

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Soumises notamment aux articles R.211-3 à R211-13 du Code du Tourisme

Le site madamevacances.com ainsi que l'ensemble de nos Conseillers Clientèle et Equipes de Réception, offrent à l'utilisateur, sur Internet ou par téléphone, l'accès à l'information disponible au moment de la connexion ou de l'appel. Les présentes conditions générales et particulières s'appliquent aux contrats de vente de produits et services fournis par « Madame Vacances - Eurogroup ».

Ces conditions générales et particulières de ventes priment sur toutes autres conditions antérieures ou sur d'éventuelles conditions générales d'achat.

Les informations précontractuelles sont présentées en langue française et en langue anglaise ; elles feront l'objet d'une confirmation reprenant ces informations au moment de la procédure d'achat. Madame Vacances se réserve le droit d'annuler toute commande d'un client avec lequel existerait un litige de paiement sans que celui-ci puisse réclamer une quelconque indemnité à quelque titre que ce soit.

La validation par le client de sa commande, tout canal de vente confondu, vaut acceptation, d'une part, des présentes conditions générales et particulières, pleinement et sans réserve, et, d'autre part, du descriptif des lieux loués et de l'ensemble des prestations mises à disposition (moyennant paiement) par Madame Vacances pour la destination choisie, le client étant supposé en avoir pris connaissance sur le site web ou par tout autre moyen mis à sa disposition.

En cas de réservation en ligne, les données enregistrées par Madame Vacances sur le site madamevacances.com constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre Madame Vacances et ses clients.

Les données enregistrées par le système de paiement constituent la preuve des transactions financières. L'acceptation des cookies nécessaires est indispensable pour tout achat sur madamevacances.com.

En cas de réservation au call center ou auprès des Equipes de Réception, la réception d'une partie (ou de la totalité) du montant du séjour tel que stipulé à l'*article 3 Paiement* ci-dessous, constitue la preuve de l'ensemble des transactions passées entre Madame Vacances et ses clients.

## Sommaire

- 1/ Objet
- 2/ Prix
- 3/ Paiement
- 4/ Frais de dossier
- 5/ Garantie de Sécurité
- 6/ Taxes de séjour
- 7/ Modifications d'éléments essentiels de la réservation par le vendeur
- 8/ Modifications d'éléments essentiels de la réservation par le client
- 9/ Conditions d'annulation
- 10/ Assurance annulation
- 11/ Abandon de séjour
- 12/ Demande spécifique
- 13/ Navette / Transport
- 14/ Heures d'arrivée et de départ
- 15/ Dépôt de garantie
- 16/ Etat des lieux
- 17/ Logements
- 18/ Responsabilité
- 19/ Réclamations
- 20/ Information vérité
- 21/ Programme de fidélité

- 22/ Programme Early Bird
- 23/ Sanction des retards de paiement
- 24/ Résiliation du contrat pour faute du Client
- 25/ Litiges, résolution à l'amiable ou judiciaire

**ATTENTION** : l'ensemble de nos brochures ainsi que le site madamevacances.com ont fait l'objet de la plus grande attention. Néanmoins, il se peut que quelques erreurs matérielles ou autres puissent apparaître. De plus, nous attirons votre attention sur le fait que les photos présentées sur nos brochures ou sur notre site Internet ne sont en aucun cas contractuelles et ne peuvent nous obliger ou engager notre responsabilité. Elles doivent être considérées comme de simples illustrations.

### 1. **Objet**

Chaque contrat est conclu à titre d'hébergement touristique. Aussi, les clients ne peuvent utiliser les appartements, villas ou chalets à titre d'habitation principale ou secondaire. Ils ne doivent y pratiquer aucune activité commerciale, artisanale ou professionnelle. La Loi du 6 juillet 1989 relative aux baux d'habitation ne saurait être appliquée aux contrats de vente passés entre Madame Vacances et ses clients notamment quant au maintien dans les lieux. En conséquence, le contrat sera régi par les dispositions du Code Civil, du Code du Tourisme, du Code de la consommation ainsi que par les conditions prévues aux présentes.

A titre de précision, le droit de rétractation du consommateur, prévu au Code de la consommation, n'est pas applicable pour les « prestations de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée ». Ainsi, le droit de rétractation n'est pas applicable à tous les contrats conclus avec Madame Vacances.

### 2. **Prix**

Madame Vacances se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Les séjours sont tous facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la réservation. Toutes commandes, quelle que soit leur origine, sont payables en Euros. Les prix s'entendent par logement et par semaine, sauf si indiqué autrement. Ils ne comprennent pas la taxe de séjour, les prestations supplémentaires, les forfaits de sports (sauf indication contraire), ni le dépôt de garantie que le client doit verser à l'arrivée. Nos offres de produits et prix sont valables tant qu'ils sont visibles sur le site mentionné plus haut en cas de réservation Internet, ou lors de la demande d'information téléphonique en cas de réservation auprès du call center ou les équipes de réception.

### 3. **Paiement**

Lors de la réservation, le client paie une partie ou la totalité du montant du séjour en fonction des dates d'arrivées :

- **Date d'arrivée inférieure à 30 jours** : le montant total doit être payé en ligne au moment de la réservation.
- **Date d'arrivée supérieure à 30 jours** : deux options de paiement sont offertes au client :
  - *Option 1* : 30% d'arrhes, calculés sur le montant du séjour, au moment de la réservation, ainsi que les frais de dossier et l'assurance éventuelle. 70% à payer un mois avant l'arrivée. Le dernier paiement devra être fait en ligne (ou par chèque, chèque vacances ou virement bancaire pour des

*réservations faites auprès du call centre ou les équipes de réception) dans les 72 heures qui suivent l'envoi de l'e-mail de rappel.*

- ***Option 2** : le client peut aussi choisir de payer la totalité de son séjour au moment de la réservation. Dans le cas d'un paiement en une fois au moment de la réservation et plus de 30 jours avant la date de début du séjour, le client bénéficiera d'une remise de 15€ sur le prix de son séjour, sous réserve que le montant total du séjour soit supérieur à 250€, qu'il concerne uniquement les destinations exploitées directement par Madame Vacances et, enfin, qu'il ne s'agisse pas d'une opération spéciale (dans ce cas, se référer aux conditions de l'opération) ni d'un achat comportant l'intitulé « Prix bas non remboursable »*

- **Date d'arrivée supérieure à 70 jours et dont le montant total du séjour est supérieur à 300€** : - une troisième option de paiement est proposée au client :

- *Paiement en 3 fois. 10% d'arrhes au moment de la réservation, un deuxième paiement de 10% deux mois avant l'arrivée du client et le solde un mois avant la date d'arrivée. Les deuxième et dernier paiements doivent être faits en ligne (ou par chèque, chèque vacances ou virement bancaire pour des réservations faites auprès du call centre ou les équipes de réception) dans les 72 heures qui suivent l'envoi de l'e-mail de rappel. Cette option est valable sous réserve que l'achat ne comporte pas l'intitulé « Prix bas non remboursable ».*

Les conditions de paiement susmentionnées ne s'appliquent pas à l'établissement « Le Château de Candie », à Chambéry qui dispose de conditions de paiement exclusives, à savoir, pour toute réservation, le client paie 10% du montant du séjour au moment de la réservation, et le solde du séjour directement sur place.

En outre, pour toute réservation bénéficiant de « l'annulation gratuite », le client a la possibilité de se voir appliquer les conditions de paiement précitées, ou bien de payer 10% du montant du séjour au moment de la réservation, puis le solde du séjour 30 jours (ou moins suivant information au moment de la réservation) avant son arrivée.

Pour toute réservation comportant l'intitulé « Prix bas non remboursable », le client devra s'acquitter, au moment de la réservation, du paiement de 100% de son séjour, ainsi que des frais de dossier et de l'assurance éventuelle. Ce type de réservation ne permet pas de bénéficier de la possibilité d'économiser 15€ sur le montant total du séjour.

**Politique groupe** : Pour toute réservation de plus de 4 unités d'hébergement (appartement ou chambre), le client devra payer 30% du montant du séjour au moment de la réservation et le solde du séjour 30 jours avant son arrivée.

Le paiement en ligne est sécurisé. Le règlement des achats se fait par carte bancaires : les cartes CB, Visa, Mastercard et American Express sont acceptées. Le client devra avoir payé l'intégralité du solde de son séjour à l'échéance prévue. Ainsi, il autorise Madame Vacances dès le paiement des arrhes à débiter sa carte bancaire à l'échéance prévue pour le(s) paiement(s) suivant(s) de son séjour. Si le client souhaite effectuer le paiement du solde de son séjour par un autre moyen de paiement (chèque, virement, ou autre carte bancaire), il devra en informer Madame Vacances huit jours avant l'échéance prévue. En l'absence de choix d'un autre mode de paiement dans le délai imparti, Madame Vacances débitera automatiquement sa carte bancaire pour le montant correspondant.

**NB** : pour augmenter la sécurisation des paiements, le numéro de contrôle vous est demandé lors de vos achats en ligne. Le numéro de contrôle, composé de 3 chiffres, figure au dos de votre carte bancaire (pour les cartes American Express, il s'agit du numéro 4 chiffres au recto de la carte).

En cas de solde non réglé dans les délais impartis, Madame Vacances se réserve la possibilité de considérer la réservation comme nulle et d'appliquer en conséquence les conditions d'annulations prévues à cet effet et définies ci-après.

#### **4. Frais de dossier**

Hormis les cas prévus ci-dessous (voir \*), les frais de dossier s'élèvent forfaitairement à 9€ pour toute réservation réglée par carte bancaire, carte American Express et Virement Bancaire et à 25€ pour toute réservation réglée par chèque vacances. Ces frais de dossiers sont payables au moment de la réservation et sont perçus en sus des prix de location.

*\*certaines destinations ont des frais de dossiers plus élevés. A Saint Jean de Monts, à Saint Hilaire de Riez et à Saint Gilles Croix de Vie les frais de dossier sont de 44€ par réservation et par logement.*

#### **5. Garantie de sécurité**

Grâce au serveur sécurisé VERIFONE, Madame Vacances garantit une fiabilité complète de toutes vos transactions. Pour cela, Madame Vacances utilise le système de cryptage le plus répandu sur le marché : Secure Socket Layer (SSL). Ce système de cryptage est le plus largement utilisé sur Internet pour protéger les transmissions d'informations entre un client et un serveur. Il permet le transfert de vos coordonnées bancaires en ligne en toute sécurité. De plus, il est compatible avec les dernières versions de tous les navigateurs du marché. Au moment d'introduire vos données confidentielles, vous verrez s'afficher les pictogrammes suivants avec un cadenas à côté de l'adresse :



C'est la preuve que le site est sécurisé et que vous pouvez saisir votre numéro de carte en toute confiance. Le protocole SSL crypte toutes vos coordonnées bancaires au moment de leur saisie. Au cours de leur unique transfert via Internet, il est alors impossible de les lire. Nous n'avons jamais accès à vos coordonnées bancaires.

#### **6. Taxes de séjour**

Les taxes de séjour ne sont pas incluses dans les tarifs. Leurs montants, calculés par personne et par nuitée, sont fixés par les Conseils Municipaux. Ceux-ci ont chargé Madame Vacances de les collecter auprès de la clientèle, et de leur reverser.

#### **7. Modifications d'éléments essentiels de la réservation par le vendeur**

En cas de force majeure ou de tout aléa, Madame Vacances se réserve le droit de modifier partiellement ou totalement ses prestations, tant concernant l'hébergement que les prestations optionnelles. Celles qui ne seront pas fournies ne feront pas l'objet d'une facturation. Dans ce cas de figure, après avoir été, au préalable, informé de cette ou ces modifications soit par e-mail ou appel téléphonique, le client pourra soit :

- Résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;

- Accepter la ou les modification(s) ou le voyage de substitution proposé par Madame Vacances. Dès lors un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toutes diminutions de prix viennent en déduction des sommes restant éventuellement dues par le client et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le surplus doit lui être restitué avant la date de son départ.

## **8. Modification d'éléments essentiels de la réservation par le client**

Si le client désire modifier sa réservation, une fois celle-ci confirmée, Madame Vacances fera tout son possible pour le satisfaire. Sous réserve de disponibilité et à la discrétion de Madame Vacances, le séjour peut être modifié à la demande du client, sans obligation pour Madame Vacances de le maintenir dans le même appartement ou de pratiquer le prix initial convenu.

En cas d'acceptation de modification de séjour suivi d'un nouveau prix, celui-ci sera applicable depuis la date d'arrivée initiale. Il doit alors notifier cette modification par téléphone ou par mail à l'adresse [clients@madamevacances.com](mailto:clients@madamevacances.com) et ce, au plus tard 31 jours avant la date d'arrivée.

Les frais afférents au nouveau prix de la réservation sont payables lors du paiement du solde du séjour à la date d'échéance initialement prévue ou, en cas de séjour déjà soldé, au moment de la modification. Le client pourra payer ces frais directement par téléphone ou via un mail donnant autorisation de débit à MADAME VACANCES. Dans le cas contraire, ce changement sera considéré comme une annulation de la réservation initiale et sera soumis aux conditions d'annulation figurant ci-dessous.

## **9. Conditions d'annulation**

En cas d'annulation de séjour par le client, les frais suivant seront retenus :

- Plus de 30 jours avant l'arrivée : 30% du montant total du séjour
- De 30 à 21 jours avant l'arrivée : 45% du montant total du séjour
- De 20 à 8 jours avant l'arrivée : 60% du montant total du séjour
- De 7 à 4 jours avant l'arrivée : 90% du montant total du séjour
- 3 jours ou moins avant l'arrivée : 100% du montant total du séjour.

L'assurance annulation ne pourra être remboursée en cas d'annulation du dossier.

Toute annulation devra être notifiée par écrit à Madame Vacances. La date effective d'une annulation écrite sera la date de réception de celle-ci.

Dans le cadre d'une réservation effectuée avec « *annulation gratuite* », le client dispose de la possibilité d'annuler gratuitement son séjour jusqu'à 30 jours avant l'arrivée (ou le nombre de jours suivant ce qu'il est indiqué au moment de la réservation). En cas d'annulation à moins de 30 jours avant l'arrivée (ou le délai d'annulation gratuite indiqué lors de la réservation), les frais d'annulation s'élèvent à 100% du montant du séjour.

Cette possibilité de réservation avec « *annulation gratuite* » n'est pas proposée pour tous les séjours, uniquement pour certaines résidences et pour certaines périodes de l'année.

L'assurance annulation ne pourra être remboursée en cas d'annulation du dossier.

Il est toutefois convenu que les conditions d'annulation précitées ne sont pas applicables pour toutes réservations effectuées pour des logements comportant l'intitulé « Prix bas non remboursable », ni pour tout séjour réservé dans le cadre de ventes événementielles (vente privée, etc.) et notamment à toutes les opérations commerciales spéciales mise en place par Madame Vacances (opération

« Journée de la femme », opération « Compte à rebours », opération « Fête des mères », etc., sans que cette liste soit exhaustive). Ces ventes et opérations commerciales ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement.

**Politique groupe :** Pour toute réservation de plus de 4 unités d'hébergement (appartement ou chambre), les frais d'annulation s'élèveront à 30% du montant du séjour en cas d'annulation jusqu'à 30 jours avant l'arrivée, et s'élèveront à 100% du montant du séjour en cas d'annulation à moins de 30 jours avant l'arrivée.

Les frais de dossier et l'assurance annulation ne pourront être remboursés en cas d'annulation du dossier.

**ANNULATION EXTRAS SKI :** Les réservations de forfaits et matériels de ski sont annulables, sans frais, jusqu'à 7 jours avant l'arrivée. Passé ce délai, aucun remboursement ne sera possible.

**Annulation ou interruption, du fait du client, des Cours de ski ESF à Méribel-Mottaret :**

- Annulation sans frais jusqu'à 14 jours qui précèdent le début de la prestation.
- Annulation dans les 14 jours précédant le début de la prestation :  
Des frais d'annulation de 100% du montant total du prix de la prestation seront appliqués.
- Interruption pendant la prestation :  
Des frais d'annulation de 100% du montant total du prix de la prestation seront appliqués.

**Annulation ou interruption, du fait du client, des Cours de ski ESF à la Plagne :**

- Annulation sans frais jusqu'à 8 jours qui précèdent le début de la prestation.
- Annulation entre J-7 et J-1 précédant le début de la prestation :  
Des frais d'annulation de 10% du montant total du prix de la prestation seront appliqués pour un montant minimum de la prestation de 40€.
- Annulation à J-1 avant le début de la prestation ou interruption pendant la prestation :  
Des frais d'annulation de 100% du montant total du prix de la prestation seront appliqués.

**10. Assurance annulation**

Cliquez ici pour voir les conditions et les procédures de déclaration de sinistre :

<https://www.madamevacances.com/info/conditions-generales-de-vente-et-assurances/>

Dans le cas où le client a souscrit à l'assurance partenaire de Madame Vacances, ce dernier s'engage à déclarer auprès de ladite assurance, dès la réception de la confirmation de séjour, la liste de l'ensemble des participants au séjour.

En cas de survenance d'un sinistre, celui-ci sera pris en considération par ladite assurance à la condition suspensive et déterminante que la transmission des participants telle que susmentionnée soit parvenue à l'assurance préalablement à la survenance du sinistre.

La liste des participants au séjour est modifiable jusqu'à la veille de la date de début de séjour et ne peut nullement être modifiée en cours de séjour.

**11. Abandon de séjour**

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité ou remboursement s'il abrège ou interrompt son séjour pour quelque cause que ce soit (y compris grève, rapatriement médical, etc.). Toute prestation non utilisée ne sera pas remboursée.

**12. Demande spécifique**

Si une demande spécifique est formulée par le client, telle que : avoir un numéro de logement spécifique, avoir un jardin clôturé, etc. – des frais supplémentaires lui seront facturés à raison de :

- 60€ concernant les réservations dans les établissements suivants : Les Chalets de l'Altiport à l'Alpe d'Huez, les villas de Moliets (villas Club Royal Océan 17, Club Royal Aquitaine, la Clairière aux Chevreuils, la Prade, les Dunes de la Prade), le Domaine de Vertmarines à Saint Jean de Monts et les villas de la résidence les Fontenelles à Saint Gilles Croix-de-Vie ;
- 30€ pour toute autre destination ;
- 0€ pour toute demande de « côte à côte », étage ou exposition sauf en ce qui concerne la résidence « Les Terrasses de la Plage » sise à CAYEUX SUR MER, qui sera facturée 30€

Ce supplément garantit au client sa demande spécifique. Lors de sa réservation, il devra indiquer dans le champ « Demandes spécifiques/Observations » sa demande, ses exigences précises. Concernant l'attribution d'un logement précis, le client doit indiquer au moins trois numéros de logement ; il recevra ensuite confirmation de la possibilité ou non de satisfaire à sa demande.

### **13. Navette / Transport**

Dans le cas où le client aurait procédé, avec la Société MV Transport, via l'intermédiaire de Madame Vacances, à l'achat d'un service de transfert (au départ d'un aéroport ou d'une gare, lui permettant de rejoindre sa destination), les conditions générales de vente sont disponibles sur le lien suivant : <https://www.mvtransport.fr/>

### **14. Heures d'arrivée et de départ**

Les villas, chalets, maisons, appartements, chambres sont à la disposition du client à partir de 17h. Le jour du départ, ils devront être libérés à 10h au plus tard – pour tout départ ultérieur, une journée supplémentaire sera facturée. En cas d'arrivée tardive (c'est-à-dire après 20h), le client doit prévenir le responsable du site et convenir directement avec lui d'une heure d'arrivée ou d'accès au logement après la fermeture de la réception.

### **16. Dépôt de Garantie**

*La clause suivante ne s'applique pas à l'établissement « Les Terrasses de la Plage » à Cayeux-sur-Mer :*

Le dépôt de garantie, qui est à verser par le client à son arrivée, diffère selon le type d'hébergement :

- 400€ pour la location d'un appartement ou d'une maison
- 1 000€ pour la location d'un chalet ou d'une villa

En fin de séjour, si le logement est rendu sans ménage préalable effectué par le client, une partie du dépôt de garantie sera prélevé :

- 250€ pour la location d'un appartement ou d'une maison
- 400€ pour la location d'un chalet ou d'une villa

Le dépôt de garantie sera restitué 15 jours après le départ effectif du client. Ce délai permettra à Madame Vacances de constater d'éventuels dégâts causés non visibles le jour du départ. S'il est nécessaire de procéder soit à une quelconque réparation, soit à un remplacement d'objet détérioré ou cassé dans un logement, le montant retenu sur le dépôt de garantie fera l'objet d'un justificatif par le biais d'une facture ou de toute autre pièce justificative. Toute clé d'appartement, de maison, de chalet ou de villa perdue sera facturée au client et prélevée sur le dépôt de garantie. Cette facturation est

comprise entre 40€ et 80€ suivant la résidence ou l'hôtel où le Client séjourne. Durant le séjour, le client est, de plein droit, tenu responsable de tout objet cassé ou détérioré et des dommages qui pourraient en résulter ou être causés aux installations.

*Pour l'établissement « Les Terrasses de la Plage » à Cayeux-sur-Mer, la clause suivante s'applique :*

Préalablement à son arrivée, le client pourra procéder, sur son espace client, à l'établissement de son pré check-in\* (\*enregistrement), celui-ci comprenant notamment la transmission de ses informations bancaires. Le client devra donner son accord afin que ces données soient utilisées pour la mise en place du dépôt de garantie (en validant notamment une demande d'autorisation d'un montant de 1€), en même temps qu'il devra valider les présentes conditions générales de vente.

Le client recevra un document de confirmation de l'accomplissement du check-in\* (\*enregistrement) et de la conservation de ses données bancaires.

Les coordonnées bancaires ainsi conservées permettront de procéder au dépôt de garantie du client, qui diffère selon le type d'hébergement :

- 400€ pour la location d'un appartement ou d'une maison
- 1 000€ pour la location d'un chalet ou d'une villa

En fin de séjour, si le logement est rendu sans ménage préalable effectué par le client, une partie du dépôt de garantie sera prélevé :

- 250€ pour la location d'un appartement ou d'une maison
- 400€ pour la location d'un chalet ou d'une villa

Le dépôt de garantie sera restitué 15 jours après le départ effectif du client. Ce délai permettra à Madame Vacances d'encaisser des prestations utilisées par le client mais non payées par ce dernier, ou encore de couvrir les frais d'éventuels dégâts causés pendant le séjour. S'il est nécessaire de procéder soit à une quelconque réparation, soit à un remplacement d'objet détérioré ou cassé dans un logement, le montant à retenir sur le dépôt de garantie sera préalablement transmis au client, et sera accompagné d'un justificatif (facture ou toute autre pièce justificative). Toute clé d'appartement, de maison, de chalet ou de villa perdue sera facturée 40€ au client et prélevée sur le dépôt de garantie. Durant le séjour, le client est, de plein droit, tenu responsable de tout objet cassé ou détérioré et des dommages qui pourraient en résulter ou être causés aux installations. »

## **17. Etat des lieux**

Les appartements, chalets, villas ou chambres sont entièrement équipés de vaisselle, couverts, literie, à l'exception des draps et linge de maison (sauf mentionné dans la réservation). A ce titre, le client prend note qu'il est expressément interdit d'utiliser les lits sans les draps. Le client devra dans son intérêt, contrôler à l'arrivée l'état des lieux et l'inventaire ainsi que le bon fonctionnement des appareils ménagers et sanitaires et signaler sans délai au responsable de site les éventuelles anomalies et les manquements élémentaires constatés. A défaut, le logement sera réputé être en bon état.

En raison du très grand nombre d'arrivées et de départs au même moment, il est possible que Madame Vacances ne puisse procéder à la vérification des lieux loués en présence du client. Dans ce cas, un état des lieux sera effectué à posteriori par le personnel de Madame Vacances. Si une anomalie est constatée, le Client sera immédiatement informé.

## **18. Logements**

Chaque logement sera mis à la disposition du résident en bon état d'entretien. Aussi, le client devra-t-il utiliser raisonnablement les lieux loués et leurs installations. Tous les logements (appartements, chalets, villas, chambres) présentés à la clientèle sont conformes aux normes de sécurité françaises et

sont régulièrement contrôlés. Ils sont équipés pour des séjours touristiques. Dans le descriptif est précisé systématiquement le nombre maximum de couchages dans chaque location. Le logement ne pourra en aucun cas être occupé par un nombre supérieur à celui indiqué dans le contrat. Il se peut que le client soit un peu à l'étroit s'il choisit de loger un maximum de personnes.

Madame Vacances se réserve le droit pour toute réservation d'un logement, d'affecter un logement aménagé pour Personne à mobilité réduite (PMR) qui soit de la même typologie que le logement faisant objet de la réservation.

Sur les sites où sont mis à disposition des équipements tels que piscines collectives ou privées, saunas, bassins à remous, jeux, salle de musculation ou alors, où sont proposées certaines activités annexes en collaboration avec d'autres prestataires, les clients devront au préalable s'être assurés d'être en bonnes conditions physiques, en bon état de santé et d'être aptes à les utiliser ou à y participer. Ils devront également s'assurer d'avoir pris connaissance des consignes d'utilisation, d'entretien et de sécurité, de les avoir comprises et de s'y conformer. Si ces consignes n'ont pas été respectées ou plus généralement en cas de faute des utilisateurs, Madame Vacances décline toute responsabilité en cas de dommages, pertes ou blessures desdits usagers. Madame Vacances se réserve le droit d'interdire l'accès à ces installations ou prestations à toute personne refusant de se conformer aux règles de fonctionnement et de sécurité.

## **19. Responsabilité**

La responsabilité de Madame Vacances ne pourra être engagée en cas de vol ou de dégradation d'effets personnels, présents dans les logements y compris dans les coffres individuels, les locaux communs, les parkings et toutes autres dépendances ou annexes de l'hébergement. Les dispositions du Code Civil (art. 1952 et suivants) relatives à la responsabilité civile des hôteliers ne seront pas appliquées à la présente. De même, aucune responsabilité ne pourra être retenue à l'encontre de Madame Vacances dans la pratique d'activités sportives ou autres, organisés localement ou non, en cas de blessure, maladie ou décès subi(e) par un client.

Madame Vacances ne saura être responsable des cas fortuits de force majeure ou de nuisance venant perturber, interrompre, ou encore empêcher le séjour. Le client devra vérifier avoir souscrit une assurance Multirisques et Responsabilité civile ainsi qu'une extension de son assurance habitation auprès d'une compagnie notoirement solvable, dont il devra pouvoir justifier à première demande de Madame Vacances.

- Les mineurs de moins de 16 ans sont sous la responsabilité unique et complète de leurs parents ou accompagnateurs pendant toute la durée de leurs séjours en dehors de tout autre accord.
- Les clients ou personnes étrangères au service ont une interdiction formelle de pénétrer dans les zones indiquées comme étant réservées au personnel. Si ces derniers s'y aventurent, cela sera à leur risque et péril, Madame Vacances se dégageant dès lors de toute responsabilité.

## **20. Réclamations**

Toute réclamation éventuelle durant le séjour du client doit être signalée immédiatement au Responsable du site, afin de résoudre le problème le plus rapidement possible. S'il ne peut être résolu sur place, le client doit, dans les 28 jours suivant son arrivée, faire parvenir un courriel à l'adresse mail [sav@eurogroup-vacances.com](mailto:sav@eurogroup-vacances.com), ou une lettre recommandée avec accusé réception adressé au Service Après-Vente (adresse précisée à l'article 23 ci-dessous), détaillant sa réclamation. Passé ce délai, aucune réclamation ne sera prise en compte et sera de plein droit forclose. Toute réclamation concernant l'état des lieux (article 16) sera prise en compte uniquement dans le cas où l'inventaire complété a bien été remis à la réception par le client dans un délai de 24 heures après son arrivée. En toutes hypothèses, sous peine d'irrecevabilité de plein droit de la réclamation, le client devra

systématiquement régler la totalité du séjour sans pouvoir exercer aucune retenue de son propre chef ou consentie expressément par Madame Vacances.

## **21. Information vérité**

Les vacances en période creuse présentent de nombreux avantages : la circulation est moins dense, les prix plus intéressants, l'ambiance plus calme, etc. En contrepartie, les animations proposées peuvent être moins nombreuses et certains magasins ou services peuvent être fermés. Piscines et restaurants seront généralement ouverts, mais en cas de mauvais temps, de nettoyage, de maintenance ou pour tout autre incident indépendant de la volonté de Madame Vacances, il se peut que ces prestations soient suspendues ou ne puissent être proposées. Si le client souhaite être certain de bénéficier d'un service, il conviendra qu'il demande confirmation auprès des services de Madame Vacances avant de procéder à sa réservation.

Les animaux sont acceptés sur la plupart de nos sites, moyennant 7 (sept) euros par jour et par animal ou 35 (trente-cinq) euros par semaine et par animal. Au sein de nos hôtels, les tarifs sont les suivants :

-*Hôtel Le Mottaret, Hôtel des Cîmes, Hôtel Olympic* : 13 (treize) euros par jour et par animal

-*Hôtel Ibiza* : 20 (vingt) euros par jour et par animal

-*Château de Candie* : 15 (quinze) euros par jour et par animal

Pour les sites suivants : « Les Chalets de l'Altiport », « Domaine Provence Country Club », « Les Chalets du Berger Premium », « La Clairière aux Chevreuils », « Les Dunes de la Prade », « Les Palmiers du Golf » ; il n'y a aucun frais à prévoir.

## **22. Programme de fidélité**

Le programme de fidélité s'applique uniquement au « client direct » (et sera utilisable que sur les conventions de type direct comme « Call Center », « Web », « vente sur sites », « mini-site hôtels », « VACAF »).

Un séjour payant effectué dans une des résidences Madame Vacances permet ensuite au client de bénéficier d'une remise fidélité identifiée par un code cadeau à utiliser sur un futur séjour dans un établissement géré par Madame Vacances (hôtel, chalet, villa ou résidence).

A chaque nouvelle réservation (séjour payant), de l'argent est cumulé sur le compte fidélité client et octroie un code cadeau égal au cumul du compte fidélité, utilisable pour payer une partie du prochain séjour (seul le dernier code cadeau reçu par le client est valable). Le client devra attendre la facturation de sa réservation pour visualiser la remise sur son compte client/fiche client et bénéficier de la remise associée lors d'une prise de réservation.

La remise se cumule uniquement sur le prix de l'hébergement, mais pourra s'appliquer lors d'un futur séjour sur le prix de l'hébergement et des prestations disponibles (hors Frais de dossier, Assurances, Extra skis, transferts) et ne pourra être utilisée qu'au moment de la prise de réservation (ne pourra donc pas faire l'objet d'une remise sur les prestations consommées sur place).

Si la réservation est effectuée dans un établissement exploité par Madame Vacances, un montant égal à 10 % de la somme du montant du séjour passé sera cumulé sur le compte fidélité. Si la réservation est effectuée dans un établissement commercialisé par Madame Vacances, un montant égal à 5 % de la somme du montant du séjour passé sera cumulé sur le compte fidélité.

Sont toutefois exclus du bénéfice du programme de fidélité pour le cumul des points les séjours ayant fait l'objet, en tout ou partie, d'une remise, d'un geste commercial, d'un avoir ou de toute compensation accordée à titre de service après-vente (SAV), quelle qu'en soit la cause. Ces séjours ne génèrent aucun droit au cumul de points fidélité.

Les points fidélités demeurent disponibles pendant 2 ans après la fin du dernier séjour concerné ; les points des séjours antérieurs retrouvent une validité de 2 ans si un nouveau séjour a lieu.

Le client peut donc cumuler des remises en cas de réservation sur un établissement en gestion et/ou en commercialisation, mais ne pourra utiliser sa remise que sur un séjour dans un établissement exploité par Madame Vacances.

Le compte fidélité peut être utilisé en réservant via le site web Madame Vacances ou par téléphone avec les agents de réservation Madame Vacances (hors programme « Early Bird »).

### **23. Programme « Early Bird »**

Les séjours commercialisés dans le cadre du programme promotionnel « Early Bird » constituent des opérations commerciales spéciales assorties de conditions particulières de vente.

En conséquence, lesdites réservations sont régies par les conditions générales de vente « Early Bird », lesquelles prévalent sur les présentes conditions générales de vente en cas de contradiction ou d'incompatibilité, notamment en ce qui concerne, sans que cette liste soit limitative, les modalités de paiement, les conditions d'annulation, de modification ainsi que de remboursement.

Les présentes conditions générales de vente demeurent applicables à titre supplétif pour toutes les stipulations non expressément régies par les conditions générales de vente « Early Bird ».

### **24. Sanction des retards de paiement**

Pour chaque échéance impayée, des frais de gestion s'élevant à 15 euros par relance, à compter de la deuxième lettre de relance, seront à la charge du client. Dans le cas où le dossier deviendrait contentieux, la dette sera majorée des frais de gestion et des intérêts au taux légal en vigueur, ainsi que des éventuels frais de dossiers et de recouvrements en tous genres.

Des frais de recouvrement d'un montant de 40€ seront dus par le professionnel en contrat avec Madame Vacances en cas de retard de paiement. Ce montant sera augmenté d'intérêts au taux légal en vigueur, courant dès le retard de paiement.

### **24. Résiliation du contrat pour faute du client**

Le contrat sera résilié de plein droit sans avoir besoin de recourir à la justice, en cas d'inexécution par le client de l'une de ses obligations ou de comportement de nature à perturber le séjour des autres clients ou l'exploitation du site de Madame Vacances. Dans ce cas, le client rendra immédiatement ses clés et pourra être expulsé sans préavis.

### **25. Litiges, résolution à l'amiable ou judiciaire**

Avant d'entamer toute procédure judiciaire, les parties s'engagent à tenter de régler leur litige à l'amiable. Pour ce faire, toute réclamation devra au préalable être adressée par lettre recommandée dans les 28 jours suivant l'arrivée du client à l'adresse suivante :

Madame Vacances  
Service Relation Clientèle  
472 Rue de la Leysse  
73000 Chambéry

A défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours suivant la réception de la lettre recommandée par Madame Vacances, le client dispose de la possibilité de recourir à un médiateur de la consommation dans les 12 mois suivants la réclamation à Madame Vacances. Conformément à l'article L612-1 du Code de la consommation le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage :

- En ligne via un formulaire électronique sur le site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)
- Ou par courrier postal à l'adresse :  
MTV  
Médiation Tourisme  
Voyage BP 80 303  
75 823 Paris Cedex 17

En cas d'échec de résolution à l'amiable de leur litige, les parties se chargeront de saisir la juridiction compétente.

**Toutes les informations relatives à la protection des données personnelles sont précisées dans notre document intitulé « politique de confidentialité ».**