAIT DE S'INSCRIRE À L'UN DE NOS VOYAGES OU SÉJOURS IMPLIQUE

## L'ADHÉSION COMPLÈTE À NOS CONDITIONS GÉNÉRALES.

Belambra Clubs, société par actions simplifiée au capital de 8.000.000 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 322 706 136, représentée par son Président Monsieur Frédéric Le Guen – Immatriculée au Registre des Opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro IM092120049, dont le siège social est situé au 63, Avenue du Général Leclerc - TSA 30001 - 92340 BOURG LA REINE - France. Garant : Groupama Assurance-Crédit, 8-10, Rue d'Astorg, 75008 Paris – Assurance : AXA France IARD, 313, Terrasse de l'Arche, 92727 Nanterre Cedex – France. Numéro de TVA intracommunautaire : FR26322706136.

En cas de fautes d'impression ou d'oubli sur le site internet, Belambra Clubs se réserve le droit de rectifier toute erreur matérielle qui se serait glissée dans ses documents. Illustrations et photos, concernant les sites rénovés principalement, non contractuelles.

## 21. CONDITIONS PARTICULIÈRES FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD POUR LES CONTRATS DE VOYAGE A FORFAIT

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 bénéficiez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le Code du tourisme. Belambra Clubs sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, Belambra Clubs dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où Belambra Clubs deviendrait insolvable.

### Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le Code du tourisme :

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

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

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

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

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts 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 modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur 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 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 le droit d'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 du forfait 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 forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, 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 forfait et que l'organisateur 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 des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. Belambra Clubs a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Groupama Assurance-Crédit, 8-10, Rue d'Astorg, 75008 Paris – Assurance : AXA France IARD, 313, Terrasse de l'Arche, 92727 Nanterre Cedex – France. Numéro de TVA intracommunautaire : FR26322706136. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Belambra Clubs.

### Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national dans le Code du tourisme, notamment aux articles R211-3 et suivants :

**Article R211-3 :** Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

**Article R211-3-1 :** L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

**Article R211-4 :** Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;

b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE SÉJOURS INDIVIDUELS

correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;

c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;

d) Les repas fournis ;

e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;

f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;

g) Lorsque le bénéficiaire d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;

h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;

3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;

5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;

7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;

8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent. Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

**Article R211-5** : Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

**Article R211-6** : Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;

2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;

3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;

4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;

5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;

6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;

7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;

8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

**Article R211-7** : Le voyageur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

**Article R211-8** : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du

voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

**Article R211-9** : Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;

2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;

3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;

4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

**Article R211-10** : L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

**Article R211-11** : L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;

2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.