

ETERPA

CONDITIONS GENERALES DE VENTE – Les Chalets de Pré Clos

Applicables à compter du 1^{er} mars 2022

Références : ETERPA – CGVHBGT202201

DEFINITIONS :

- « Catalogue(s) » : désigne le(s) catalogue(s) disponible sur le Site et décrivant les Séjours.
- « 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 bénéficiant du Séjour dans le cadre de la Réservation (enfants, parents, 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 pour tous les équipements auxquels le CLIENT aura accès.
- « Réservation » : désigne la réservation effectuée par le CLIENT pour le Séjour.
- « Séjour » : désigne le séjour réservé 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 route du balcon est – 38650 SAINT ANDEOL, prise en la personne de son représentant légal, dûment habilité aux fins des présentes (ci-après « ETERPA »), vend les Séjours, tels que définis dans les présentes CGV, 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 rapportera 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 Réservation passée au PRESTATAIRE par le CLIENT implique l'acceptation de plein droit et sans réserve des CGV en vigueur à la date de passation de la Réservation, 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 Réservation, les avoir acceptées et avoir la capacité de contracter.

Le CLIENT déclare par ailleurs avoir bien pris connaissance des caractéristiques de l'Hébergement et convient que ceux-ci lui conviennent, étant précisé que les Participants au Séjour peuvent participer à des activités complémentaires non-organisées par ETERPA.

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.

1.2 Le Contrat est formé par les documents suivants :

- le Devis
- les présentes CGV
- le Catalogue
- le Règlement Intérieur
- les conditions relatives à la sécurité incendie

- tout autre document émanant d'ETERPA concernant le Séjour réservé par le CLIENT et porté à la connaissance du CLIENT avant la validation de la Réservation par le CLIENT.

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

ARTICLE 2 : MODALITÉS DE RÉSERVATION D'UN SÉJOUR

2.1 Afin de réserver un Séjour, 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 à ses besoins et ses attentes.

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

2.2 ETERPA fera alors parvenir au CLIENT un devis récapitulant les caractéristiques du Séjour, et notamment les dates, coût, nombre de personnes, etc.

Le CLIENT reconnaît que l'établissement du Devis s'est fait en collaboration avec ETERPA qui lui a préalablement exposé les diverses caractéristiques du Séjour, 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 que celles-ci correspondent à ses besoins tels qu'exprimés à ETERPA.

Une fois le Devis signé par les deux parties, le CLIENT ne pourra plus modifier la nature du Séjour, sauf accord contraire d'ETERPA pouvant nécessiter une modification tarifaire. 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 oblige les Parties dans les conditions du présent Contrat.

2.4 La Réservation ne sera définitive qu'à compter du paiement par le CLIENT de l'acompte sollicité par ETERPA tel qu'indiqué dans le Devis. 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.

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.

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 sont mentionnés dans le Catalogue. En cas de demande spécifique, il appartient au CLIENT d'en informer ETERPA préalablement, lors de la Réservation, notamment en ce qui concerne les enfants en bas âge.

3.4 Accessibilité aux personnes à mobilité réduite : certains hébergements loués par ETERPA ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite. Il appartient au CLIENT de se renseigner préalablement à la Réservation, toutes les informations étant disponibles sur le site internet d'ETERPA.

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

3.6 Etat des lieux : un état des lieux d'entrée et de sortie sera effectué par le CLIENT.

3.7 Nettoyage de l'Hébergement : sauf disposition contractuelle spécifique, notamment en cas de souscription par le CLIENT au « forfait ménage », le nettoyage de l'Hébergement est à la charge du CLIENT, pendant la période du Séjour et à son issue. En cas de restitution de l'Hébergement dans un état de propreté non-conforme, ETERPA pourra facturer des frais de nettoyage au CLIENT.

Concernant le « forfait ménage » auquel le CLIENT peut souscrire, il est précisé que :

- le nettoyage de la cuisine n'est pas inclus dans le forfait,
- en cas de saleté non-conforme à un usage normal de l'Hébergement, ETERPE pourra facturer des frais de ménage supplémentaires, proportionnellement au degré de saleté constaté.

3.8 Utilisation de l'Hébergement : le CLIENT devra exploiter l'Hébergement et utiliser les équipements conformément à leur destination et en y apportant tout le soin nécessaire à leur bonne préservation. Toute détérioration sera mise à la charge du CLIENT.

ARTICLE 4 : ENGAGEMENTS DU CLIENT

4.1 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 dans le cadre de la Réservation.

Il est par ailleurs spécifiquement précisé que l'usage de feux d'artifice est totalement interdit et passible d'une amende municipale.

4.2 Toute détérioration apportée à l'Hébergement, aux équipements et/ou aux biens matériels présents dans l'Hébergement seront facturés au CLIENT.

4.3 Le CLIENT s'engage à envoyer à ETERPA, dans les délais précisés par ce dernier, les documents demandés nécessaires pour la Réservation et pour que ETERPA puisse bénéficier de l'ensemble des informations nécessaires au traitement de la Réservation.

ARTICLE 5 : INFORMATIONS SUR LES PRIX - CONDITIONS FINANCIERES

5.1 Le tarif du Séjour 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 indiqué dans le Devis. Toute demande complémentaire fera l'objet d'un nouveau Devis réalisé par ETERPA.

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

5.3 Les moyens de paiement proposés par ETERPA sont les suivants :

- chèque ;
- chèques vacances
- virement bancaire après acceptation par ETERPA ;
- tout autre moyen de paiement proposé par le CLIENT et validé par ETERPA.

5.4 Le CLIENT s'engage à verser le dépôt de garantie tel que mentionné au Devis. Le dépôt de garantie sera restitué après l'état des lieux de sortie, dans un délai de 8 jours, sauf détériorations ou dégradations pour lesquelles ETERPA pourra prélever sur le dépôt de garantie nécessaire à la remise en état ou au remplacement des équipements et/ou de l'Hébergement.

Les sommes supplémentaires dues en cas de saleté non-conforme à un usage normal de l'Hébergement, comme indiqué à l'article 3.7 ci-avant, pourront également être retenues sur le dépôt de garantie versé.

En cas de dégradations constatées postérieurement au délai de 8 jours susvisé, le CLIENT restera redevable des sommes nécessaires à la remise en état de l'Hébergement et/ou des équipements, à première demande d'ETERPA.

ARTICLE 6 : CONDITIONS D'ANNULATION ET DE MODIFICATION D'UNE RESERVATION

6.1 Modifications de la Réservation de la part du CLIENT

Le CLIENT reconnaît et accepte que toute modification de la Réservation (réduction du nombre de Participants, changement de dates...) peut remettre en cause la Réservation.

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

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

6.2 Annulation de la Réservation de la part du CLIENT

Délai d'annulation	Montant facturé au CLIENT concernant le Séjour
Plus de 90 jours avant le début du Séjour	20% du prix de la Réservation
De 90 à 60 jours avant le début du Séjour	30% du prix de la Réservation
De 60 à 30 jours avant le début du Séjour	50% du prix de la Réservation
De 30 à 15 jours avant le début du Séjour	80% du prix de la Réservation
Moins de 15 jours avant le début du Séjour	100% du prix de la Réservation

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

Avant le Séjour, ETERPA peut être exceptionnellement contraint de modifier ou d'annuler le Séjour pour des motifs liés à un cas de force majeure, pour des motifs de sécurité, en cas de pandémie ou d'épidémie...

Dans cette hypothèse, ETERPA fera tout son possible pour proposer un Séjour équivalent au CLIENT, 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 à compter de la proposition d'ETERPA.

En cas de refus de la part du CLIENT, celui-ci sera remboursé par ETERPA de l'intégralité des sommes déjà versées, 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.

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

6.4.1 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 du Centre 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 ni au CLIENT, ni à ETERPA, ce dernier remboursera le CLIENT de l'ensemble des sommes versées, sauf dispositions réglementaires ou législatives l'autorisant à procéder différemment, et notamment l'autorisant à émettre un avoir remboursable à l'issue d'une certaine période.

6.4.2 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 7 : DROIT DE RETRACTATION

Le CLIENT est informé du fait que, conformément aux dispositions légales applicables, et notamment à l'article L.221-28 du Code de la consommation, il ne bénéficie d'aucun droit de rétractation dans le cadre du présent Contrat.

ARTICLE 8 : CAS DE FORCE MAJEURE

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, lock-out, émeute, les boycottages ou autres actions à caractère industriel ou litiges commerciaux, trouble civil, insurrection, guerre, intempérie, épidémie, pandémie, confinement, 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 et/ou ses conséquences se prolongent au-delà d'une durée de trois (3) mois et empêche la tenue du Séjour, le Contrat pourra être résilié 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.

Dans l'hypothèse où le cas de force majeure était induit par une épidémie ou une pandémie, il sera fait application de l'article 6.4 ci-avant.

ARTICLE 9 : ASSURANCES

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 et lui-même sont assurés pour leur responsabilité civile auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable.

ARTICLE 10 : 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 11 : DROIT APPLICABLE

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

Les présentes CGV 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 12 : LITIGES

12.1 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 ETERPA ET LE CLIENT SERONT SOUMIS AUX TRIBUNAUX COMPÉTENTS DANS LES CONDITIONS DE DROIT COMMUN.

12.2 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

12.3 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 13 : INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE - ACCEPTATION DU CLIENT

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

- les caractéristiques essentielles du Séjour, 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.

Le fait pour une personne physique (ou morale), d'accepter le Devis, emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes CGV et obligation au paiement de la Réservation, ce qui est expressément reconnu par le CLIENT, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable à ETERPA.

ARTICLE 14 : COORDONNEES DE PRESTATAIRE

ETERPA

Email : <https://www.eterpa.fr/fr/nous-contacter/>

Téléphone : 04 76 34 23 60

Adresse : route du balcon est – 38650 SAINT ANDEOL