

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE AZUREVA DES "SÉJOURS INDIVIDUELS"

Mises à jour le 19/11/2024

Azureva est une association loi du 1^{er} juillet 1901, déclarée à la Préfecture de l'Ain le 17 juillet 1969 sous le numéro 0012003571, immatriculée au Répertoire SIREN sous le N° 322 958 885, et dont le n° de TVA intracommunautaire est FR 25 322 958 885 et dont le siège social est 52, rue du Peloux - 01000 Bourg-en-Bresse, France.

Azureva est inscrite au registre des agents de voyage et autres opérateurs de séjour sous le n°M00110004. Garant : U.N.A.T. - 8 rue César Franck - 75015 PARIS. Assureur Responsabilité Civile Professionnelle : Police N° AN 801 773. GENERALI - 2 rue Pillet Will - 75009 Paris. Assureur Responsabilité Civile Tourisme (articles R211 et suivants) : Police N° AN 801 608. GENERALI - 2 rue Pillet Will - 75009 Paris.

Les Conditions Générales de Ventes s'appliquent aux adhérents de l'association Azureva pour l'ensemble des séjours individuels.

Les Conditions Générales de Ventes (ci-après CGV "Séjours individuels") s'appliquent à la vente par l'association Azureva de l'ensemble des séjours individuels. Les CGV "Séjours individuels" sont disponibles sur le site www.azureva-vacances.com et peuvent être envoyées sur simple demande. Les CGV "Séjours individuels" applicables au séjour sont celles en vigueur à la date de la réservation. Elles sont envoyées au moment de la réservation (par courrier ou par courriel selon le mode de réservation choisi). La traduction des Conditions Générales de Ventes en une autre langue que le français est réalisée à des fins de faciliter la compréhension mais seule la version française en vigueur consultable sur le site internet français est applicable.

Article 1 - RÉSERVATIONS de séjours en villages et résidences de vacances, séjours à thèmes, séjours sportifs, séjours avec prestations annexes

Les demandes de séjour peuvent être faites :

- par Internet, sur notre site www.azureva-vacances.com
- par téléphone au 0 484 311 311 (prix d'un appel local)
- par courrier à Azureva - Service Réservations - 52 rue du Peloux - BP 40307 01011 Bourg-en-Bresse Cedex

La demande de réservation est confirmée par l'envoi d'un contrat, précisant les dates, le lieu, le tarif, l'identité des participants, les conditions du séjour, ainsi que les présentes CGV "Séjours individuels" qui font partie intégrante du contrat. Le contrat indique le montant de l'acompte à verser sous 7 jours pour confirmer le séjour. Le versement d'un acompte vaut acceptation des termes du contrat et des Conditions Générales de Vente par le client.

Article 2 - CONDITIONS DE SÉJOUR

En règle générale et sauf exception contractuelle spécifique, les séjours semaine s'effectuent du dimanche au dimanche. Dans tous nos établissements et quelle que soit la prestation choisie, les logements sont disponibles à partir de 17h00 le jour d'arrivée et doivent être libérés avant 10h00 le jour du départ. Par exception, les locations d'emplacements de camping sont disponibles à partir de 15h00 le jour d'arrivée et doivent être libérés avant 12h00 le jour du départ. De même, pour les séjours dans les hôtels, les logements sont disponibles à partir de 16h00 le jour d'arrivée et doivent être libérés avant 11h00 le jour du départ. Il est précisé que pour toute libération du logement constatée le jour du départ au-delà des horaires indiqués, il sera réputé occupé et un supplément d'occupation sera facturé au client au plein tarif.

Tous nos établissements sont non-fumeurs.

Les animaux ne sont pas admis dans nos établissements, à l'exception des chiens et chats ou de toute autre dérogation contractuelle. Les chiens de catégorie 1 et 2 tels que notamment les Pitbull, Rottweiler et Tosa ne sont pas acceptés. Nous n'acceptons qu'un seul animal par logement. Quand les animaux sont acceptés, Azureva se réserve le droit de demander préalablement à la réservation et à l'arrivée dans l'établissement des informations et documents concernant l'animal comme carnet de vaccination, attestation vétérinaire, etc. La liste des informations réclamées est spécifiée explicitement dans le contrat de réservation. Azureva se réserve le droit de refuser l'animal en cas de manquement à ces obligations ou d'informations erronées.

Les animaux sont admis à l'accueil de l'établissement, dans le logement, au 'toutou' bar, sur les terrasses non fermées des bars ainsi que dans le parc. Ils ne sont pas autorisés au restaurant et sa terrasse, au bar, dans les lieux et salles d'animation, dans les espaces dédiés aux jeux enfants, les espaces enfants, les piscines et espaces aquatiques. Les animaux accueillis doivent être tenus en laisse, ne pas nuire à la tranquillité et à la sécurité des vacanciers et respecter les règles d'hygiène. Les propriétaires ne doivent pas laisser les animaux seuls sans surveillance dès lors qu'ils sont en dehors du logement. Les propriétaires doivent ramasser les déjections de leur animal. A cet effet, Azureva met à disposition dans le parc des distributeurs de sacs prévus pour cet usage.

Article 3 - PRESTATIONS

Le contenu des prestations et des conditions particulières à chaque type de séjour est précisé dans notre brochure en vigueur pour la période de séjour et disponible sur notre site www.azureva-vacances.com.

Les animations gratuites dans la liste des prestations sont proposées à titre indicatif. Celles qui ne sauraient être assurées à la suite d'incidents de quelque nature que ce soit ne pourront donner lieu à un quelconque remboursement.

3.1 - Pour les séjours en pension complète ou demi-pension :

- La prestation s'applique à l'ensemble de la réservation.
- Les régimes alimentaires ne sont pas assurés.
- La boisson n'est pas comprise dans le prix (sauf exceptions signalées dans notre brochure).
- Linge de lit fourni et lits faits à l'arrivée.

- Les logements ne sont pas équipés pour la confection des repas.

- La confection et la prise des repas sont interdites dans les logements.

- En pension complète, le premier repas est le dîner du jour d'arrivée, le petit-déjeuner du jour du départ étant le dernier repas compris dans cette prestation. Pour les séjours en pension-complète de plus d'une semaine, le repas du dimanche midi sera facturé.

- En demi-pension, les repas sont servis le soir en plus des petits-déjeuners.

- Les options "arrivée anticipée" et «départ tardif" ne modifient pas la répartition des repas mentionnée ci-dessus.

Et en complément, spécifiquement dans les établissements classés entre 3 et 4 :

- Le linge de toilette et le ménage de fin de séjour sont inclus.

Et en complément, spécifiquement dans les établissements classés entre 0 et 2 :

- Le ménage pendant la durée du séjour et de fin de séjour est à la charge des occupants sauf mention contraire prévue au contrat.

- Un dépôt de garantie est demandé à l'arrivée d'un montant de 40 euros par logement pour les établissements 0' et 1' et de 50 euros pour les établissements 2'. Il sera restitué au départ après contrôle de l'hébergement. Le montant de ce dépôt de garantie couvre la détérioration ou la disparition de matériel ainsi que la non-propreté de la chambre du fait du client. La non-restitution n'exclut pas un dédommagement supérieur si les frais occasionnés le justifient.

3.2 - Pour les séjours en location :

- Linge de lit fourni et lits faits à l'arrivée.

- Le ménage pendant la durée du séjour et de fin de séjour est à la charge des occupants sauf mention contraire prévue au contrat.

- Un dépôt de garantie est demandé à l'arrivée de 150 euros par logement. Il sera restitué au départ après contrôle de l'hébergement. Le montant de ce dépôt de garantie couvre la détérioration ou la disparition de matériel ainsi que la non-propreté de la chambre du fait du client. La non-restitution n'exclut pas un dédommagement supérieur si les frais occasionnés le justifient.

3.3 - Pour les locations d'emplacement de camping :

- Les réservations sont acceptées pour une durée minimum qui peut, selon les périodes, aller d'une nuit à une semaine.

3.4 - Pour les séjours en prestation hôtelière dans des établissements non classés en hôtel :

- Les réservations sont acceptées pour une durée minimum qui peut, selon les périodes et les établissements, aller d'une nuit à deux nuits, sans toutefois excéder quatre nuits.

- Linge de lit et linge de toilette fournis.

- Lits faits à l'arrivée.

- Possibilité de petit-déjeuner avec supplément.

3.5 - Pour les séjours en hôtel :

- Les réservations sont acceptées sans durée minimum.

- Possibilité de petit-déjeuner avec supplément.

Article 4 - TARIFS

Les tarifs des séjours sont annoncés par personne et par logement sur la base d'une occupation maximale de chaque logement pour la pension complète et la demi-pension, par logement pour les locations et les hôtels et par emplacement pour le camping.

Des suppléments en cas de sous-occupation du logement en pension complète ou demi-pension, c'est-à-dire d'occupation inférieure à sa capacité standard d'occupation, sont susceptibles d'être appliqués avec des montants variables suivant les sites et les périodes. Les tarifs sont communiqués au moment de la réservation et figurent au contrat.

Hormis dans le cadre de séjours en prestations hôtelières et de séjours en hôtels, pour des durées de séjours inférieures ou égales à 3 nuits, un supplément peut être appliqué.

Nos tarifs sont présentés dans le cadre d'un forfait.

Lorsque certains tarifs sont présentés comme non remboursables et non échangeables, ils ne donnent lieu à aucun remboursement en cas d'annulation.

Les séjours écourtés du fait du client ne donnent lieu à aucun remboursement.

Les prestations supplémentaires découlant d'une prolongation de séjour pour quel que motif que ce soit, sont à la charge du client. Elles sont facturées sur la base du tarif applicable pendant la période tarifaire considérée.

Les remises et promotions accordées par Azureva ne sont en aucun cas cumulables avec les ventes opérées par un revendeur ou une agence de voyages.

Les éventuelles remises qui auraient pu être appliquées et liées à la qualité du client (tel que l'âge du participant) ne seront définitivement acquises au client qu'après réception par Azureva d'une preuve irréfutable de cette qualité, au plus tard 30 jours avant le début du séjour. A défaut de réception d'un justificatif dans le délai susmentionné, Azureva annulera purement et simplement les remises consenties, et le client sera redevable du complément de prix.

Établis en fonction des conditions économiques, les prix peuvent être revus en cas de changement de conjoncture ou de dispositions réglementaires nouvelles. Azureva se réserve le droit de modifier ses prix tant à la hausse qu'à la baisse en particulier en cas de changement du taux de TVA.

Les prix ne comprennent pas :

4.1 Les taxes de séjour : les taxes de séjour sont perçues au profit des collectivités publiques. Azureva ne saurait être tenue pour responsable de toutes créations ou modifications de ces taxes portées à sa connaissance après établissement de la

lettre de confirmation de séjour.

4.2 Les frais de dossier :

Toute réservation engendre pour chaque contrat des frais de dossier en sus :

- Séjour de 4 nuits et plus avec pension ou en location : 29 €.
- Séjour jusqu'à 3 nuits avec pension ou en location : 15 €
- Aucun frais de dossier n'est appliqué pour les emplacements de camping, les prestations hôtelières et dans les hôtels.

Les frais de dossier ne peuvent donner lieu à aucun remboursement hormis du fait d'Azureva.

4.3 Les suppléments indiqués dans notre brochure : prestations, activités, stages, excursions, locations, thèmes... sont à ajouter au prix du séjour.

4.4 Les suppléments chambre individuelle : ils s'appliquent à toute demande, les tarifs sont variables en fonction des saisons Azureva.

4.5 Les suppléments animaux : ils s'appliquent à toute demande, les tarifs sont variables en fonction des types d'établissement et ne peuvent donner lieu à aucun remboursement, même en cas de séjour écourté.

Article 5 - RÉGLEMENT

5-1 Le règlement du séjour :

Un acompte doit être versé à la réservation, sauf option pour le multi-versement. Son montant est équivalent à 30% du montant total du séjour hors assurance et frais de dossier, et, à l'intégralité des frais de dossier et aux assurances souscrites. **Le séjour peut également être payé dans son intégralité dès la réservation.**

Le solde du séjour devra être versé, **au plus tard 30 jours avant le début du séjour.** Ainsi, pour les réservations à moins de 30 jours de l'arrivée, le paiement de la totalité du prix du séjour est exigé à la réservation.

En cas de non-paiement aux dates d'exigibilité de l'acompte ou du solde du séjour, la réservation sera considérée comme annulée du fait du client.

En cas de modification de mode de règlement et après validation du changement, Azureva facturera pour chaque demande des frais de traitement de 25 €.

5-2 Pré-autorisation :

Il appartient à chaque Etablissement de définir les règles relatives à la pré-autorisation.

L'Etablissement pourra, le jour de l'arrivée du Client, faire une demande de pré-autorisation auprès de la banque du Client sur sa carte bancaire pouvant aller jusqu'au montant de la réservation et un montant forfaitaire permettant de couvrir d'éventuelles dépenses du Client sur place (petit déjeuner si non inclus dans le tarif, restaurant, bar, spa, taxes de séjour le cas échéant, etc...). Ce montant forfaitaire est déterminé par l'Etablissement en fonction du nombre de personnes et du nombre de nuitées réservées (exemple : 2 nuits à 90 euros + 40 euros estimés pour les extras = demande d'autorisation de 220 euros).

La demande de pré-autorisation n'est pas un débit immédiat mais correspond à une réserve pour paiement ultérieur, autorisée par la banque du Client, qui vient temporairement réduire le plafond de la carte bancaire utilisée pour garantir la possibilité du débit ultérieur.

Lorsque la demande de pré-autorisation a été activée et confirmée par la banque soit :

- le Client se présente à l'accueil le jour de son départ, le paiement des sommes dues s'effectue directement auprès de l'Etablissement qui procède par la suite à une demande de relâche de la demande de pré-autorisation auprès de la banque du Client;

- le Client ne se présente pas à l'accueil le jour de son départ, l'Etablissement transmet à la banque du Client une demande de débit des sommes dues.

5-3 Modalités de règlement du séjour en plusieurs mensualités

Azureva propose à ses clients de payer le prix de leur séjour de manière échelonnée selon deux moyens : par un multi-versement auprès d'Azureva, le prix du séjour étant payé dans son intégralité 30 jours avant le début du séjour, ou ; par un crédit auprès d'un organisme tiers à Azureva auquel cas le prix du séjour peut être payé postérieurement au séjour.

5-3-1 Le service multi-versement d'Azureva

Le multi-versement consiste à payer son séjour en au moins cinq échéances ou plus. Dans tous les cas, l'intégralité du prix du séjour doit être réglée 30 jours avant le début du séjour. (Exemple : réservation le 1^{er} janvier d'un séjour pour le 1^{er} septembre de la même année. Le solde du séjour doit être payé au plus tard le 1^{er} août. Le prix du séjour sera donc payable en 8 échéances mensuelles de janvier à août).

Cette modalité de paiement est accessible uniquement aux détenteurs d'une carte bancaire dont la date de validité est supérieure à la date de la dernière échéance du prélèvement.

5-3-2 Le service de crédit externalisé

Azureva propose à ses clients une solution de paiement via son prestataire Alma. Ce service peut être utilisé dans deux hypothèses : le paiement de l'intégralité du prix du séjour ou le paiement du solde (dans le cas où un acompte de 30% a déjà été versé). Le recours au service d'Alma est plafonné à 4.000€ et à minima pour 50€. Dans le cas où le prix dû est supérieur à 4.000€, le client devra procéder au paiement du reliquat directement et immédiatement auprès d'Azureva.

L'utilisation de ce service est conditionnée par l'acceptation du client des CGU et du contrat de crédit proposé par Alma et suppose que le client fournisse les informations sollicitées telles que son identité et son moyen de paiement.

En optant pour le paiement avec Alma, le client a la possibilité de payer son séjour en trois ou quatre fois. Le client supportera seul les frais afférents pouvant être dus à Alma. La sécurisation

des paiements est assurée par Alma et ses prestataires. Tous les paiements sont protégés par le 3D Secure.

Alma est gestionnaire de télépaiement et délivre un certificat électronique qui vaudra preuve du montant et de la date de la transaction conformément aux dispositions des articles 1316 et suivants du Code civil.

Article 6 - DÉLAI DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions de l'article L. 221-28, 12° du code de la consommation, le droit de rétractation prévu à l'article L. 221-18 de ce même code n'est pas applicable aux séjours vendus par Azureva.

Article 7 - MODIFICATIONS DU SÉJOUR

Toute demande de modification de séjour doit être adressée par courrier à Azureva - 52 rue du Peloux - B.P.40307 - 01011 Bourg-en-Bresse cedex ou par courriel à : contact@azureva-vacances.com

Le client dispose de la possibilité de céder son contrat dès lors qu'il n'a produit aucun effet, sans pour autant intégrer les éventuels assurances et services facultatifs qui restent nominatifs, et uniquement si le cessionnaire remplit les mêmes conditions que le cédant du contrat. La cession du contrat devra impérativement être transmise par écrit à Azureva au plus tard 7 jours avant le début du séjour.

Les modifications de date, de durée, de lieu, de nombre et de qualité des participants doivent faire l'objet d'un accord préalable.

Azureva facturera des frais de dossier spécifiques pour toutes modifications ou cession de contrat. Toute modification dans le contrat entraîne un nouveau calcul de la facture au prix du jour de la demande de modification ; les promotions initialement accordées sont susceptibles d'être supprimées.

En cas d'ajout de prestation, la différence entre le prix du séjour initial et le nouveau prix doit être réglée 30 jours avant le début du séjour, dans sa totalité. Sur demande expresse, un nouvel échéancier peut être proposé.

Une réduction de la durée du séjour, du montant global de la facture ou des prestations peut entraîner l'application de frais d'annulation (voir article 9). Dans le cas du multi-versement, il est procédé à un arrêté des prélèvements. En cas de solde dû, le client versera le montant correspondant ou un prélèvement sera effectué.

Article 8 - ANNULATIONS DE SÉJOUR

8-1 Annulation du fait du client

Vous pouvez être contraints d'annuler votre séjour. L'annulation doit nous être notifiée par courrier (cachet de la Poste faisant foi) à Azureva - 52 rue du Peloux - B.P.40307 - 01011 Bourg-en-Bresse cedex ou par courriel (date de réception faisant foi) à contact@azureva-vacances.com

Pour toute annulation ou départ anticipé du fait du client, aucun report ne sera accordé et l'indemnité due au titre des frais d'annulation est calculée sur le prix total du séjour. L'indemnité est fixée selon les conditions suivantes :

- jusqu'à 60 jours avant le début du séjour : 5 %
- entre 59 jours et 30 jours avant le début du séjour : 15 %
- entre 29 jours et 15 jours avant le début du séjour : 30 %
- entre 14 jours et 8 jours avant le début du séjour : 50 %
- à partir de 7 jours et moins avant le début du séjour, en cas de non-arrivée ou de départ anticipé : 100 %

Pour les séjours vendus à des tarifs présentés comme non remboursables et non échangeables, les frais d'annulation correspondent à 100% du prix du séjour.

Pour les petits déjeuners vendus et réservés en amont ou dans le cadre d'une offre packagée, les frais d'annulation correspondent à 100% du prix du séjour, petit-déjeuner inclus. Les frais de dossiers et les éventuelles assurances souscrites sont systématiquement conservés par Azureva et ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement.

Toute annulation ou modification des prestations complémentaires pré-réservées (forfaits remontées mécaniques, location de matériel de ski, cours de ski...) intervenant moins de 10 jours avant le début du séjour ne donnera lieu à aucun remboursement. Dans ce cas, 100% des sommes indiquées au contrat resteront facturées. La date de réception valant date d'annulation, l'indemnité sera dans un premier temps retenue sur les encaissements reçus.

8-2 Annulation du fait d'Azureva

Dans le cas où, du fait d'une cause imputable à Azureva, le client ne pourrait être accueilli dans l'établissement choisi par ce dernier, Azureva lui proposera, dans la mesure du possible, un autre séjour dans un de ses établissements ou l'annulation sans frais.

Si le relogement est impossible ou refusé, Azureva se réserve alors le droit d'annuler le séjour et devra informer le client. Dans ce cas, le client recevra le remboursement intégral des sommes versées et à titre d'indemnité une somme égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait, à cette date.

Si l'annulation du fait d'Azureva est consécutive à un cas de force majeure, comme défini à l'article 1218 du Code Civil, seul un remboursement intégral des sommes versées sera effectué à l'exclusion de toute autre indemnité.

Azureva se réserve le droit d'annuler un séjour individuel à thème et/ou sportif, si le nombre minimum de participants indiqué dans ses brochures n'est pas atteint au plus tard 30 jours avant son début. Une autre proposition sera alors faite au client. Si cette dernière n'était pas acceptée, toute somme versée par le client lui sera remboursée.

Article 9 - SÉJOURS THÉMATIQUES, SPORTIFS, EXCURSIONS, PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

Les heures de rendez-vous fixées aux participants vacanciers doivent être respectées. Les retardataires s'exposent aux inconvénients qui pourraient résulter de leur manque d'exactitude (obligation de rejoindre un lieu de séjour

ou un point de rencontre par leurs propres moyens sans remboursement des frais de transport, et la possibilité de ne pouvoir pratiquer la prestation...).

Article 10 - FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Nous vous conseillons de vous assurer que vous êtes en règle avec les formalités de police, de douane et de santé pour votre voyage ou séjour. Un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol ou entrer dans le pays de séjour faute de présenter les documents exigés (passeport, visa, certificats de vaccination...) ne pourrait prétendre à aucun remboursement de son séjour. Nous conseillons vivement à nos clients partant à l'étranger de se renseigner avant leur départ auprès de leur caisse de Sécurité Sociale.

Article 11 - RESPONSABILITÉ

En cas d'accidents et d'incidents entraînant un préjudice corporel, matériel ou moral ou en cas de difficultés locales nous conduisant, dans l'intérêt des participants, à modifier l'exécution des programmes, Azureva ne pourrait être tenue pour responsable des cas de force majeure, du fait du client ou du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat. Néanmoins, dans ces dernières hypothèses, Azureva s'efforcera de rechercher et de proposer les solutions propres à surmonter les difficultés apparues.

Article 12 - VOLS ET DÉGRADATIONS

Azureva ne saurait être tenue responsable des vols de bijoux ou valeurs (espèces, carnets de chèques, cartes de crédits, ...). D'autre part, nous attirons votre attention sur le fait qu'Azureva met à votre disposition, à titre gratuit, des parkings ou des emplacements éventuellement couverts mais non gardés et que nous déclinons toute responsabilité en cas de vol ou de dégradations. Aussi, nous vous conseillons de contacter votre assureur pour demander une extension de garantie vol/dégradation de vos valeurs et de votre véhicule pendant votre séjour à Azureva.

Article 13 - LES MINEURS

Les mineurs sont sous la garde et l'entière responsabilité des adultes qui les accompagnent. En aucun cas, le personnel encadrant des villages de vacances ou des établissements d'accueil ne pourra être tenu pour responsable des agissements des mineurs. Toutefois les animateurs d'activités seront responsables de la garde des mineurs pendant la durée de celles-ci.

Il appartiendra aux personnes responsables des enfants de les accompagner aux activités et de venir les reprendre au terme de ces dernières.

Les mineurs ne peuvent pas occuper un logement seul. Ils doivent obligatoirement être accompagnés par un adulte.

Article 14 - ASSURANCES

14-1 Assurance Responsabilité Civile :

Azureva est titulaire d'un contrat d'assurance responsabilité civile professionnelle, organisateur de séjours, dont les références sont inscrites en entête des présentes.

Les clients d'Azureva bénéficient pendant leur séjour d'une garantie couvrant la responsabilité civile de l'exploitant pour tous dommages corporels ou matériels dont Azureva aura été reconnue responsable à l'égard des vacanciers.

- Vols dans les logements : nous n'intervenons pas pour les vols commis sans effraction.

- Sont exclus dans tous les cas : les vols de bijoux, d'espèces, carnets de chèques, cartes de crédits, valeurs, papiers administratifs, chèques vacances.

Azureva est également titulaire d'un contrat d'assurance couvrant la responsabilité civile des agents de voyages et autres opérateurs de séjours dans le cadre de la réglementation, dont les références sont inscrites en entête des présentes.

14-2 Assurances Voyage (conseillée en option) :

Azureva propose à sa clientèle de souscrire des contrats auprès de la compagnie MUTUAIDE qui permettent de bénéficier, selon l'option choisie :

- du contrat Annulation de voyage et Interruption de séjour n° 6704

- du contrat Assistance Neige n° 6706

La souscription de ces assurances facultatives doit être effectuée impérativement lors de la réservation et est confirmée dès le premier versement. La souscription d'assurance est ferme et définitive et ne peut être annulée en dehors des dispositions légales prévues à cet effet.

Sanctions applicables en cas de fausse déclaration à la souscription : Toute réticence ou fausse déclaration, toute omission ou inexactitude dans la déclaration du risque est sanctionnée dans les conditions prévues par les articles L1138 et L1139 du Code des Assurances : - En cas de mauvaise foi de votre part : par la nullité du contrat - Si votre mauvaise foi n'est pas établie : par une réduction de l'indemnité en proportion de la prime payée par rapport à la prime qui aurait été due si le risque avait été complètement et exactement déclaré.

Article 15 - GARANTIE FINANCIÈRE

L'UNAT - 8 rue César Franck - 75015 PARIS fournit à Azureva la garantie financière des agents de voyages et autres opérateurs de la vente de voyages et séjours définie dans les articles L.211-18 et R.211-26 à R.211-34 du code du tourisme, ainsi que pour les dispositions de l'arrêté du 23 décembre 2009 relatif aux conditions de fixation de la garantie financière des agents de voyages et autres opérateurs de la vente de voyages et séjours.

Article 16 - RÉCLAMATIONS

Les réclamations relatives à la qualité des prestations ou mettant en jeu la responsabilité d'Azureva devront être adressées par lettre recommandée avec accusé de réception conformément aux délais légaux à :

Azureva - Service Qualité - 52 rue du Peloux - B.P. 40307 - 01011 Bourg-en-Bresse cedex

Les réclamations mettant en jeu la responsabilité d'Azureva seront d'autant plus facilement traitées qu'elles auront fait l'objet d'une réclamation et d'un constat auprès de la direction de l'établissement avant la fin du séjour.

Article 17 - RÉGLEMENT DES LITIGES

Le client est informé par Azureva de la possibilité de recourir, en cas de contestation relative aux CGV «Séjours individuels», à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends, dans les conditions prévues au Titre Ier du Livre VI du Code de la consommation.

Après avoir saisi le Service Qualité pour tenter de résoudre le litige à l'amiable, et en cas de réponse négative ou de l'absence de réponse dans un délai de soixante (60) jours à compter de la saisine, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage (BP 80 303, 75 823 Paris cedex 17) dont les modalités de saisine sont disponibles sur le site : www.mtv.travel. La saisine du Médiateur peut se faire dans un délai de douze (12) mois après la première réclamation.

Le client est informé que la décision rendue par le Médiateur du Tourisme n'a pas de caractère obligatoire. En cas de persistance du désaccord, le client pourra saisir la juridiction compétente.

Article 18 - DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Les données collectées et enregistrées par Azureva dans son système informatique ont pour finalité de permettre la gestion des réservations et l'exécution des différentes prestations afférentes ainsi que la gestion d'opérations notamment techniques pour améliorer, adapter et personnaliser les prestations et outils d'Azureva (études, maintenance, tests techniques, etc.). Ces données peuvent également être communiquées à des fins de communication commerciale et de mise en œuvre d'opérations promotionnelles adaptées aux besoins spécifiques des clients. Pour ces finalités, ces informations sont susceptibles d'être stockées, traitées et transférées par Azureva à des services internes d'Azureva ou à des tiers tels que assurances, banques, prestataires de paiement, sous-traitants, prestataires partenaires). Ces Tiers ne pourront accéder aux données personnelles des clients que pour des besoins liés à l'exécution de leur séjour ou des prestations afférentes. Ces données sont conservées pour la durée nécessaire à la finalité de leur traitement. L'opposition du client à la collecte, à l'enregistrement ou au transfert à des tiers des données personnelles le concernant nécessaires à la vente ou à l'exécution du séjour et de ses prestations afférentes engendrerait de facto l'impossibilité pour Azureva d'assurer tout ou partie de la prestation demandée.

Chaque client dispose d'un droit strictement personnel d'accès, de rectification, de définir des directives quant au sort de ses données qu'il pourra exercer auprès d'Azureva - Gestion des données personnelles - 52 rue du Peloux - BP 40307 - 01011 Bourg-en-Bresse ou par voie électronique à l'adresse donnees.personnelles@azureva-vacances.com, en joignant à sa demande la copie d'un justificatif d'identité.

La Politique de protection des données personnelles des clients est mise en ligne sur le site internet d'Azureva : www.azureva-vacances.com et seul ce document comprend les engagements d'Azureva et l'intégralité des modalités de mise en œuvre. Ce document est susceptible d'être modifié périodiquement ; Par conséquent, nous vous invitons à la consulter régulièrement, notamment lors d'une réservation dans l'un de nos établissements.

Article 19 - CONDITIONS PARTICULIÈRES - FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD POUR LES CONTRATS DE VOYAGE A FORFAIT (CODE DU TOURISME)

Pour les combinaisons de services de voyage proposées, elles sont considérées comme un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du Code du tourisme.

Dès lors, vous bénéficiez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le Code du tourisme. Azureva sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, Azureva dispose d'une garantie financière afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où Azureva 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 annuler le contrat sans payer de frais d'annulation 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, Azureva, en tant que 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 annuler le contrat sans payer de frais d'annulation avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, et notamment s'il existe des problèmes de

sécurité qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, annuler le contrat moyennant le paiement de frais d'annulation appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, des prestations similaires devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent annuler le contrat sans payer de frais d'annulation 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. Azureva a disposé à cet effet d'une garantie financière auprès de l'UNAT - 8 rue César Franck - 75015 PARIS. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité d'Azureva.