

Conditions Générales de Vente et d'Utilisation

Article 1 - Réservations

Il est recommandé à toute personne désireuse de loger à l'hôtel de réserver en avance et **d'obtenir l'accord écrit de l'hôtelier**. A l'occasion de toute réservation, le client devra **verser des arrhes** (par carte, virement ou chèque bancaire). Le contrat d'hôtellerie est réputé conclu dès l'accord intervenu entre les deux parties (confirmation de séjour et réception des arrhes). Les réservations effectuées sur notre site web sont effectives après l'encaissement des arrhes. En cas de rejet, l'hôtel pourra annuler cette réservation. L'hôtel se réserve le droit d'effectuer une pré-autorisation de la carte de crédit avant la date d'arrivée. Le montant de l'acompte varie en fonction de la durée du séjour et des prestations réservées. **Il correspond à 30% du montant total du séjour**. Les tarifs indiqués à la réservation peuvent être modifiés par l'hôtelier si le nombre de personnes est modifié. En cas de départ anticipé, le séjour ne sera pas remboursé. L'hôtelier ne peut garantir la réservation d'un numéro de chambre et ne peut assurer une chambre au calme. Les chambres sont à disposition à partir de 16h et doivent être libérées pour 9h30 le jour du départ. Pour toute arrivée après 20h, le client doit prévenir l'hôtelier afin de recevoir les codes d'accès pour la boîte à clés et la porte d'entrée de l'hôtel. En cas de souscriptions à l'assurance annulation, merci de vous référer aux conditions de vente de l'assurance.

Article 2 - Paiement

Les prestations sont payables **au moment de la réservation ou** au plus tard le jour du départ selon les conditions du contrat de séjour. Les factures d'extras doivent être réglées au plus tard le jour du départ.

En raison de la forte affluence à la réception et afin de faciliter votre départ, nous vous demandons de bien vouloir régler vos factures la veille de votre départ.

Les factures des consommations prises au bar et au restaurant peuvent être transférées directement sur la facture chambre à la demande du client. Le serveur demandera alors au client, et pour chaque commande, d'inscrire **son nom, son prénom et son numéro de chambre sur le ticket de consommation** que la réception conservera. Si le client refuse d'inscrire ces informations sur le ticket, la consommation ne pourra être servie. En cas de contestation par le client au moment de régler la facture totale, le ticket portant le nom, le prénom et le numéro de chambre du client fera foi.

Nous acceptons les cartes bancaires suivantes : **Visa, Master Card**. Il est aussi possible de payer par **chèque bancaire, chèques vacances** (30% maximum sur le montant de l'hébergement uniquement) ou en **espèces** (maximum 1000€. Ce plafond est relevé à 15000€ si le domicile fiscal du débiteur est à l'étranger et qu'il règle une dépense personnelle), pour tout type de paiement, une carte d'identité peut vous être demandée. **Les règlements pas virement ne sont pas acceptés**.

Pour toutes les réservations en direct ou sur notre site internet, **un acompte de 30%** sera demandé afin de confirmer la réservation, il peut s'effectuer à distance par **VAD** (seul moyen de paiement pour les réservations en ligne), par **virement bancaire** ou par **chèque**. En cas de non-paiement ou de chèque rejeté la réservation ne sera pas retenue.

L'hôtelier pourra demander à toute personne séjournant dans l'établissement de présenter une **carte d'identité**. Dans le cas où le client ne pourrait pas fournir ce document, l'hôtelier sera contraint de ne pas accéder à la demande de location de chambre.

Un **numéro de carte bancaire** sera demandé au client à son arrivée à titre de **garantie**. En cas de facture impayée après le départ du client, l'établissement prélèvera la somme impayée directement sur sa carte bancaire.

Le tarif des chambres est fixé à la nuit ou à la semaine.

Le défaut de paiement entraînera **l'expulsion immédiate** du client sous réserve de poursuites judiciaires pour le règlement de son dû. En cas de contestation, la compétence sera attribuée au Tribunal de commerce de Chambéry.

Article 3 - Filouterie

La filouterie est **une infraction** caractérisée par le fait de consommer un bien ou un service payant en se sachant incapable de le payer ou en étant totalement résolu à ne pas payer ou en faisant semblant à être disposé à payer. La filouterie est punie de six mois d'emprisonnement et de 7500€ d'amende en plus des dommages et intérêts.

Conditions Générales de Vente et d'Utilisation

Article 4 - Chantage

« Le chantage est le fait d'obtenir, en menaçant de révéler ou d'imputer des faits de nature à porter atteinte à l'honneur ou à la considération, soit une signature, un engagement ou une renonciation, soit la révélation d'un secret, soit la remise de fonds, de valeurs ou d'un bien quelconque. Le chantage est puni de cinq ans d'emprisonnement et de 75 000 euros d'amende »
De ce fait, toute demande de réduction, remises, gratuités ou autres avantages refusé(e)s par l'établissement ne peuvent donner lieu à quelque sorte de chantage que ce soit, l'e-chantage en faisant partie.

Article 5 - Taxe de séjour

La taxe de séjour n'est pas incluse dans le prix de la réservation. Elle est en vigueur dans la commune et payable sur place. Pour les clients de notre établissement, elle est fixée à **1.65 € par nuit et par personne à partir de 18 ans**.

Article 6 - Annulation / modification de réservation

Pour les clients individuels : Tout séjour est dû, même en cas de départ anticipé.

Conditions d'annulation : selon votre contrat de séjour, certaines réservations sont annulables et partiellement remboursable, d'autres non annulables et non remboursable (vous référer à votre contrat de séjour)

Assurance annulation : la souscription à l'assurance annulation et interruption de séjour doit être effectuée au moment de la réservation. Le client peut souscrire à l'option annulation proposée par l'hôtel pour un montant de **4.5% du prix total** de la prestation réservée.

Les retards à l'arrivée ou les départs anticipés ne peuvent en aucun cas donner lieu à un remboursement. En cas de non-présentation, l'hôtel exige 100% du séjour et aura la possibilité de relouer la chambre.

L'hôtelier a la possibilité de relouer une chambre sans délai dans les conditions suivantes :

- Annulation du séjour par le client
- Modification de la réservation par le client
- Non présentation du client
- Erreur par le client lors de la prise de réservation, sur les dates, la quantité de chambre ou le type de chambre.

Pour les groupes :

Merci de vous référer au contrat de séjour signé par votre représentant.

Pour tous : en cas de confinement sur le territoire français ou à l'étranger : une facture d'avoir sera éditée. Sa période de validité sera conforme aux décisions du gouvernement français. En cas d'absence d'ordonnance de l'état, le code du commerce prévaut.

Article 7 – Conditions de paiement

Les factures sont établies et payable en euros. Le numéro de carte bancaire communiqué lors de la réservation pour le paiement des arrhes n'est conservé qu'à titre de garantie en cas de non-paiement de la facture au départ. Sauf conditions particulières (comme convenu lors de la réservation, ex : encaissement du séjour en cas d'annulation), les factures sont payables au départ ou à la réception de la facture en espèce, carte bancaire, chèque bancaire ou chèque vacances.

L'espace piscine : Toute réservation de chambre inclut l'accès gratuit à l'espace piscine pendant toute la durée du séjour. Ouvert tous les jours de 10h à 19h.

Parking : l'établissement ne dispose pas de parking privatif. Il est formellement interdit de se garer dans l'allée menant à l'établissement (voie sans issues réservées aux véhicules de secours, de déneigement, accès handicapé et livraison de marchandises). Tout véhicule gênant sera remorqué à la fourrière.

Conditions Générales de Vente et d'Utilisation

Article 8 - Accès aux chambres (départs et arrivées)

À son arrivée, sauf accord de l'hôtelier, **le client ne peut exiger sa chambre avant 16h pour les individuels, 16h30 pour les groupes. La location cesse à 9h30, quelle que soit l'heure d'arrivée du client.**

- En cas de **départ après 9h30 ou d'arrivée avant 16h, un supplément sera facturé**, correspondant à 1 nuit supplémentaire (**tarif en vigueur**).
- En cas de **départ au-delà de 12h, une nuit supplémentaire sera facturée (tarif en vigueur)**.
- Pour conserver la chambre **une nuit supplémentaire**, la réception devra être informée **avant 9h le jour du départ**.

La chambre est prévue pour un nombre de personnes déterminées : pour assurer les règles de sécurité de l'hôtel aucune personne supplémentaire ne devra être hébergée. Les chambres sont louées pour le nombre de personnes indiquées lors de la réservation et correspondent à la catégorie réservée :

- Chambre double : jusqu'à 2 pers maximum.
- Chambre triple : jusqu'à 3 personnes maximum.
- Chambre quadruple : jusqu'à 4 personnes maximum.
- Chambre multiple : jusqu'à 5 personnes maximum.
- Duplex : jusqu'à 6 personnes maximum.

En cas de manquement à cette réglementation, l'hôtel se réserve le droit de facturer au client responsable, le coût de la ou des chambres correspondantes au nombre de personnes constatées en trop, en présence du client ou pas, aux tarifs des chambres en vigueur au moment de la transgression du règlement intérieur. L'hôtel débitera la carte du crédit du client indélébile.

Au moment de son départ, le client doit **remettre la clef de sa chambre à la réception**.

Il lui est interdit d'emporter un objet quel qu'il soit appartenant à l'hôtel : il doit avertir l'hôtelier s'il s'aperçoit d'une méprise et le renvoyer, sous peine de voir l'objet lui être facturé sans son accord préalable.

Article 9 - Enfants

La mise à disposition des lits bébé est offerte.

Pour les enfants de moins de 12 ans (un justificatif sera demandé).

Article 10 - Animaux de compagnie

Les animaux de compagnie sont admis avec un supplément de **60€ par semaine (7 nuits) ou 13€ par nuit**.

Les chiens guides d'aveugle sont admis gratuitement avec accord préalable de l'hôtelier.

Tout dommage, causé volontairement ou involontairement, devra être acquitté par le locataire de la chambre d'un montant forfaitaire de **150€**.

Article 11 - Dégradations

En cas de problème survenant au sein de l'établissement, le client devra engager **sa responsabilité civile**.

En cas de dégradations, l'hôtel se réserve le droit de facturer au client **le coût des réparations ou de remplacement**. Il en est de même pour toute infraction constatée après le départ du client, le montant des compensations sera débité sur le compte du client. L'hôtel peut exiger en cas de dégradation volontaire ou involontaire de matériels, objets, meubles appartenant à l'hôtel le **remboursement intégral avec une pénalité de 2000€**.

L'hôtel peut exiger **un forfait ménage de 150€** si la chambre est laissée dans **un état jugé irrespectueux**.

De manière générale, le client devra régler les dommages causés directement à l'hôtel. Il peut faire appel à son assurance (s'il souhaite se faire rembourser) pour tous les dommages volontaires ou involontaires qu'il aura causé pendant son séjour.

Toutes les chambres sont non-fumeurs. L'hôtel se réserve le droit de réclamer un forfait de **150€ pour des frais de nettoyage et d'assainissement de l'air** au client qui fume dans sa chambre. Si le client souhaite continuer à fumer à l'intérieur ou en dehors des

Conditions Générales de Vente et d'Utilisation

zones indiquées, il sera invité à **quitter l'hôtel et ne pourra réclamer le remboursement de son séjour, ni remboursement au prorata du temps passé dans l'établissement.**

L'hôtel se réserve le droit de prélever le montant des consommations non déclarées au départ ainsi que les dégâts en chambre.

Ce montant sera prélevé sur l'empreinte de carte bancaire fournie lors de la réservation/arrivée. L'hôtel n'aura aucune obligation à prévenir le client mais peut lui fournir sur demande une facture.

Article 12 - Réclamation

Toute réclamation doit être envoyée par courrier **recommandé avec accusé de réception.**

Article 13 - Objets oubliés

Les objets laissés ou abandonnés, pourront être vendus dans les conditions prévues par la loi du 31 mars 1986. Si le client demande le renvoi de ses affaires par colis ou par courrier, celui-ci se fera obligatoirement avec **un suivi et une assurance pour les objets de valeur.** L'envoi sera effectué après l'acquiescement des frais d'expédition par le client.

Passé 1 an et 1 jour, l'établissement aura fait don des objets oubliés/trouvés.

Article 14 - Ski Pass

Dans les cas où les Pass délivrés ne seraient pas utilisés ni totalement épuisés, ceux-ci ne seront ni remboursés, ni échangés, sauf cas prévu : **seule une interruption de plus de quatre (4) heures consécutives ET de plus de cinquante pour cent (50%) des remontées mécaniques auxquelles le Pass donne accès, et hors cas de force majeure, peut donner lieu à un dédommagement du préjudice subi par le client titulaire d'un Pass « séjour ».**

Le dédommagement est déterminé en fonction du nombre de jours au cours desquels le client n'a pu utiliser son Pass, du fait de l'interruption de service : le dernier jour pris en considération étant, en tout état de cause le jour d'expiration de la validité du Pass concerné.

Le dédommagement prendra la forme d'un **remboursement calculé au prorata du nombre de jours d'interruption des remontées mécaniques, sur la base du prix d'achat de son Pass.**

À titre d'exemple : pour un arrêt de plus de 50% des remontées mécaniques telles que définies ci-dessus pendant trois (3) jours : un client titulaire d'un Pass Classique six (6) jours sera remboursé 3/6ème du prix d'achat de son Pass Classique.

Le Client ne saurait prétendre à une quelconque somme ou prestation excédant le dédommagement choisi. La demande de dédommagement, accompagnée des **pièces justificatives** (original ou scan du Pass et justificatif de vente) devra être déposée ou adressée à la réception de l'hôtel. Le dédommagement interviendra au plus tard dans les trois (3) mois suivant la réception de l'ensemble des pièces afférentes à la demande de dédommagement.

NB : seuls les Pass ayant été acquis et réglés directement par le client auprès de l'hôtel peuvent donner lieu à dédommagement.

NB : cette procédure de dédommagement n'est pas applicable sur la première et la dernière semaine de la saison d'hiver.

Il est possible de couvrir ce type de risque par des assurances spécifiques, couvrant également les frais de secours en cas d'accident sur les pistes de ski ou remontées mécaniques. Tous renseignements à cet effet sont à demander auprès des points de vente ADS ou à la réception de l'hôtel.

L'hôtel Emeraude est revendeur des ski pass. Il n'est pas décisionnaire dans la décision des tarifs fixés par la société gestionnaire des remontées mécaniques (ADS) Pour toute réclamation sur les tarifs des ski pass et toutes les modalités les concernant, merci de bien vouloir envoyer votre réclamation par courrier recommandé à l'adresse suivante : **ADS Domaine de Montagne Chalet des Villards - CS 30302 Arc 1800 -73700 BOURG SAINT MAURICE**

Article 15 - Assurance carré neige

L'établissement propose **une assurance carré neige**. Elle a pour objet de rembourser à l'assuré les journées non utilisées de « forfaits remontées mécaniques » et/ou de « Cours de ski », de prendre en charge les frais de secours et de recherches sur le domaine skiable (y compris le hors-piste accessible depuis les remontées mécaniques), de rembourser les frais médicaux engagés en cas d'accident pendant la durée de son séjour en station et de permettre à l'assuré d'être rapatrié en cas de maladie, blessure suite à un accident de ski ou sports de neige ou décès survenu lors de son séjour en station.

Garanties d'assurances :

- Secours et Évacuation : prise en charge des frais de secours et de recherche (y compris en hors-piste accessible depuis les remontées mécaniques), Prise en charge des frais de premier transport vers le centre médical ou l'hôpital le plus proche et retour vers le lieu de villégiature dans les 48h suivant l'accident.
- Remboursement des journées non utilisées de « forfaits remontées mécaniques » et/ou « cours de ski » en cas de survenance d'un événement assuré.
- Remboursement des frais médicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation en complément des organismes de santé (uniquement en cas d'accident pour les frais engagés en France métropolitaine pendant la durée du séjour en station).
- Transport / Rapatriement sanitaire vers le domicile ou un centre hospitalier proche du domicile.
- Retour des enfants de moins de 15 ans (existence de sous-plafonds mentionnés au contrat) jusqu'à leur domicile ou un lieu désigné.
- Transport du corps en cas de décès, incluant la participation aux frais de cercueil ou d'urne à concurrence de 1500€.
- Chauffeur de remplacement.
- Montant du plafond des garanties par personne et par sinistre : 50 000€

Ce qui n'est pas assuré :

- Les compétitions officielles liées à la détention d'une licence sportive obligatoire.
- La pratique de sports automoteurs (terrestres ou aériens), du deltaplane, du parapente, du bobsleigh, du skéléton et du hockey sur glace.
- Les frais médicaux engagés hors France métropolitaine
- La pratique de tous sports et activités à titre professionnel
- La pratique d'alpinisme de haute montagne

Principales exclusions :

- Les sinistres causés de manière intentionnelle ou dolosive par l'Assuré,
- Les sinistres survenus en dehors des dates de validité du contrat,
- Les frais relevant d'une garantie d'assistance engagés sans l'accord de l'Assisteur,
- Les états de santé et/ou maladies et/ou blessures ayant entraîné des soins durant le mois précédant l'achat d'un forfait remontées mécaniques et/ou de cours de ski et dont l'Assuré a connaissance, qu'il s'agisse d'une manifestation ou de l'aggravation dudit état,
- Les maladies et/ou accidents dus à l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants non prescrits et de l'usage abusif d'alcool,
- Les conséquences de la guerre civile ou étrangère, d'émeute, de mouvements populaires ou d'acte de terrorisme,
- L'organisation des opérations de recherche et secours de personnes.

PRINCIPALES RESTRICTIONS

- Franchise de 50 € par dossier déduite de l'indemnité due au titre des garanties « Remboursement des journées non utilisées de « forfaits remontées mécaniques » et/ou de « cours de ski » et « Remboursement des frais médicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation en complément des organismes de santé ».

Où êtes-vous couverts ?

Le contrat s'applique aux sinistres survenant en France métropolitaine ainsi que dans les pays limitrophes ayant un domaine skiable commun avec la France pendant la durée de validité du Carré Neige. Toutefois, la garantie « Remboursement des frais médicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation en complément des organismes de santé » s'applique uniquement pour les frais engagés en France métropolitaine pendant la durée du séjour en station.

Quelles sont vos obligations ?

Conditions Générales de Vente et d'Utilisation

Sous peine de nullité du contrat d'assurance ou de non garantie : A la souscription du contrat : Régler la cotisation prévue au contrat. En cas de sinistre : Déclarer à l'Assureur ou à l'Assisteur, dans les délais et conditions prévues au contrat, tout sinistre de nature à mettre en jeu l'une des garanties du contrat. Et communiquer à l'Assureur ou à l'Assisteur tout document utile au traitement du sinistre.

Quand et comment effectuer les paiements ?

La cotisation est payable lors de l'adhésion au contrat.

Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

- Le contrat est conclu et prend effet à la date d'acceptation de l'adhésion par l'assuré sous réserve du paiement de la cotisation. Il se termine à l'arrivée du terme de l'adhésion (avec une durée maximale de 21 jours).

- Les garanties, quant à elles, prennent effet et se terminent aux dates de début et de fin de validité du Carré Neige.

Comment pouvez-vous résilier le contrat ?

Il n'existe pas de faculté de résiliation mais le contrat prend automatiquement fin au terme de l'adhésion.

Article 16 - Le cas de force majeure

En cas de force majeure reconnue par le gouvernement français, lorsque le séjour ne peut s'effectuer comme prévu (exemple : limitation des déplacements liée à une décision gouvernementale s'appliquant à l'ensemble du territoire ou à une région), l'établissement se conformera aux ordonnances prises par l'état en ce qui concerne les conditions d'annulations, de remboursement et de report de séjour. En cas d'absence d'ordonnance, le Code du Commerce prévaut.

Article 17 - Demande de remboursement des sommes engagées

Toute demande de remboursement des sommes engagées doit être liée à l'une des options suivantes :

Le cas de force majeure :

Toute demande de remboursement des sommes engagées liée au cas de force majeure reconnue par l'état français doit être faite par écrit avec un justificatif tenant à prouver votre incapacité de vous rendre dans notre établissement (ex : arrêté préfectoral stipulant l'interdiction de sortie de région ou département ...).

Dans le cas contraire, aucun remboursement ne pourra être effectué pour ce motif. Les conditions générales de l'établissement et/ou de l'offre choisie s'appliqueront.

Assurance annulation :

L'assurance doit être choisie au moment de la réservation. Le client peut souscrire à l'assurance annulation et interruption de séjour proposée par l'hôtel pour un montant de **4.5% du prix total** de la prestation réservée. La demande d'annulation doit être faite auprès de l'établissement. La demande de remboursement des frais assurés doit être faite auprès de l'assureur.

Article 18 - Restrictions

En cas de pandémie ou toute autre situation nécessitant des restrictions imposées par le gouvernement, la préfecture ou la mairie, **l'établissement appliquera les mesures restrictives imposées** (Exemple : obligation de consommer assis au bar, limitation du nombre de convives par table, couvre-feu, fermeture de la piscine / bar / restaurant...). **Ces mesures ne peuvent pas donner lieu à des remises, réductions ou gratuits.**