

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Dernière mise à jour le 26 mars 2026

Coordonnées de l'exploitant :

SEMILOM RHEA
ESPACE ECRINS
131 rue des Écrins
05170 ORCIÈRES

Mail : contact.basedeloisirs@orcieres.com – tél : 04 92 55 89 80

Capital 800 000 € – RCS GAP 989 219 282 – NAF 56.10A

Responsabilité Civile professionnelle ALLIANZ n°62713222

N°TVA Intracommunautaire FR88989219282

Les présentes conditions générales de vente lient la société **SEMILOM RHEA**, exploitant de l'hôtel l'auberge de la Gravière et du camping Lou Draou (désigné ci-après « SEMILOM RHEA » ou « Hôtel-Camping Orcières Outdoor Area ») à ses clients (désigné ci-après « le client »).

Toute réservation implique l'acceptation des présentes conditions générales de ventes.

ARTICLE 1 – GENERALITES

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à toute réservation effectuée auprès de l'établissement Hôtel-Camping Orcières Outdoor Area sis Base de Loisirs d'Orcières – 1243 route de la Gravière – 05170 Orcières – France.

Les présentes conditions sont valables à compter du 1er octobre 2025. Nous pouvons être amenés à les modifier à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications ne sont pas applicables aux réservations déjà conclues.

Conformément à l'article 1369-4 du Code civil, l'ensemble de ces conditions sont mises à la disposition des clients, qui ont la possibilité de les télécharger et de les imprimer, sur nos sites internet www.basedeloisirs.orcieres.com/ et www.o2area.com (en cours de création).

ARTICLE 2 – MODALITES DE RESERVATION – PARCOURS CLIENT

Le client reconnaît avoir la majorité légale (18 ans) et ne faire l'objet d'aucune mesure de tutelle ou curatelle lui interdisant d'effectuer sa réservation.

Pour effectuer une réservation, vous pouvez soit vous rendre sur nos sites internet www.basedeloisirs.orcieres.com/ et www.o2area.com (en cours de création), soit effectuer une réservation en ligne, soit par téléphone : 04.92.55.89.17.

Il appartient au client de s'informer sur les descriptifs et tarifs des chambres, chalets et emplacements et/ou des prestations complémentaires proposés à l'hôtel et au camping, puis de sélectionner les plus adaptées. Nous ne pourrions être tenus pour responsable du choix du client. Toute réservation vaut acceptation de la description des séjours et des tarifs. Tous les prix et dates de séjour part doivent être confirmés par nos services au moment de la réservation.

Les photos représentent des ambiances et ne constituent en aucune manière la promesse d'une prestation commerciale ; elles ne sont pas contractuelles. Nous attirons votre attention sur la déformation que subissent les bâtiments, chambres, chalets, emplacements et autres installations lorsque les photos sont prises au grand angle. Les photos ne constituent en aucune manière la promesse d'une prestation commerciale et ne sont en aucun cas contractuelles.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Dernière mise à jour le 26 mars 2026

Les surfaces des hébergements (chambre d'hôtel, chalets, emplacement de camping) sont approximatives et données à titre indicatif. Nous garantissons le nombre de couchages, mais nous ne pouvons en garantir le type (lits simples, lits doubles, lits d'appoints...).

Les travaux ou aménagements entrepris par la commune ou par des tiers aux abords des établissements ne sauraient engager notre responsabilité. Toutes les informations concernant les activités sportives ou de loisirs sont celles qui nous ont été transmises par les prestataires partenaires et/ou l'Office de Tourisme et vous sont communiquées à titre indicatif.

2.1 Réservation par téléphone

Le standardiste vous communique toutes les informations précontractuelles prévues par les articles L121-17 du code de la consommation en ce qui concerne la location d'hébergements et d'emplacements de camping, et/ou R211-4 du code du tourisme en ce qui concerne les forfaits touristiques. Vous serez invité à consulter, télécharger et imprimer ces conditions générales sur notre site. Une fois d'accord, nous vous adresserons une confirmation reprenant les informations ci-dessus rappelées.

2.2 Réservation par internet

Votre réservation ne sera enregistrée sur le site qu'après votre acceptation des présentes conditions générales et du paiement de l'acompte de 30%. Vous aurez la possibilité de vérifier le prix total, et de corriger les éventuelles erreurs avant de confirmer. Une fois votre réservation validée, nous vous enverrons une confirmation.

Les Produits et/ou Services composant les Séjours proposés sont disponibles en petites quantités et sont gérés en temps réel. Nous attirons votre attention sur le fait que le Produit et/ou Service présenté comme disponible peut devenir indisponible si plusieurs Clients présents sur le Site de réservation commandent en même temps le même Produit et/ou Service. Le premier Client à effectuer une Réservation est prioritaire. Si une Réservation ne peut pas être honorée pour cause de non-disponibilité du Produit et/ou Service, nous vous en tenons informés par mail ou par téléphone dans les quarante-huit heures qui suivent la Réservation. Toute somme versée pour effectuer la Réservation vous est intégralement remboursée dans les plus brefs délais, à moins que vous ne préfériez choisir un autre Séjour parmi ceux que nous proposons.

Le Client déclare également utiliser le Site conformément aux présentes CGV, en son nom et au nom et pour le compte de tous les bénéficiaires des prestations commandées par ses soins sur le Site dont il reconnaît être le mandataire (ci-après : les « Bénéficiaires ») et auxquels les présentes CGV seront opposables.

Le Client est responsable financièrement de l'utilisation du Site faite tant en son nom que pour le compte des Bénéficiaires, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute ou négligence de sa part.

Le Client garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies par lui en son nom et au nom et pour le compte de tous les Bénéficiaires utilisant ses données sur le Site.

SEMILOM RHEA se réserve le droit à tout moment de ne pas contracter avec un Client qui ferait une utilisation frauduleuse du Site ou qui contreviendrait aux présentes CGV.

ARTICLE 3 - PRIX

3.1 Détermination des tarifs

Les tarifs diffusés sont susceptibles de modifications en fonction des décisions commerciales internes ou de décisions réglementaires nouvelles (TVA par exemple).

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Dernière mise à jour le 26 mars 2026

Nos prix sont en euros et TTC, établis sur la base des taux de TVA en vigueur à la date de mise à jour des présentes Conditions Générales de Vente. En cas de modification du taux de TVA applicable, les tarifs TTC seront automatiquement ajustés.

Ils ne comprennent pas :

- la taxe de séjour et la taxe départementale : Elles sont collectées pour le compte des municipalités, elle n'est pas incluse dans nos tarifs et son montant est déterminé par nuit et par personne de + 18 ans. Il est susceptible de modifications sans préavis et varie selon les communes des lieux de résidence conformément aux règles fixées par les articles L. 2333-26 à L. 2333-46-1 du Code général des collectivités territoriales. Elle est à acquitter soit sur place dès votre arrivée, soit à la réservation selon les cas.
- les prestations et services complémentaires, proposées sur place lors du séjour ;
- le transport ;
- toutes dépenses à caractère personnel.
- les repas ;

Les tarifs correspondent aux dates de séjour sélectionnées, sous la seule responsabilité du Client. Certains produits comprennent le petit-déjeuner pour chaque occupant.

Les prestations supplémentaires apparaîtront sur la facture et devront être réglées avec le solde du séjour avant le départ du site des clients.

Vous pouvez ajouter lors de votre arrivée sur site un ou plusieurs produits ou services complémentaires, parmi ceux décrits ci-après (cette liste n'est pas exhaustive, et peut-être modifiée à tout moment sans préavis) :

- La restauration : vous pouvez réserver votre petit déjeuner, une formule dîner, comprenant le repas du soir en formule : entrée-plat ou plat-dessert. Ces prestations s'entendent toujours hors boissons. C'est le restaurateur qui établit les menus. Nous vous demandons de formuler toute réclamation éventuelle sur la prestation dans la semaine du séjour directement au restaurateur. Un panier repas pour le midi est également proposé et doit être réservé impérativement la veille avant 15h00,
- Les forfaits de ski et activités du palais des sports : vous pouvez réserver vos forfaits de ski et activités du palais des sports pour la durée souhaitée. Ils sont nominatifs, il est donc nécessaire au moment de la réservation de renseigner vos noms, prénoms et dates de naissance. Les conditions générales de vente sont disponibles sur le site : <https://pass.orcieres.com/fr/>,
- La consigne à ski : vous pouvez réserver votre consigne à skis pouvant accueillir du matériel de ski jusqu'à 4 personnes, sur la station d'Orcières Merlette 1850 pour la durée souhaitée. Les conditions générales de vente sont disponibles sur le site : <https://orcieres.navic.fr/>,
- Autres activités : vous pouvez réserver d'autres activités gérées par des prestataires d'activités indépendant disposant d'un contrat d'achat revente et/ou de mandataire intermédiaire avec la SEMILOM RHEA, selon les conditions contractuelles

3.2 Modification des tarifs

Les prix mentionnés sur le Site sont susceptibles de modification à tout moment par SEMILOM RHEA sans information préalable ni préavis. Seul le prix indiqué dans la confirmation de réservation par Hôtel-Camping Orcières Outdoor Area est contractuel.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Dernière mise à jour le 26 mars 2026

Les modifications ne sont pas applicables aux réservations déjà conclues. L'âge de l'enfant, quand il conditionne l'application d'un tarif, est déterminé en prenant en compte l'âge de l'enfant au moment de la réservation, sur justificatif.

Aucun séjour réservé avant la mise en place d'une éventuelle offre promotionnelle ne fera l'objet de remboursement, même partiel. Une fois la réservation confirmée, les réductions et les offres promotionnelles ponctuelles ne peuvent être appliquées rétroactivement.

En cas de variation de plus de 2 % de la fiscalité, SEMILOM RHEA se réserve le droit de répercuter ladite variation sur le prix du séjour. Toutefois, aucune révision de prix ne pourra être appliquée dans les trente jours précédant le départ.

Les tarifs, termes et conditions d'une réservation ont été établis pour la vente de chambres d'hôtel, de location de chalets ou de location d'emplacements de camping conformément à leur utilité première (l'hébergement). L'hôtel et le camping se réservent le droit de modifier les tarifs, les termes et conditions, ou tout simplement pour annuler la réservation, si les chambres ou chalets sont utilisées à d'autres fins telles que des shooting photo, des tournages de film, showroom, ou d'interview...

ARTICLE 4 – CONFIRMATION DE LA RESERVATION - ACOMPTE

Afin de confirmer sa réservation à Hôtel-Camping Orcières Outdoor Area, le client devra régler l'intégralité de l'acompte sollicité lors de sa réservation. Cet acompte, selon les dates de réservation et du séjour, correspondent à toute ou partie du prix du séjour :

- 30% du prix global de l'hébergement et des prestations complémentaires souscrites à la réservation et ce jusqu'à J-30,
- 100% du prix global de l'hébergement et des prestations complémentaires souscrites à la réservation à partir de J-30.

Le montant de cet acompte sera précisé lors de la réservation.

Vous pouvez réserver certaines prestations diverses avant votre arrivée (ex : forfaits de ski, restauration, consignes à ski, activités diverses), directement à la réservation.

Tous nos produits sont ouverts à la vente sous réserve de disponibilité.

La réservation ne sera définitive qu'après le parfait règlement de l'acompte, à défaut Hôtel-Camping Orcières Outdoor Area peuvent refuser l'accueil du client sur le lieu du séjour et ce défaut de paiement d'acompte pourra être considéré comme une annulation de dernière minute.

Lors de la réservation, le client communique ses coordonnées bancaires à titre de garantie de la réservation.

Conformément à l'article L. 221-28, 12° du Code de la consommation, le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs. Ainsi, le client ayant effectué une réservation par internet ou par téléphone, ne pourra en aucun cas prétendre au droit de rétractation dont bénéficient les consommateurs dès lors qu'ils concluent un contrat de vente à distance.

Vous pouvez mentionner des demandes particulières quant à l'orientation ou situation spécifique de votre chambre, ou encore une demande de prestation sur place (kit bébé, ménage, draps ...), nous essaierons de les satisfaire sans engagement ni garantie contractuelle. Ces souhaits sont à adresser directement à la réception, dont vous trouverez les coordonnées sur les bons de séjours. Nous ne pourrions être tenus responsables de la non-satisfaction des demandes émises par les clients à ce titre.

Nous vous rappelons qu'une chambre ou un chalet prévu pour un nombre déterminé d'occupants ne saurait en aucun cas être habitée par un nombre supérieur de personnes. Un enfant en bas âge est considéré comme un occupant à part entière.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Dernière mise à jour le 26 mars 2026

Dans certaines chambres, l'accès aux mezzanines se fait par des escaliers, déconseillée aux personnes âgées, à mobilités réduites et aux enfants en bas âge.

Dans les chalets, des lits superposés doivent être utilisés conformément aux consignes de sécurité apposées sur l'échelle d'accès avec une attention particulière pour les enfants qui sont sous la responsabilité de leurs parents.

Les familles doivent faire attention à ces exigences de sécurité, nous dégageons toute responsabilité en cas de problème.

ARTICLE 5 – ANNULATION OU MODIFICATION DU SEJOUR

Conditions conformes à l'article L211-14 du Code du Tourisme, en vigueur depuis le 1^{er} juillet 2018

5.1 Modification

Toute modification de la réservation initiale, de la part du client, concernant l'un des points suivants : dates de séjour, type d'hébergements, formule de séjour - équivaut à une annulation de la réservation initiale et à une nouvelle réservation.

Nous nous efforcerons d'accepter autant que possible vos demandes de modification de date, type d'hébergements ou lieu de séjour, formulées 30 jours au moins avant votre date prévue de début de séjour, dans la limite des disponibilités. Une modification n'est pas une annulation.

Pour toute modification de séjour, les frais de dossier de 20€ seront dû à l'établissement.

Si nous ne pouvons pas répondre à votre demande de modification de séjour, les conditions d'annulation pour la réservation initiale s'appliquent de plein droit.

5.2 Annulation

Le client souhaitant annuler son séjour devra en informer l'établissement par confirmation écrite :

- Par mail : contact.basedeloisirs@orcieres.com
- Par courrier : Hôtel-Camping Orcières Outdoor Area, 1243 route de la Gravière, 05170 Orcières.

La date de réception déterminant la date d'annulation.

Pour toute annulation de séjour, les frais de dossier de 20€ seront dû à l'établissement.

En cas d'annulation, il vous sera retenu en sus des frais de dossier :

- 30% du séjour, jusqu'à J-30 avant la date de début de votre séjour,
- 50% du séjour, entre J-29 et J-15 avant la date de début de votre séjour,
- 100% du séjour, à partir de J-14 de la date de début de votre séjour,

En cas de non-présentation du client, ou de départ anticipé à la demande du client, le montant total de la réservation, soit le prix total du séjour incluant les taxes sera débité.

L'hôtel-Camping se réserve la possibilité de relouer une chambre réservée et/ou un chalet et/ou un emplacement de camping sans délai dans l'une ou l'autre des hypothèses suivantes :

- Annulation par le client.
- Modification de la réservation par le client.
- Non présentation du client : faute d'information spécifique, le client qui ne se présente pas à l'hôtel le jour prévu de son arrivée (au plus tard à 23h59), sera considéré comme souhaitant annuler l'intégralité de son séjour.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Dernière mise à jour le 26 mars 2026

- Erreur par le client lors de la prise de réservation (dates, quantité de chambres, type de chambre ou chalet ou emplacement de camping).

5.3 Annulation / modification de réservation dupliquée

En cas de réservation dupliquée par suite d'une erreur du client, ce dernier pourra modifier ou annuler la réservation faite par erreur dans les 24h (hors arrivée le jour même) suivant la réservation, moyennant un supplément de 20€ lié aux frais d'opération d'annulation, et ce uniquement si la réservation a été effectuée sur nos sites officiels www.basedeloisirs.orcieres.com/ et www.o2area.com (en cours de création).

5.5 Assurance

Nous vous proposons un dispositif d'assurance comprenant différentes formules : assurance annulation, interruption de séjour, arrivée tardive, responsabilité civile...

Cette assurance est facultative : elle prend effet le jour du paiement de la prime auprès du partenaire « Campez couvert ». Celle-ci peut être achetée jusqu'à 48h après la réservation dans notre établissement et directement sur le portail de vente en ligne du prestataire.

Le client contractualise directement son assurance auprès de « Campez couvert » avec les garanties proposées et selon les conditions générales de vente de l'assureur. Le client déclare tout sinistre auprès de l'assureur. L'établissement ne peut être tenu responsable pour la non-souscription d'une assurance par le client, ni pour les modalités d'indemnisation qui relèvent de l'assureur.

5.6 Interruption de séjour / interruption d'activité sportive ou de loisirs

Un départ prématuré ou une interruption d'activité sportive ou de loisirs réservée auprès de nous ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement. Nous vous conseillons de souscrire l'assurance annulation/assistance proposée directement auprès de notre prestataire « Campez couvert », dont les garanties figurent au contrat que le client souscrit.

ARTICLE 6 – CONDITIONS ET MODALITES DE PAIEMENT

6.1 Paiement du solde du séjour et des prestations complémentaires

Le solde restant dû au titre de prestation de logement ainsi que les prestations complémentaires consommées et/ou commandées par le client sont payables au plus tard le jour du départ.

Pour les séjours de longue durée, le paiement du prix doit intervenir toutes les semaines.

Par application de l'article 2102 du Code Civil, le client ne peut s'opposer à la rétention de ses bagages s'il refuse de payer.

6.2 Dépôt de garantie – Règlement des suppléments et prestations complémentaires

Un dépôt de garantie de 200€ sera demandé lors de l'arrivée du client par le biais d'une pré-autorisation sur carte bancaire avec la solution de Paiement pour la Location de Biens et de Services (PLBS) avec l'organisme bancaire de la SEMILOM RHEA, notamment pour toute réservation d'appartements ou de chambres d'hôtel et présence d'un animal dans la chambre.

Un dépôt de garantie de 300€ sera demandé lors de l'arrivée du client par le biais d'une pré-autorisation sur carte bancaire avec la solution de Paiement pour la Location de Biens et de Services (PLBS) avec l'organisme bancaire de la SEMILOM RHEA, notamment pour toute réservation de chalet et présence d'un animal dans la chambre.

L'hôtel et le camping se réservent le droit de facturer au client, à partir de la carte bleue donnée en garantie lors de la réservation ou lors de l'arrivée, ses consommations, nuitées ou extras, qu'il n'aurait pas réglés le jour de son départ. Il en est de même pour toute infraction ou dégradation constatée après le départ du

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Dernière mise à jour le 26 mars 2026

client, le montant des compensations sera débité sur la carte du client. Ce dernier pourra demander une facture correspondant à ces prélèvements.

6.3 Modalités de paiement

- Par carte bancaire : Les cartes Visa, Mastercard, American Express, sont acceptées pour le paiement de l'acompte et de la note finale. Le débit effectif du compte bancaire rend effective la passation du contrat en réservation ferme.

Pour toute réservation à moins de 7 jours du début de séjour, seul le règlement par carte bancaire est possible, il doit être effectué pour 100% du montant de votre séjour et des prestations réservées.

- Par virement bancaire : Lors du virement vous devez impérativement indiquer vos références de dossier, et le nom de la personne qui a procédé à la réservation de façon à nous permettre de traiter le virement. Les frais éventuels de virement sont à votre charge.

Nos coordonnées pour virement bancaire : Code IBAN FR76 1009 6185 7100 0622 7410 171

- Par chèque bancaire : Les chèques bancaires ne sont pas acceptés.
- Par espèces : il est aussi possible de régler par espèces.
- Chèques vacances : Les règlements par chèques vacances sont acceptés dans la limite de 30% du montant du dossier, et de 1.500 € maximum. Les chèques vacances ANCV doivent être valables au moins trois mois après leur date de réception, être détachés de leur carnet, ne pas être agrafés, être non endossés et impérativement comporter la souche supérieure. Nous ne rendons pas la monnaie en cas de paiement par chèques vacances ANCV.

La société SEMILOM RHEA se réserve la faculté de solliciter à l'arrivée du client la carte de crédit avec laquelle a été effectuée la réservation ainsi que les documents d'identité en cours de validité pour tous les occupants de la chambre, du chalet et de l'emplacement de camping à défaut l'accès à l'hôtel et au camping peut être refusé.

Le défaut de paiement entraînera l'expulsion immédiate du client, l'annulation de son séjour avec applications des frais d'annulation prévus dans les présentes conditions, sous réserve des poursuites judiciaires pour le règlement de son dû.

ARTICLE 7 – CESSION DE CONTRAT

Le(s) client(s) peut céder le contrat avant le départ. Celui-ci devra impérativement informer l'hôtel ou le camping à cet effet, au plus tard 72 heures avant le début du séjour, en indiquant de façon précise :

- le(s) nom(s), prénom(s) et adresse du (des) cessionnaires et des participants au séjour,
- qu'il justifie que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour.

Cette cession entraînera une facturation complémentaire de 20€ pour frais de dossier.

ARTICLE 8 – DEROULEMENT DU SEJOUR

8.1 Heures d'arrivée et de départ

Nous attirons votre attention sur le fait qu'à défaut de paiement complet du prix, il ne pourra être procédé à la remise des clefs si vous vous présentez sur le lieu de votre séjour.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Dernière mise à jour le 26 mars 2026

Les chambres d'hôtel et les chalets sont disponibles à partir de 16h et doivent être libérées pour 10h au plus tard. Les emplacements de camping sont disponibles à partir de 14h. Si le Client souhaite arriver plus tôt ou un départ tardif, il doit en informer au plus tôt l'équipe de la réception pour qu'elle puisse au mieux tenter de satisfaire à sa requête.

8.2 Réservation de table

Si le client souhaite réserver une table au restaurant de la base de loisirs, il convient de le faire savoir au moment de sa réservation. Il est vivement conseillé de réserver la table le plus tôt possible. Dans le cas contraire, la disponibilité ne pourra être garantie.

8.3 Restauration (dans l'hypothèse où cette prestation est incluse)

Le petit-déjeuner est servi à partir de 07h30 jusqu'à 9h, dans la salle de restauration.

Pour le dîner, le restaurant est ouvert de 19h00 à 21h30. (Heures de services).

8.4 Interdiction de fumer

Il est rappelé que l'interdiction de fumer est en vigueur dans tous les lieux publics depuis le 2 janvier 2008. Il est absolument interdit de fumer dans les chambres et les chalets, ainsi que dans l'enceinte du camping pour des raisons évidentes de sécurité et de confort (le non-respect entraînera une indemnité du montant de la nuitée). Il est interdit d'utiliser dans les chambres et les chalets des appareils à gaz et tout appareil dangereux ou polluants.

8.5 Animaux

Les animaux domestiques ne sont acceptés que dans certaines chambres, moyennant un forfait (selon résidence) à régler lors de votre réservation ou sur place à votre arrivée. Ils sont autorisés au nombre d'un seul par location, tenus en laisse dans les parties communes, mais sont interdits dans les espaces de restauration.

Nous nous réservons la possibilité de refuser des animaux dangereux ou agressifs (chiens de 1ere et 2eme catégorie). Vous munir du carnet de santé de l'animal attestant la vaccination antirabique.

8.6 Matériels de ski et assimilés

Le Client s'engage par ailleurs à ne pas circuler avec ses chaussures de ski ou assimilés à l'intérieur de l'établissement (hôtel, chalet, restaurant et bar).

8.7 Mineurs

L'accès à l'hôtel, aux chalets et aux emplacements de camping est refusé aux mineurs (moins de 18 ans) non accompagnés par des adultes. Les mineurs et en particulier les jeunes enfants restent sous la seule responsabilité et surveillance de leurs parents notamment dans les parties communes. Nous nous réservons le droit de refuser l'accès à la chambre aux chalets et aux emplacements de camping qui auraient été réservés en méconnaissance de cette prescription au profil de mineur de moins de 18 ans non accompagnés de leurs représentants légaux se présentant à l'accueil, et de procéder à l'annulation immédiate du séjour. Dans les mêmes conditions, nous pourrions procéder à tout moment avant le début du séjour à l'annulation de la réservation, si nous découvrons que la chambre est destinée à accueillir des mineurs de moins de 18 ans non accompagné de leurs administrateurs légaux.

ARTICLE 9 - RESPONSABILITES

9.1 Responsabilités

En aucun cas, la société SEMILOM RHEA ne peut être tenue pour responsable du fait de circonstances de force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Dernière mise à jour le 26 mars 2026

exécution du contrat imputable au client. Il est par ailleurs précisé que les prestations supplémentaires hors conventions, ainsi que les pré et/ou post acheminements pris à la seule initiative du client relèvent en tout état de cause de la responsabilité exclusive des prestataires extérieurs en charge de leur organisation.

Il est conseillé au Client d'être couvert en responsabilité civile (dommages corporels ou matériels) et en garantie vol en villégiature.

Il n'y a pas d'assurance individuelle attachée à la réservation. Les assurances souscrites par l'hôtel et le camping couvrent ses responsabilités conformément à la partie règlementaire du livre II du code du tourisme fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de séjours.

Les informations qui vous sont données par notre intermédiaire concernant les activités sportives et les loisirs disponibles à l'Orcières Outdoor Area et dans la station vous sont transmises à titre indicatif. La responsabilité de la société SEMILOM RHEA ne saurait être engagée si l'une ou l'autre de ces activités n'était plus disponible ou réalisable dans des conditions différentes.

Si les circonstances nous y obligent, et seulement en cas d'événements de force majeure, indépendants de notre volonté, nous pourrions être dans l'obligation de modifier partiellement ou totalement nos programmes (fermeture totale ou partielle d'un site, d'un équipement commun de type piscine, restaurant...), ou de vous proposer un logement équivalent en remplacement.

9.2 Vols

En aucun cas l'établissement ne sera responsable des vols ou dommages causés aux effets de valeur laissés par le Client dans les chambres de l'hôtel, dans les chalets ou sur son emplacement de camping.

9.3 Assurance responsabilité civile

L'hôtel et le camping déclarent bénéficier d'une assurance responsabilité civile professionnelle souscrite auprès d'une compagnie d'assurance pour ce qui concerne les prestations d'hébergement exclusivement.

9.4 Perte ou non restitution de la clé de la chambre et/ou du chalet

Pendant le séjour, une clé permettant le libre accès à la chambre ou au chalet sera remise au client ; en cas de perte ou de non-restitution, la réfection sera facturée 150 €. (Clé sécurisée, plus changement de barillet). Il est par conséquent impératif de restituer la clé de la chambre ou du chalet à la réception au moment du départ.

ARTICLE 10 – ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTES – REGLEMENT INTERIEUR

Les conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des réservations. Toute réservation vaut acceptation des présentes conditions générales et particulières, dont le Client reconnaît avoir pris connaissance.

Elles valent également acceptation du règlement intérieur de l'hôtel et du camping, affichés à l'intérieur de l'établissement et présent dans les chambres et les chalets. Nous vous remercions d'en prendre connaissance et de le respecter. Le client doit, en outre, assurer le caractère paisible de l'établissement et en faire un usage conforme à la destination des lieux.

En cas de non-respect du règlement intérieur de l'hôtel et du camping et des présentes conditions générales, l'établissement se réserve de refuser l'accès à l'hôtel ou au camping, sans remboursement quelconque pour le Client.

ARTICLE 11 – RECLAMATIONS

Nos représentants sur le site sont à votre disposition au cours de votre séjour pour répondre à vos doléances, résoudre les éventuels dysfonctionnements constatés et vous permettre de profiter pleinement de votre séjour. Il convient de prendre contact avec eux pour toute demande. Il est entendu que la

9

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Dernière mise à jour le 26 mars 2026

responsabilité de l'Hôtel et du camping ne peut être engagée que dans le cas où le client fait part de son insatisfaction durant son séjour, offrant ainsi une possibilité d'alternative et de compensation sur place comme le préconise la loi. A défaut de réparation immédiate, le client doit demander les attestations prouvant le manquement ou le défaut.

11.1 Modalités de réclamation

Toute réclamation doit être adressée à la SEMILOM RHEA dans un délai de 15 jours suivant la survenance de l'événement à l'origine de ladite réclamation, sans préjudice des voies et délais légaux pour agir en justice, à l'adresse suivante : serviceclient@orcieres.com.

A défaut de réponse satisfaisante dans le délai ci-dessus mentionné, le consommateur a la possibilité de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dans les coordonnées et modalités de saisie peuvent être obtenues en consultant son site internet : www.mtv.travel l'avis rendu par le médiateur ne s'impose pas aux parties au contrat. A défaut de règlement amiable, le litige peut être porté devant les juridictions compétentes.

11.2 Service clients

Pour toutes questions d'ordre commercial et/ou technique, le Service Clients peut être contacté :

- Par téléphone au 04 92 55 89 80 (appel normal depuis un poste fixe en France métropolitaine) dans les conditions définies sur le Site Internet ;
- Par courriel à : serviceclient@orcieres.com.

Il est expressément convenu entre SEMILOM RHEA et le client professionnel que tout différend ou litige n'ayant pu être ainsi résolu amiablement sera de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de GAP même en cas de pluralité de défendeurs et d'appel en garantie.

ARTICLE 12 – CONNEXION INTERNET – VENTE EN LIGNE

L'hôtel propose un accès internet en wifi. Le Client s'engage à ce que les ressources informatiques mises à sa disposition ne soit en aucune manière utilisées à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur, par un droit voisin tels que des textes, images photographiques, œuvres musicales audiovisuelles, logiciels et jeux vidéo, sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livre I et II du code de la propriété intellectuelle lorsque cette autorisation est requise.

SEMILOM RHEA, dans le processus de vente en ligne, n'est tenue que par une obligation de moyens. Sa responsabilité ne pourra être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que perte de données, intrusion, virus, rupture du service, ou autres problèmes involontaires.

ARTICLE 13 – DONNEES PERSONNELLES

Les données personnelles collectées sur nos sites internet www.basedeloisirs.orcieres.com/ et www.o2area.com (en cours de création) ou lorsque vous nous contactez par téléphone font l'objet d'un traitement visant à :

- Répondre aux demandes de renseignements, commentaires, commandes de brochures et réclamations que vous envoyez à la SEMILOM RHEA. Ce traitement est fondé sur votre consentement ;
- Envoyer des offres commerciales, des lettres d'information, des invitations à participer à des jeux ou des concours, ainsi que des enquêtes de satisfaction. Ce traitement est fondé, s'agissant des messages envoyés par la SEMILOM RHEA, sur son intérêt légitime à développer ses activités, ou sur votre consentement ;

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Dernière mise à jour le 26 mars 2026

- Améliorer le service et la communication de la SEMILOM RHEA avec ses clients et prospects. Ce traitement est fondé sur l'intérêt légitime de SEMILOM RHEA à améliorer la qualité de ses services ;
- A réserver votre séjour et vos activités complémentaires. Ce traitement est fondé sur un contrat ;

Certaines données sont obligatoires pour permettre de répondre à vos demandes et vos commandes. Un défaut de réponse peut empêcher la finalisation d'une commande ou d'une demande de renseignements.

Ces traitements sont effectués sous la responsabilité de la SEMILOM RHEA représentée par son Président et dont les coordonnées sont indiquées dans les mentions légales.

Les cookies sont des fichiers texte contenant un identifiant que votre navigateur envoie à votre ordinateur. Les cookies permettent d'enregistrer des informations relatives à votre navigation sur notre site (les pages que vous avez consultées, la date et l'heure de la consultation, etc....).

Ces informations permettent notamment aux sites internet :

- De stocker, à votre demande, des informations que vous venez de nous fournir, afin que vous n'ayez pas besoin, lors de votre prochaine visite, de remplir à nouveau le formulaire que nous vous avons proposé
- D'établir des statistiques concernant par exemple la fréquentation de notre site ;
- De garantir la sécurité du service que nous vous proposons.
- En fonction de leur finalité, les cookies sont supprimés dès que vous fermez votre navigateur ou conservés pour une durée maximum de 13 mois.

Vous pouvez vous opposer à l'enregistrement des cookies de façon globale ou au cas par cas en configurant votre navigateur internet.

Pour connaître les modalités de paramétrage de votre navigateur, il convient de consulter les consignes d'utilisation fournies par l'éditeur de votre navigateur en cliquant sur les liens hypertextes ci-dessous :

[Edge](#) - [Mozilla Firefox](#) - [Safari](#) - [Google Chrome](#)

Nous attirons votre attention sur le fait que cette modification peut avoir pour effet d'empêcher la connexion au site ou à certaines de ses fonctionnalités.

Les données collectées sont destinées à la SEMILOM RHEA exclusivement et aux sous-traitants que nous avons rigoureusement sélectionnés. Nous nous engageons à ne jamais vendre ou louer vos données. Aucune donnée n'est transférée hors UE.

Durée de conservation de vos données :

- Données collectées pour vous envoyer des offres commerciales, des lettres d'information, des invitations à participer à des jeux ou des concours, ainsi que des enquêtes de satisfaction : pendant trois ans à compter de leur collecte. Au terme de cette période, ces données sont conservées pour une nouvelle période de trois ans si vous acceptez de continuer de recevoir des offres commerciales, des lettres d'information, des invitations à participer à des jeux ou des concours, ainsi que des enquêtes de satisfaction ;
- Données collectées pour répondre aux demandes de renseignements, commentaires et réclamations que vous envoyez à la SEMILOM RHEA : pendant la durée nécessaire au traitement de ces demandes, commentaires et réclamations et aux contentieux qui peut en découler.
- Données collectées pour traiter votre commande et règlement de produits ou services : sont conservés pendant 10 ans à compter de leur collecte.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Dernière mise à jour le 26 mars 2026

Afin de préserver la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles et notamment de les protéger contre la destruction illicite ou accidentelle, la perte ou l'altération accidentelle, ou encore la divulgation ou l'accès non autorisé, la SEMILOM RHEA prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées, conformément aux dispositions légales applicables.

Vous disposez du droit d'accéder aux données vous concernant, de les faire rectifier ou effacer, de les transférer ou de les faire transférer à un tiers, d'en obtenir la limitation ou de vous y opposer. Vous disposez d'un droit à retirer votre consentement si la base légale du traitement concerné est le consentement. La SEMILOM RHEA se conformera à votre demande sous réserve du respect des obligations légales qui lui incombent.

Vous pouvez mettre en œuvre ces droits :

- Par courrier postal à l'adresse suivante : SEMILOM RHEA, 131 rue des Ecrins, 05170 ORCIERES.
- Par courrier électronique à l'adresse suivante : contact.basedeloisirs@orcieres.com

Dans un souci de confidentialité et de protection de vos données personnelles, la SEMILOM RHEA se réserve la faculté de vous demander un justificatif d'identité avant de répondre à votre demande. Il pourra ainsi vous être demandé de produire la photocopie d'un justificatif d'identité. Ce justificatif d'identité ne sera conservé que le temps du traitement de votre demande de droit.

Une question, une remarque, un besoin d'éclaircissement sur le traitement de vos données à caractère personnel, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données par mail à l'adresse suivante : contact.basedeloisirs@orcieres.com.

Si malgré tous nos efforts, vous estimez que vos droits ne sont pas respectés, vous disposez du droit d'adresser une réclamation à la CNIL.

Les coordonnées de la CNIL sont les suivantes : 3 Place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07, France ou le site internet : www.cnil.fr.

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et d'une manière générale la confirmation finale de la commande par le Client valent preuve de l'intégralité de la transaction conformément à l'article 1367 du Code civil ainsi que de l'exigibilité du règlement. Cette confirmation vaut signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées sur le module de vente en ligne.

Le Client doit conserver impérativement la confirmation de commande, valant justificatif de vente, seul ce document faisant foi en cas de litige sur les termes de la commande.

Conformément à l'article L213-1 du Code de la Consommation et de l'article D213-1 et D213-2 du Décret n° 2016-884 du 29 juin 2016 relatif à la partie réglementaire du code de la consommation pour toute commande réalisée en ligne pour un montant au moins égal à 120€TTC, SEMILOM assure la conservation de l'écrit constatant la commande du Client, pendant une durée de dix ans à compter de la date de conclusion du contrat, et lui en garantit l'accès à tout moment pendant cette même durée, sur simple demande de ce dernier.

ARTICLE 14 - WEBCAM

Il est porté à la connaissance des clients que le domaine public est équipé de systèmes de captation automatique d'images (webcams) pour renseigner le client sur l'état du domaine nordique.

ARTICLE 15 – CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES ET INEVITABLES

Par circonstances exceptionnelles et inévitables, on entend toute situation échappant au contrôle du Client, de LA SEMILOM RHEA, de l'organisateur et de tout fournisseur impliqué dans l'exécution des

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Dernière mise à jour le 26 mars 2026

Prestations réservées, et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises, et qui empêchent l'exécution de tout ou partie des obligations prévues au contrat. Il en sera ainsi notamment en cas de : force majeure, conditions climatiques, géographiques, sanitaires ou politiques à proximité immédiate du lieu de destination susceptible de mettre en péril la vie du Client.

En cas de survenance des circonstances exceptionnelles et inévitables, la faculté de résolution du contrat sans frais prévue au II de l'article L.211-14 du code du tourisme est possible tant pour LA SEMILOM RHEA que pour le Client.

ARTICLE 16 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Il est rappelé que la société SEMILOM RHEA reste seule titulaire des droits intellectuels et notamment du droit à l'image des éléments de son hôtel.

Les logos, marques, modèles et graphismes portés sur les différents TITRES et outils de commercialisation, affiches ou tarifs sont déposés et toute reproduction est strictement interdite.

ARTICLE 17 – TRADUCTION - DROIT APPLICABLE - TRADUCTION - REGLEMENT DES LITIGES

Dans le cas où les présentes conditions générales seraient établies en plusieurs langues, il est expressément entendu que la version française des présentes conditions générales est la seule à faire foi. En conséquence et en cas de difficulté d'interprétation /d'application de l'une quelconque des dispositions présentes conditions générales, il conviendra de se référer expressément et exclusivement à la version française. Les présentes conditions générales d'Adhésion sont soumises, tant pour leur interprétation que pour leur mise en œuvre, au droit français.

En cas de litige sur l'interprétation ou l'exécution des présentes, l'Adhérent peut recourir à une procédure de médiation auprès du Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80 303, 75 823 Paris Cedex 17 – Tél. : 01 42 67 96 68 – Courriel : info@mtv.travel) selon les modalités fixées sur le site www.mtv.travel et dans un délai maximal d'un an à compter de la réclamation écrite formulée auprès de la Société Emettrice.

Il peut également recourir à la plateforme européenne de règlement des litiges, accessible sur internet à l'adresse suivante :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=FR>.

À défaut de règlement amiable, l'Adhérent peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable (Article R. 631-3 du Code de la consommation).

ARTICLE 18 - INDEPENDANCE DES CLAUSES

Le fait que la SEMILOM RHEA ne se prévale pas, à un moment donné, d'une des dispositions des conditions générales ne pourra être interprété comme valant renonciation par elle-même à s'en prévaloir ultérieurement.

Dans le cas où l'une des dispositions des conditions générales de vente serait déclarée nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

ARTICLE 19 – INTEGRALITE DE L'ACCORD DES PARTIES

Les présentes conditions générales de vente et le contrat transmis au Client forment un ensemble contractuel et constituent l'intégralité de l'accord intervenu entre les parties.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Dernière mise à jour le 26 mars 2026

MENTIONS LEGALES

Nos conditions générales de vente sont conformes aux dispositions de la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 du code de la consommation, fixant les conditions d'exercice de la vente à distance, et aux dispositions légales du code du tourisme. Nous en reproduisons ci-dessous les articles L121-16-1, L-121-17, L-121-20-8, L-121-19-3 et L211-2, ainsi que les articles R 211-3 à R 211-11 :

Article L121-16-1 :

I.-Sont exclus du champ d'application de la présente section :

1° Les contrats portant sur les services sociaux, y compris le logement social, l'aide à l'enfance et aux familles, à l'exception des services à la personne mentionnés à [l'article L. 7231-1](#) du code du travail ;

2° Les contrats portant sur les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, la délivrance et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux ;

3° Les contrats portant sur les jeux d'argent mentionnés à [l'article L. 320-1](#) du code de la sécurité intérieure, y compris les loteries, les jeux de casino et les transactions portant sur des paris ;

4° Les contrats portant sur les services financiers ;

5° Les contrats portant sur un forfait touristique, au sens de [l'article L. 211-2](#) du code du tourisme ;

6° Les contrats portant sur les contrats d'utilisation de biens à temps partagé, les contrats de produits de vacances à long terme et les contrats de revente et d'échange mentionnés aux [articles L. 121-60 et L. 121-61](#) du présent code ;

7° Les contrats rédigés par un officier public ;

8° Les contrats portant sur la fourniture de denrées alimentaires, de boissons ou d'autres biens ménagers de consommation courante, qui sont livrés physiquement par un professionnel lors de tournées fréquentes et régulières au domicile ou au lieu de résidence ou de travail du consommateur ;

9° Les contrats portant sur les services de transport de passagers, à l'exception des dispositions prévues à [l'article L. 121-19-3](#) ;

10° Les contrats conclus au moyen de distributeurs automatiques ou de sites commerciaux automatisés ;

11° Les contrats conclus avec des opérateurs de télécommunications pour l'utilisation des cabines téléphoniques publiques ou aux fins d'une connexion unique par téléphone, internet ou télécopie, notamment les services et produits à valeur ajoutée accessibles par voie téléphonique ou par message textuel.

II.-Pour les contrats ayant pour objet la construction, l'acquisition ou le transfert de biens immobiliers, ainsi que ceux relatifs à des droits portant sur des biens immobiliers ou à la location de biens à usage d'habitation principale, conclus hors établissement, seules sont applicables les sous-sections 2,3,6 et 7.

III.-Les sous-sections 2,3,6 et 7, applicables aux relations entre consommateurs et professionnels, sont étendues aux contrats conclus hors établissement entre deux professionnels dès lors que l'objet de ces contrats n'entre pas dans le champ de l'activité principale du professionnel sollicité et que le nombre de salariés employés par celui-ci est inférieur ou égal à cinq.

NOTA : Conformément à l'article 34 de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014, ces dispositions introduites par l'article 9 de ladite loi s'appliquent aux contrats conclus après le 13 juin 2014.

Article L121-17 :

I. Préalablement à la conclusion d'un contrat de vente ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

1° Les informations prévues aux [articles L. 111-1 et L. 111-2](#) ;

2° Lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit ainsi que le formulaire type de rétractation, dont les conditions de présentation et les mentions qu'il contient sont fixées par décret en Conseil d'Etat ;

3° Le cas échéant, le fait que le consommateur supporte les frais de renvoi du bien en cas de rétractation et, pour les contrats à distance, le coût de renvoi du bien lorsque celui-ci, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste ;

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Dernière mise à jour le 26 mars 2026

4° L'information sur l'obligation du consommateur de payer des frais lorsque celui-ci exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services, de distribution d'eau, de fourniture de gaz ou d'électricité et d'abonnement à un réseau de chauffage urbain dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation ; ces frais sont calculés selon les modalités fixées à [l'article L. 121-21-5](#);

5° Lorsque le droit de rétractation ne peut être exercé en application de [l'article L. 121-21-8](#), l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficie pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation ;

6° Les informations relatives aux coordonnées du professionnel, le cas échéant aux coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, à l'existence de codes de bonne conduite, le cas échéant aux cautions et garanties, aux modalités de résiliation, aux modes de règlement des litiges et aux autres conditions contractuelles, dont la liste et le contenu sont fixés par décret en Conseil d'Etat.

II. Si le professionnel n'a pas respecté ses obligations d'information concernant les frais supplémentaires mentionnés au I de [l'article L. 113-3-1](#) et au 3° du I du présent article, le consommateur n'est pas tenu au paiement de ces frais.

III. La charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information mentionnées à la présente sous-section pèse sur le professionnel.

NOTA : Conformément à l'article 34 de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014, ces dispositions introduites par l'article 9 de ladite loi s'appliquent aux contrats conclus après le 13 juin 2014.

Article L-121-19-3 :

Pour les contrats conclus par voie électronique, le professionnel rappelle au consommateur, avant qu'il ne passe sa commande, de manière lisible et compréhensible, les informations relatives aux caractéristiques essentielles des biens ou des services qui font l'objet de la commande, à leur prix, à la durée du contrat et, s'il y a lieu, à la durée minimale des obligations de ce dernier au titre du contrat, telles que prévues au I de [l'article L. 121-17](#).

Le professionnel veille à ce que le consommateur, lors de sa commande, reconnaisse explicitement son obligation de paiement. A cette fin, la fonction utilisée par le consommateur pour valider sa commande comporte, à peine de nullité, la mention claire et lisible : commande avec obligation de paiement ou une formule analogue, dénuée de toute ambiguïté, indiquant que la passation d'une commande oblige à son paiement.

Les sites de commerce en ligne indiquent clairement et lisiblement, au plus tard au début du processus de commande, les moyens de paiement acceptés par le professionnel et les éventuelles restrictions de livraison.

NOTA : Conformément à l'article 34 de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014, ces dispositions introduites par l'article 9 de ladite loi s'appliquent aux contrats conclus après le 13 juin 2014.

Article L-121-20-8 :

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;

2° De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;

3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;

4° De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;

5° De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;

6° De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Dernière mise à jour le 26 mars 2026

7° De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;

8° De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;

9° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;

10° De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;

11° Conclues lors d'une enchère publique ;

12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;

13° De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

NOTA : Conformément à l'article 34 de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014, ces dispositions introduites par l'article 9 de ladite loi s'appliquent aux contrats conclus après le 13 juin 2014.

Article L211-2 :

Constitue un forfait touristique la prestation :

1° Résultant de la combinaison préalable d'au moins deux opérations portant respectivement sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait ;

2° Dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée ;

3° Vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris.

Article R.211-3 :

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles [1369-1 à 1369-11](#) du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article [L. 141-3](#) ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article [R. 211-2](#).

Article R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;

2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;

3° Les prestations de restauration proposées ;

4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;

6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;

7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Dernière mise à jour le 26 mars 2026

d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;

8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;

9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article [R. 211-8](#) ;

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles [R. 211-15 à R. 211-18](#).

Article R211-5

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R211-6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles [1369-1 à 1369-11](#) du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;

2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;

3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;

4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;

5° Les prestations de restauration proposées ;

6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;

8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;

9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;

10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;

12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Dernière mise à jour le 26 mars 2026

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article [R. 211-4](#) ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles [R. 211-9](#), [R. 211-10](#) et [R. 211-11](#) ;

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article [R. 211-4](#) ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R211-7

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article [L. 211-12](#), il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article [R. 211-4](#), l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

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

-soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Dernière mise à jour le 26 mars 2026

déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R211-10

Dans le cas prévu à l'article [L. 211-14](#), lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

-soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

-soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article [R. 211-4](#).

Directeur Général Délégué SEMILOM – Nicolas COLOMBANI

