

ETERPA

CONDITIONS GENERALES DE VENTE – SEJOURS CLASSES DE DECOUVERTE ET SEJOURS VACANCES ENFANTS

Applicables à compter du 16 mai 2024

Références : ETERPA – CGVSEJOUR202201

DEFINITIONS :

- « Centres » : désigne les centres de vacances gérés par ETERPA.
- « CGV » : désigne les présentes conditions générales de vente
- « CLIENT » : désigne la personne physique ou morale ayant procédé à la Réservation, et l'ensemble des personnes en lien avec elle et participant au Séjour et/ou aux Services dans le cadre de la Réservation (enfants, élèves, amis...).
- « Contrat » : désigne le contrat composé des documents contractuels listés à l'article 1.2 ci-après.
- « Devis » : désigne le devis émis par ETERPA et accepté par le CLIENT.
- « Hébergement » : désigne les hébergements dont le CLIENT bénéficie pendant le Séjour.
- « Participants » : désigne les participants au Séjour pour lesquels le CLIENT a effectué la Réservation.
- « Règlement Intérieur » : désigne le règlement intérieur mis en place par ETERPA dans les Centres.
- « Réservation » : désigne la réservation effectuée par le CLIENT, pour le Séjour et les Services.
- « Séjour » : désigne le séjour réservé par le CLIENT dans le cadre de la Réservation. Les Séjours proposés par ETERPA sont disponibles sur le Site et sur demande auprès d'ETERPA.
- « Services » : désigne les services (transport, activités...) réservés par le CLIENT dans le cadre de la Réservation.
- « Site » : désigne le site internet accessible à l'adresse <https://www.eterpa.fr/fr/>

PREAMBULE ET ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE :

1. Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions et modalités selon lesquelles la régie ETERPA, établissement public local à caractère industriel ou commercial immatriculé au registre du commerce et des sociétés de Grenoble sous le numéro 893 298 398, dont le siège est situé 7 place de l'Eglise – 38650 SAINT ANDEOL, prise en la personne de son représentant légal, dûment habilité aux fins des présentes (ci-après « ETERPA »), vend les Séjours et les Services, tels que définis dans les présentes CGS, à ses clients ayant la qualité de consommateurs ou de non-professionnels, au sens du Code de la consommation français, domiciliés en France ou à l'étranger (ci-après « le CLIENT »).

ETERPA et le CLIENT sont dénommés individuellement « une Partie » et conjointement « les Parties ».

2. Dans l'éventualité où l'une quelconque des dispositions des CGV serait déclarée nulle ou sans effet, de quelque façon et pour quelque motif que ce soit, elle serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres stipulations ni n'entraîne la nullité des autres dispositions. Les Parties conviennent alors de remplacer la clause déclarée nulle et non valide par une clause qui se rapprochera le plus quant à son contenu de la clause initialement arrêtée et vu l'intention initiale des Parties, de manière notamment à maintenir l'équilibre initial de leurs relations. Les mêmes principes s'appliqueront en cas de stipulations incomplètes.

Aucune tolérance, inaction ou inertie d'ETERPA ne pourra être interprétée comme une renonciation à ses droits aux termes des CGV.

3. Toute Commande passée à ETERPA par le CLIENT implique l'acceptation de plein droit et sans réserve des CGV en vigueur à la date de passation de la Commande, et ceci quelles que soient les dispositions contraires pouvant figurer sur tout document émanant du CLIENT. Elles annulent et remplacent toutes conditions antérieures.

4. Le CLIENT reconnaît avoir pris connaissance des CGV avant la passation d'une Commande, les avoir acceptées et avoir la capacité de contracter.

Le CLIENT déclare par ailleurs avoir bien pris connaissance des caractéristiques du Séjour et des Services (et notamment des activités proposées) et convient que ceux-ci lui conviennent, étant précisé que les Participants au Séjour pourront participer à des activités complémentaires non-organisées par les Centres.

Les présentes CGV s'appliquent aussi bien pour les ventes de voyage à forfait que pour les ventes de prestations liées.

Les informations légales relatives à chaque mode de commercialisation sont décrites au CLIENT en Annexes 1 et 2.

ARTICLE 1 : OBJET – DOCUMENTS CONTRACTUELS

1.1 Les présentes CGV ont pour objet de déterminer les modalités et conditions selon lesquelles :

- le CLIENT peut effectuer une Réservation,
- ETERPA vend les Séjours,
- ETERPA fournit directement ou indirectement les Services.

1.2 Le périmètre du Contrat est composé des documents suivants :

- le Devis
- les présentes CGV
- le Règlement Intérieur
- tout document émanant d'ETERPA concernant le Séjour et/ou les Services réservé(s) par le CLIENT.

Tout avenant au Contrat devra faire l'objet d'un écrit accepté par les Parties.

ARTICLE 2 : MODALITES DE RESERVATION D'UN SEJOUR

2.1 Afin de réserver un Séjour et/ou des Services, le CLIENT doit prendre contact préalablement avec ETERPA, afin de lui expliquer ses besoins et attentes et afin que ETERPA puisse lui faire parvenir un devis adapté aux besoins et attentes du CLIENT.

Le CLIENT est invité à se rendre préalablement sur le Site afin de prendre connaissance des Catalogues et des informations relatives aux Séjours et aux Services proposés par ETERPA.

2.2 ETERPA fera alors parvenir au CLIENT un devis récapitulant les caractéristiques du Séjour et/ou des Services proposés par ETERPA et commandés par le CLIENT, et notamment les dates, coût...

Le CLIENT reconnaît que l'établissement du Devis s'est fait en collaboration avec ETERPA qui lui a préalablement exposé les diverses caractéristiques des Séjours et des Services, pour satisfaire à sa demande et ses besoins, ce que reconnaît le CLIENT.

Le CLIENT reconnaît à ce titre que ETERPA lui a communiqué, préalablement à la conclusion du Contrat, l'ensemble des informations nécessaires à la bonne compréhension des caractéristiques du Séjour et des Services et que celles-ci correspondent à ses besoins tels qu'exprimés à ETERPA.

Une fois le Devis accepté, le CLIENT ne pourra plus modifier la nature du Séjour et des Services convenus, sauf accord contraire d'ETERPA pouvant nécessiter une modification tarifaire, ou sauf non-validation par ETERPA dans les conditions prévues à l'article 2.3 ci-après. ETERPA délivrera alors un nouveau Devis au CLIENT. En cas de refus du nouveau devis, le devis initial restera applicable.

2.3 L'acceptation du Devis vaut commande ferme et définitive du Séjour et des éventuels Services associés, et oblige les Parties dans les conditions du présent Contrat.

Cependant, la Commande ne sera définitivement applicable qu'après validation définitive, suite à l'acceptation par le CLIENT, par ETERPA, certaines conditions ayant pu changer (disponibilité des hébergements...).

2.4 A défaut de paiement de l'acompte par le CLIENT dans les délais mentionnés dans le DEVIS, ETERPA pourra procéder à sa seule discrétion à l'annulation de la Réservation, sans préjudice pour le CLIENT, ce que ce dernier reconnaît et accepte.

ARTICLE 3 : CONDITIONS DES SEJOURS

3.1 Durée des Séjours : la durée du Séjour réservé par le CLIENT est celle mentionnée sur le Devis.

Si lors du Séjour le CLIENT souhaite écourter la durée prévue au Devis, il ne pourra percevoir aucun remboursement de la part d'ETERPA. Les frais de retour (notamment de transports) seront alors à la charge du CLIENT et/ou du Participant, sans que ETERPA ne puisse être impactée à ce titre, et plus généralement au titre de l'ensemble des conséquences relatives au fait que le Séjour ait été écourté. Cela est valable à la fois pour le CLIENT ou pour l'un des Participants.

Si lors du Séjour le CLIENT souhaite augmenter la durée du Séjour, ou que l'un des Participants souhaite augmenter la durée du Séjour, il devra s'adresser à ETERPA qui lui fera alors parvenir un devis spécifique dans les limites des disponibilités.

3.2 Jours et heures d'arrivée et de départ : les jours et heures d'arrivée et de départ sont mentionnés dans le Devis ou via une information écrite d'ETERPA.

3.3 Equipements : les équipements présents dans les Hébergements et dans les Centres sont mentionnés dans le Catalogue. En cas de demande spécifique, il appartient au CLIENT d'en informer ETERPA préalablement, lors de la commande, notamment en ce qui concerne les enfants en bas âge.

3.4 Accessibilité aux personnes à mobilité réduite : les aménagements pour les personnes à mobilité réduite sont décrits sur le Site. Cependant, les Centres ne sont pas médicalisés si bien que les personnes séjournant seules doivent être autonomes et les personnes séjournant en groupe doivent bénéficier d'une aide et d'un accompagnement qui leur sont propres.

3.5 Animaux : les animaux ne sont pas admis, sauf accord contraire d'ETERPA.

ARTICLE 4 : CONDITIONS DES SERVICES

4.1 Les Services peuvent être fournis par ETERPA ou par un prestataire externe, ce que le CLIENT reconnaît et accepte.

Les Services peuvent :

- être réservés directement auprès des prestataires externes :

Dans cette hypothèse, ETERPA n'a qu'un rôle d'intermédiation et la responsabilité d'ETERPA ne pourra jamais être recherchée par le CLIENT en cas de mauvaise réalisation des Services et/ou en cas de préjudice subi par le CLIENT du fait des Services et/ou du prestataire ayant rendu les Services.

- être réservés auprès d'ETERPA mais assurés par des prestataires externes :

Dans cette hypothèse, ETERPA reste seule responsable envers le CLIENT de la bonne réalisation des Prestations par les prestataires externes, charge à ETERPA de se retourner contre les prestataires externes en cas de défaillance ou faute de leur part.

4.2 Dans l'hypothèse où les Services seraient rendus par ETERPA et/ou un prestataire externe, pour le compte d'ETERPA, le CLIENT s'engage à respecter l'ensemble des consignes dispensées par ETERPA et/ou le prestataire externe.

Le CLIENT se porte fort par ailleurs du respect desdites consignes par les Participants et par toutes les personnes placées sous sa responsabilité (élèves, enfants, parents...).

En cas de non-respect par le CLIENT ou l'un des membres placés sous sa responsabilité, ladite personne pourra être exclue des Services, momentanément ou définitivement.

Il est précisé que lorsque Eterpa loue au CLIENT du matériel de ski alpin (casques, bâtons, chaussures) ou de ski de fond (casques, bâtons, chaussures) issus de son propre parc de matériel, Eterpa loue dans la limite de son stock. Si le stock de matériel est épuisé, le CLIENT doit se fournir auprès d'un loueur extérieur et s'acquitter du paiement de la location. Cette disposition ne concerne pas les Classes de découvertes.

Il est précisé que lorsqu'Eterpa loue au CLIENT ses propres forfaits de ski alpin Eterpa loue dans la limite de son stock. Si le stock de forfait est épuisé, le CLIENT doit se fournir en forfait directement auprès de la station et s'acquitter du paiement de la location. Cette disposition ne concerne pas les Classes de découvertes.

ARTICLE 5 : ENGAGEMENTS DES PARTIES

5.1 Engagements du CLIENT

5.1.1 Le CLIENT s'engage à respecter l'ensemble des dispositions du présent Contrat, et notamment le Règlement Intérieur.

Le CLIENT se porte fort du respect du Contrat par les Participants et par toutes personnes bénéficiant du Séjour et/ou des Services dans le cadre de la Réservation.

5.1.2 Le CLIENT s'engage à respecter les règles de vie définies par ETERPA dans les Centres. En cas de manquement grave auxdites règles, impactant les autres clients des Centres, ou le personnel des Centres, ou encore les biens matériels, que ce soit au niveau de la santé, du bien être ou de la sécurité, ETERPA pourra demander au CLIENT d'organiser le retour du Participant fautif, à ses frais et sans remboursement possible, ce que le CLIENT reconnaît et accepte.

Le CLIENT s'engage par ailleurs à respecter le Règlement intérieur des Centres.

5.1.3 Le CLIENT s'engage à envoyer à ETERPA, dans les délais précisés par cette dernière, les documents demandés nécessaires pour la Réservation et pour que ETERPA puisse bénéficier de l'ensemble des informations nécessaires au traitement de la Réservation, et notamment la fiche accueil pour les séjours groupe et la fiche d'inscription individuelle pour les séjours individuels.

5.1.4 Le CLIENT s'engage à communiquer sans délai toute non-conformité du Séjour qu'il constaterait.

5.2 Engagements d'ETERPA

5.2.1 ETERPA s'engage à rendre possible le Séjour et à fournir les Services, soit directement, soit par un tiers, dans les conditions prévues au Contrat.

5.2.2 ETERPA reste responsable de l'exécution des services de transport et de leur bonne exécution, et informe le CLIENT de ce qu'il peut faire appel à ETERPA en cas de difficulté rencontrée dans le cadre du transport souscrit auprès d'ETERPA.

ETERPA fera alors tout son possible, au titre d'une obligation de moyens, pour tenter de résoudre la difficulté rencontrée.

ARTICLE 6 : INFORMATIONS SUR LES PRIX - CONDITIONS FINANCIERES

6.1 Les offres de Séjours et de Services sont valables tant qu'elles sont lisibles sur le Site et les Catalogues. Les prix des Séjours et des Services sont indiqués sur le Site en euros TVA comprise.

6.2 Le tarif du Séjour et des Services est défini dans le Devis. Les prix sont indiqués dans le Devis en euros et s'entendent HT et TTC, le taux de TVA applicable étant celui en vigueur au jour de la facturation.

Les tarifs mentionnés dans le Devis ne comprennent que les prestations liées au Séjour et aux Services. Toute demande complémentaire fera l'objet d'un Devis réalisé par ETERPA.

6.3 Le CLIENT s'engage à régler le prix du Séjour et des Services dans les délais indiqués sur le Devis. En cas de défaut de paiement par le CLIENT, l'ensemble des frais engendrés par le retard de paiement seront facturés au CLIENT.

L'échéancier de paiement est celui indiqué sur le Devis, étant précisé qu'une somme représentant 30% du montant total du Devis doit être versée à l'acceptation du Devis à titre d'acompte, sauf mention contraire au Devis.

6.4 les moyens de paiement proposés par ETERPA sont les suivants :

- chèque
- virement bancaire.
- chèques vacances
- bons CAF
- tout autre moyen de paiement proposé par le CLIENT et validé par ETERPA

ARTICLE 7 : CONDITIONS D'ANNULATION ET DE MODIFICATION D'UNE RESERVATION

7.1 Modifications de la Réserveation de la part du CLIENT

Le CLIENT reconnaît et accepte que toute modification de la Réserveation (réduction du nombre de personnes, changement de dates, changement de formule, modification des Services...) peut remettre en cause la Réserveation.

En cas de modification acceptée par ETERPA, aucun frais de modification ne sera facturé, outre modification des coûts prévus au Devis.

Si, quelqu'en soit la raison, le client ne respectait pas les effectifs prévus au devis, Eterpa accepte sans frais une baisse des effectifs de 10% des effectifs mentionnés sur le devis validé par les 2 parties. Exemple : Il est prévu la participation sur un séjour de 100 enfants mais seulement 94 sont présents, Eterpa facture alors la pension complète de 94 enfants. Si 86 enfants sont réellement présents, Eterpa facture alors 90 enfants, conformément au 10% de baisse d'effectif admis.

En cas de modification non-acceptée par ETERPA entraînant une annulation de la Réserveation par le CLIENT, les conditions ci-dessous s'appliqueront.

7.2 Annulation de la Réserveation de la part du CLIENT

Conformément aux dispositions de l'article L.211-14 du Code du tourisme, il est indiqué au CLIENT qu'il a la possibilité de résoudre (annuler) le Contrat et donc sa Réserveation, dans les conditions et modalités déterminées ci-après :

7.2.1 Annulation de la Réserveation par le CLIENT n'ayant pas souscrit à l'assurance annulation

En cas d'annulation de la Réserveation de la part du CLIENT ou un Participant n'ayant pas souscrit l'assurance annulation, les frais d'annulation suivants seront facturés au CLIENT :

Délai d'annulation	Montant facturé au CLIENT concernant le Séjour	Montant facturé au CLIENT concernant les Services
Plus de 90 jours avant le début du Séjour	20% du prix de la Réserveation	Si les Services souscrits par le CLIENT dans le cadre de la Réserveation ne sont pas remboursables compte tenu des conditions d'un prestataire tiers, le CLIENT restera devoir 100% des prix des Services réservés dans le Devis.
De 90 à 60 jours avant le Début du Séjour	30% du prix de la Réserveation	
De 60 à 30 jours avant le début du Séjour	50% du prix de la Réserveation	
De 30 à 15 jours avant le début du Séjour	80% du prix de la Réserveation	
Moins de 15 jours avant le début du Séjour	100% du prix de la Réserveation	

7.2.2 Annulation de la Réserveation par le CLIENT ayant souscrit à une assurance annulation :

Le CLIENT est informé de ce qu'il peut souscrire à différentes assurance « annulation », à savoir :

- une assurance groupe, permettant de couvrir différents évènements entraînant l'annulation de la Réservation, pour le groupe bénéficiaire de la Réservation en entier ou pour un seul individu appartenant audit groupe,
- une assurance individuelle permettant de couvrir différents évènements entraînant l'annulation
- une assurance rapatriement.

Les conditions de ces assurances sont décrites sur le Site.

Le coût de l'assurance éventuelle souscrite par le CLIENT est indiqué sur le Devis.

7.3 Modification ou annulation de la Réservation du fait d'ETERPA

Avant le Séjour, ETERPA peut être exceptionnellement contrainte de modifier ou d'annuler le Séjour et/ou les Services pour des motifs liés à un cas de force majeure, pour des motifs de sécurité, en cas d'insuffisance de Participants, en cas de pandémie ou d'épidémie ou en cas de défaillance de l'un de ses prestataires.

Dans cette hypothèse, ETERPA fera tout son possible pour proposer un Séjour et/ou des Services équivalents, dans la limite du possible, ce que le CLIENT sera libre d'accepter ou non, outre les dispositions spécifiques de l'article 7.4 ci-après.

Le CLIENT devra faire savoir son intention à ETERPA dans un délai de huit jours.

En cas de refus de la part du CLIENT, celui-ci sera remboursé par ETERPA de l'intégralité des sommes déjà versées au titre du Séjour et/ou du Service annulé, sauf dispositions légales dérogatoires.

ETERPA ne sera redevable d'aucune indemnité complémentaire, dans les conditions de l'article L.211-14 du Code du tourisme.

7.4 Annulation d'un Séjour pour des raisons liées à des contextes spécifiques (pandémie, épidémie...)

7.4.1 Dans l'hypothèse où le Séjour ne pourrait avoir lieu suite à des instructions gouvernementales et/ou législatives, par exemple en cas de fermeture administrative des Centres, ou en cas d'impossibilité pour le CLIENT et les Participants de se déplacer (par exemple : couvre-feu, confinement, restrictions de déplacement), et en tout état de cause pour des raisons n'incombant pas directement à ETERPA, cette dernière ne remboursera pas le CLIENT de l'ensemble des sommes versées, sauf dispositions réglementaires ou législatives impératives contraires, le CLIENT étant invité à s'assurer et/ou à assurer les Participants contre ces risques.

7.4.2 Dans l'hypothèse où le Séjour ne pourrait avoir lieu du fait du CLIENT ou de l'un des Participants, du fait de l'application de mesures mises en place par le Gouvernement français (exemple : maladie d'un Participant empêchant le groupe de se déplacer car placé en quarantaine), ETERPA ne procédera à aucun remboursement.

ARTICLE 8 : DROIT DE RETRACTATION

Le CLIENT est informé du fait que conformément aux dispositions légales applicables, et notamment l'article L.221-25 du Code de la consommation, il ne bénéficie d'aucun droit de rétractation dans le cadre du présent Contrat.

ARTICLE 9 : CAS DE FORCE MAJEURE

9.1 En cas de survenance d'un événement de force majeure empêchant l'exécution du présent Contrat, ETERPA en informe le CLIENT dans un délai de quinze (15) jours à compter de la survenance de cet événement, par mail ou par lettre recommandée avec accusé de réception.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, les grèves totales ou partielles, grève, émeute, les boycottages ou autres actions à caractère industriel ou litiges commerciaux, trouble civil, insurrection, guerre, intempérie, , blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation, panne d'ordinateur, blocage des télécommunications, y compris des réseaux de télécommunications filaires ou hertziens, et tout autre cas indépendant de la volonté des parties empêchant l'exécution normale de la relation contractuelle.

L'ensemble des obligations des Parties sont suspendues pendant toute la durée de l'événement de force majeure, sans indemnité. Si l'événement de force majeure se prolonge et empêche la tenue du Séjour et des Services la transaction concernée pourra être résiliée à la demande d'ETERPA ou du CLIENT les sommes versées par ce dernier restant acquises à ETERPA dans les conditions prévues à l'article 7 ci-avant.

9.2 Dans l'hypothèse où le cas de force majeure était induit par une épidémie ou une pandémie, il sera fait application de l'article 7.4 ci-avant.

ARTICLE 10 : ASSURANCES

10.1 ETERPA déclare avoir souscrit une assurance responsabilité civile, auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable.

Le CLIENT déclare quant à lui que l'ensemble des Participants sont également assurés pour leur responsabilité civile auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable.

10.2 Le CLIENT est informé de ce qu'il peut souscrire auprès d'ETERPA une assurance rapatriement, dans des conditions à arrêter entre les Parties.

ARTICLE 11 : DROIT A L'IMAGE

Le CLIENT est informé de ce que les Participants pourront, au cours du Séjour, être photographiés ou filmés, et que ETERPA, ainsi que les prestataires tiers, pourront utiliser ces photographies pour leur site internet, leurs catalogues et autres supports de communication.

Le CLIENT autorise, pour son compte et pour celui des Participants au Séjour, ETERPA, et les prestataires tiers, pour le monde entier et pour la durée légale de protection des droits d'auteur relative aux photographies et aux vidéos, à utiliser gracieusement les images, et à des fins uniquement promotionnelles ou de communication.

ARTICLE 12 : PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

ETERPA et les prestataires tiers sont les seuls autorisés à détenir les données à caractère personnel du CLIENT et des Participant au Séjour, et s'engagent à ne pas les transmettre à des tiers et à ne pas les revendre.

Le CLIENT et chacun des Participants dispose des droits prévus par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données à caractère personnel.

A ce titre, la politique de confidentialité d'ETERPA est disponible en Annexe des présentes CGV.

ARTICLE 13 : DROIT APPLICABLE

Le présent Contrat et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.

Les présentes CGS sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

ARTICLE 14 : LITIGES

14.1 TOUS LES LITIGES AUXQUELS LES OPÉRATIONS D'ACHAT ET DE VENTE CONCLUES EN APPLICATION DU PRESENT CONTRAT POURRAIENT DONNER LIEU, CONCERNANT TANT LEUR VALIDITÉ, LEUR INTERPRÉTATION, LEUR EXÉCUTION, LEUR RÉSILIATION, LEURS CONSÉQUENCES ET LEURS SUITES ET QUI N'AURAIENT PU ÊTRE RÉSOLUES ENTRE LE VENDEUR ET LE CLIENT SERONT SOUMIS AUX TRIBUNAUX COMPÉTENTS DANS LES CONDITIONS DE DROIT COMMUN.

14.2 Le CLIENT est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (article L.612-1 du Code de la consommation) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

A ce titre, ETERPA informe le CLIENT de ce qu'il peut saisir le médiateur MEDIATION TOURISME ET VOYAGE, aux coordonnées suivantes :

- <https://www.mtv.travel/saisir-le-mediateur/>
- Association Médiation Tourisme et Voyage, association régie par la loi de 1901, BP 80 303 75 823 Paris Cedex 17 – SIRET : 751461328 00021

14.3 La Commission européenne a mis en place une plateforme de résolution des litiges destinée à recueillir les éventuelles réclamations de consommateurs faisant suite à un achat en ligne afin de les transmettre ensuite aux médiateurs nationaux compétents.

Cette plateforme est accessible sous le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

ARTICLE 15 : INFORMATION PRECONTRACTUELLE - ACCEPTATION DU CLIENT

Le CLIENT reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa Commande et à la conclusion du Contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes CGS et de toutes les informations qu'il jugeait nécessaire, et notamment les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles du Séjour et des Services, compte tenu du support de communication utilisé ;
- le prix de la Réservation et des frais annexes ;
- en l'absence d'exécution immédiate du Contrat, la date ou le délai auquel ETERPA s'engage à exécuter la Réservation commandée ;
- les informations relatives à l'identité d'ETERPA, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte ;
- les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre ;
- les fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité ;
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige ;
- les informations relatives au droit de rétractation, aux modalités de résiliation et autres conditions contractuelles importantes ;
- les moyens de paiement acceptés.

ARTICLE 7 : PROTECTION CONTRE L'INSOLVABILITE

Conformément à la législation et la réglementation applicables, lorsque la Commande passée par le CLIENT constitue un forfait touristique au sens de l'article L.211-2 II) du Code du tourisme, le CLIENT est informé de ce qu'il bénéficie d'une protection contre l'insolvabilité d'ETERPA du fait de l'immatriculation de cette dernière auprès d'ATOOUT France.

ANNEXE 1 : FORMULAIRE D'INFORMATION – 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 bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme.

ETERPA sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, ETERPA 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 elle deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par 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 peuvent 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.

ETERPA a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de la société GROUPAMA.132, rue des Trois Fontanot - 92000 Nanterre.

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité ou, le cas échéant, l'autorité compétente si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité d'ETERPA.

Remarque: cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que ETERPA qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de ETERPA : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000031632248/>

ANNEXE 2 : FORMULAIRE D'INFORMATION – PRESTATIONS LIEES

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par notre intermédiaire, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302.

Par conséquent, nous ne serons pas responsables de la bonne exécution des services de voyage individuels.

En cas de problème, veuillez contacter le prestataire de services concerné.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec nous, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée.

Dans ce cas, nous disposons, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous nous avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de notre insolvabilité. Veuillez noter qu'il n'est pas prévu de remboursement en cas d'insolvabilité du prestataire de services concerné.

ETERPA a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de GROUPAMA France - 132, rue des Trois Fontanot - 92000 Nanterre

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité ou, le cas échéant, l'autorité compétente si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité d'ETERPA.