

# 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 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 III Paiement* ci-dessous, constitue la preuve de l'ensemble des transactions passées entre Madame Vacances et ses clients.

## Sommaire

- I. Objet
- II. Prix
- III. Paiement
- IV. Frais de dossier
- V. Garantie de Sécurité
- VI. Taxes de séjour
- VII. Modifications d'éléments essentiels de la réservation par le vendeur
- VIII. Modification d'éléments essentiels de la réservation par le client
- IX. Conditions d'annulation
- X. Assurance annulation
- XI. Abandon de séjour
- XII. Demande spécifique
- XIII. Navette / Transport
- XIV. Heures d'arrivée et de départ
- XV. Dépôt de Garantie
- XVI. Etat des lieux
- XVII. Logements
- XVIII. Responsabilité
- XIX. Réclamations
- XX. Information vérité

- XXI. Sanction des retards de paiement
- XXII. Résiliation du contrat pour faute du client
- XXIII. 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.

## **I. 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.

## **II. 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.

## **III. 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 40 jours** : le montant total doit être payé en ligne au moment \_\_\_\_\_ de la réservation.
- **Date d'arrivée supérieure à 40 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, virement bancaire ou en espèces pour des réservations faites auprès du call center 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, 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 150€, 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% un mois plus tard 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, virement bancaire ou en espèces 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.*

Les conditions de paiement susmentionnées ne s'appliquent pas à nos établissements « *Le Château de Candie* », à Chambéry, et « *Les Consuls de la Mer* », à Montpellier, qui disposent 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.

#### **IV. Frais de dossier**

Hormis les cas prévus ci-dessous (voir \*), les frais de dossier s'élèvent forfaitairement à 18€ pour toute réservation réglée par carte bancaire et à 25€ pour toute réservation réglée par chèque, chèque vacances, carte American Express et Virement Bancaire. Ces frais de dossiers sont payables au moment de la réservation et sont perçus en sus des prix de location. Pour toute réservation effectuée sur notre site Internet madamevacances.com, les frais de dossiers sont de 9€\*.

*\*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.*

#### **V. 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.

#### **VI. 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.

#### **VII. 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 fax, 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.

### **VIII. 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, la durée du séjour peut être prolongée 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 prolongation de séjour suivi d'un nouveau prix, celui-ci sera applicable depuis la date d'arrivée initiale. Il doit alors notifier cette modification par lettre, accompagnée d'un chèque d'un montant de 35€ pour les charges administratives, et ce, au plus tard 31 jours avant la date d'arrivée. 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.

### **IX. 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.

Les frais de dossier et l'assurance annulation ne pourront être remboursés 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 moins de 30 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.

Les frais de dossier et l'assurance annulation ne pourront être remboursés 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 en amont des 15 jours qui précèdent le début de la prestation :

Des frais d'annulation de 20% du montant total du prix de la prestation seront appliqués, ou, sous réserve d'un motif légitime (inaptitude au ski constatée par un certificat médical couvrant la période de la prestation) des frais d'annulation de 10% seront appliqués.

- Annulation dans les 15 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 en amont des 8 jours qui précèdent le début de la prestation :  
Des frais d'annulation de 10% du montant total du prix de la prestation seront appliqués, avec un prélèvement minimum de 20€
- Annulation dans les 8 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 Oxygène à Val d'Isère**

- Annulation en amont des 30 jours qui précèdent le début de la prestation :  
Aucun frais ne sera appliqué, l'annulation est gratuite.
- Annulation entre 30 et 8 jours précédant le début de la prestation :  
Des frais d'annulation de 30% du montant total du prix de la prestation seront appliqués.
- Annulation dans les 7 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.

### **X. 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.

### **XI. 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.

### **XII. 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 Chalets de la Tania à la Tania, 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 Fontanelles à Saint Gilles Croix-de-Vie ;

- 30€ pour toute autre destination ;
- 0€ pour toute demande de « côte à côte », étage ou exposition

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.

### **XIII. 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 : [http://mvtransport.fr/wp-content/uploads/conditions\\_generales\\_de\\_vente\\_mv\\_transport\\_fr.pdf](http://mvtransport.fr/wp-content/uploads/conditions_generales_de_vente_mv_transport_fr.pdf)

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

Les villas, chalets, 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.

### **XV. Dépôt de Garantie**

Il y a deux dépôts de garantie à verser par le client à son arrivée :

- Un pour le logement, qui s'élève à 260€ pour les appartements, et entre 750€ et 1000€ pour les chalets et villas.
- Un pour le ménage, qui s'élève entre 28 et 384€, en fonction de la capacité de couchage du logement.

Les dépôts de garantie seront restitués 15 jours après le départ effectif du client. Ce délai permettra à Madame Vacances de constater d'éventuels dégâts causés non visibles de suite. S'il est nécessaire de procéder soit au ménage, soit à une quelconque réparation, soit à un remplacement d'objet détérioré ou cassé dans un appartement, un chalet ou une villa, 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 chalet ou de villa perdue sera facturée 40€ au client. 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.

### **XVI. 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 si le client le demande lors de la réservation et moyennant un coût supplémentaire). A ce titre, le client prend note qu'il est expressément interdit d'utiliser les lits sans les draps. 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, mais cet état des lieux sera effectué et remis par écrit au client, qui devra signaler sans délai au responsable de site les éventuelles anomalies et les manquements élémentaires constatés. 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. A défaut, le logement sera réputé être en bon état.

## **XVII. 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. Sur les sites où sont mis à disposition des équipements tels que piscines collectives ou privatives, saunas, bassins à remous, jeux, salle de musculation ou alors, où sont proposés 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.

## **XVIII. 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.

## **XIX. Réclamations**

Toute réclamation éventuelle durant le séjour du client doit être signalée immédiatement au Directeur ou au Chef de réception, afin de résoudre le problème le plus rapidement possible. S'il ne peut être résolu sur place, le client doit faire parvenir une lettre dans les 28 jours de son arrivée, détaillant sa réclamation. Passé ce délai, aucune réclamation ne sera prise en compte et sera de plein droit forclose. 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.

## **XX. 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 5 (cinq) euros par jour et par animal ou 25 (vingt cinq) euros par semaine et par animal. Au sein de nos hôtels, le tarif est toutefois de 13 (treize) euros par jour et par animal

#### **XXI. 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.

#### **XXII. 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.

#### **XXIII. 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 30 jours qui suivent le séjour 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.