Conditions Générales de Ventes

Les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de forfaits touristiques sont régies par les articles L. 211-1 et suivants et R. 211-1 et suivants du Code du tourisme.

ARTICLE 1 – DEFINITIONS

L'« *Association* » désigne **FOYER RURAL DE PRENOVEL LES PIARDS.** Celle-ci est membre du réseau Cap France. Elle a pour activité la vente de séjours ainsi que la mise à dispositions d'espaces dans le(s) village(s) vacances dont elle est gestionnaire.

Le « *Client* » désigne toute personne utilisant le Site internet afin de commander toute Prestation proposée par l'Association ainsi que toute personne pour le compte de laquelle une commande a été effectuée.

Une « *Commande* » désigne toute réservation effectuée et validée par le Client.

Les « *Conditions Particulières de Vente* » désignent les conditions contractuelles propres à chaque Commande émanant de l'Association, obligatoirement acceptées par le Client avant tout engagement de sa part dans le cadre d'une Commande.

Le *« Contrat »* constitue l'ensemble des documents formalisant les engagements réciproques consentis entre l'Association et le Client : Il s'agit notamment des présentes Conditions Générales de ventes ainsi que des Conditions Particulières de Vente associées.

Les « *Forfaits touristiques* » désignent, conformément aux dispositions de l'article L. 211-2 du Code du tourisme, toutes les prestations en vente sur le Site internet pouvant combiner le transport et/ou l'hébergement, avec un autre service touristique (sous réserve qu'ils représentent une part significative dans le forfait), le tout impliquant au moins une nuitée ou une durée de 24 heures minimum.

La vente d'un Forfait touristique est proposée à un prix tout compris.

« *Séjour* » ou « *Location* » désignent toutes autres prestations en vente sur le Site ne constituant pas un Forfait touristique au sens du Code du tourisme.

« *Partenaire* » désigne tout prestataire réalisant des prestations pour le compte de l'Association. Il peut notamment s'agir de sociétés de location, de clubs sportifs, d'organisateurs d'évènements (concerts, festival, croisières, etc.).

« *Prestation* » désigne toute prestation délivrée par l'Association au Client, que celles-ci soient présentées dans son catalogue ou élaborées sur-mesure sur la base d'une demande spécifique, sur-mesure.

ARTICLE 2 – CHAMP D'APPLICATION

2.1. Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à toutes les Commandes effectuées sur le Site internet, par le biais de la plateforme téléphonique (dont les coordonnées sont précisées à l'article 4) ou directement dans les locaux d'accueil physique de l'Association, par courrier ou par mail. Elles sont également applicables à toute(s) Prestation(s) additionnelle(s) validée(s) par le Client au cours de son séjour. Les présentes Conditions Générales de Vente sont applicables à l'ensemble des Clients, qu'ils effectuent des réservations individuelles (pour 9 personnes maximum) ou de groupe (se composant de 10 personnes ou plus).

La vente de Prestations touristiques est notamment régie par le Code de la consommation et, à titre spécifique, par le Titre 1er du Livre II du Code du tourisme relatif à l'organisation de la vente de voyages et de séjours. Conformément à l'article R. 211-12 du Code du Tourisme, les articles R. 211-3 à R. 211-11 dudit Code sont reproduits ci-après.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont valables à compter du **4 janvier 2021**. Cette version annule et remplace les versions antérieures.

Le Client est invité à lire attentivement les présentes Conditions Générales de Vente. Celles-ci sont référencées par lien hypertexte sur le Site internet avant confirmation de la Commande, dans les catalogues et brochures ainsi dans les bureaux de vente de l'Association.

Il est conseillé de les télécharger et/ou de les imprimer et d'en conserver une copie. Il est également conseillé de lire les présentes Conditions Générales de Vente avant la validation de toute nouvelle Commande.

2.2. Les présentes Conditions Générales de Vente ne sont pas applicables aux prestations de services ou de fournitures, non inclues dans la Commande, effectuées dans le cadre de contrats conclus entre le Client et un prestataire tiers (ni l'Association, ni l'un de ses Partenaires) à l'occasion du déroulement du Forfait touristique ou du Séjour.

ARTICLE 3 - ASSOCIATION ORGANISATRICE DE VOYAGES ET/OU DE SEJOURS

L'ensemble des Prestations objet des présentes Conditions Générales de Vente sont organisées (produites et/ou distribuées) par :

Nom : **VILLAGE VACANCES LE DUCHET**
Statut : **ASSOCIATION**
Adresse : **2 LES PESSETTES PRENOVEL 39150 NANCHEZ**

Tel : **03-84-60-41-26**
Fax : **03-84-60-44-12**
Email : **contact@le-duchet.com**
N° SIRET : 778 414 391 00012
Code APE : **5510Z**
N° de TVA Intracommunautaire :
FR 01778414391

L'Association, en tant que membre du réseau Cap France, dont le siège est situé au 28 place Saint-Georges à Paris (75009), est, par extension :

- Immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours d'Atout France, sous le numéro **IM038100039**
- Bénéficie de la **garantie financière de UNAT 8 rue César Franck 75001 Paris** en application des II a) et III c) de l'article L. 211-18 du Code du tourisme ;

L'Association est assurée en responsabilité civile professionnelle pour son activité tourisme conformément aux dispositions des articles R. 211-35 et suivants du Code du tourisme auprès de **VERSPIEREN 1 AVENUE FRANCOIS MITTERAND BP 30200 – 59446 WASQUEHAL CEDEX**

ARTICLE 4 – INFORMATIONS AU CLIENT

4.1 – Informations préalables à la conclusion du Contrat

Les informations et visuels figurant sur les différents supports de communication (brochures, catalogues, Site internet, etc.) de l'Association et/ou du réseau Cap France, peuvent faire l'objet de modifications portées à la connaissance du Client préalablement à la conclusion du Contrat.

L'Association, agissant au nom de ses Partenaires éventuels, fait ses meilleurs efforts pour fournir des photos, illustrations et cartographies donnant au Client un aperçu des Prestations proposées ainsi que leur degré de confort.

Lesdits visuels ne pouvant cependant pas refléter exactement le contenu des Prestations, le Client peut solliciter de plus amples informations auprès de l'Association sur les caractéristiques desdites Prestations par téléphone Tél. 03-84-60-41-26 (appel non surtaxé) ou par mail contact@le-duchet.com

Il est expressément convenu que certaines activités proposées par l'Association ou l'un de ses Partenaires ne sont pas nécessairement disponibles selon la saison et/ou qu'elles sont conditionnées à l'inscription d'un nombre minimum de participants.

4.2 – Informations préalables au début d'exécution des Prestations

L'Association s'engage à fournir au Client, au moins dix (10) jours avant la date prévue pour son départ, les informations telles que le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du site principal d'exécution des Prestations ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le Client en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec l'Association.

ARTICLE 5 – ABSENCE DU DROIT DE RETRACTATION

Le Client est informé qu'en application des articles L. 121-16-1 et L. 121-21-8 12° du Code de la consommation, s'agissant soit de Forfaits touristiques, soit de services d'hébergement (autres que les hébergements résidentiels), de services de transport de biens, de location de véhicule, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée, les Prestations proposées par l'Association ne sont pas soumises à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L. 121-21 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

En conséquence, les Prestations commandées sur le Site internet ou par le biais de la plateforme téléphonique sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes Conditions Générales de Vente et/ou dans les éventuelles Conditions Particulières de Vente.

ARTICLE 6 – FORMATION DU CONTRAT

Toute Commande est réservée aux Clients ayant pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente dans leur intégralité ainsi que les Conditions Particulières propres à chaque Commande et accepté ces dernières par un clic sur le Site internet, ou, le cas échéant, auprès d'un de des agents commerciaux de l'Association, par téléphone, par courrier ou à un de ses points de vente physique.

Le Contrat formé dans les conditions précisées à l'article 7.2.3 ci-après engage le Client et l'ensemble des participants identifiés sur la réservation qui acceptent sans réserve, pour leur propre compte ainsi que pour celui des personnes dont ils ont la charge, les présentes Conditions de Vente et les éventuelles Conditions particulières, et s'engagent à respecter toutes les instructions et consignes se rapportant à ladite commande

pouvant émaner de tout document ou instruction de l'Association.

Il est de la responsabilité de la personne ayant effectué la réservation de s'assurer que tous les participants ont pris connaissance de ces conditions et obligations et les acceptent.

ARTICLE 7 – MODALITES DE PASSATION DE COMMANDE ET DE CONCLUSION DU CONTRAT

7.1 – Conditions valables de réservation

Pour toute réservation, quel que soit le support, le Client doit être âgé d'au moins 18 ans (ou être mineur émancipé), être capable juridiquement de contracter.
Le Client garanti la véracité et l'exactitude des informations qu'il fournit pour effectuer une réservation, que ces données le concernent directement ou un autre participant aux Prestations.
Tout agissement frauduleux dans ce cadre ou qui contreviendrait notamment aux conditions du Contrat, pourra entraîner le refus par l'Association, à tout moment, de permettre au Client de finaliser sa Commande, d'accéder aux Prestations concernées et/ou à des poursuites judiciaires.

7.2 – Conclusion du Contrat par voie électronique

7.2.1. Le Contrat lorsqu'il a été valablement conclu, est archivé par l'Association sur support informatique, dans le respect de la durée légale obligatoire.

7.2.2. Le respect d'étapes pour la conclusion à distance du Contrat, recensées ci-dessous, est une condition obligatoire pour la conclusion du Contrat par voie électronique. A défaut, le Contrat ne produit aucune force obligatoire et l'Association est libre de ne pas effectuer les Prestations concernées.

Etapes de conclusion du Contrat par voie électronique :
- Le Client effectue une recherche sur le Site internet ;

- Suite à cette requête, une ou plusieurs offres de Prestations sont communiquées au Client. Celui-ci est également informé de la non-application du droit de rétractation dans le cadre de toute vente effectuée à distance et des conditions d'annulation applicables auxdites Prestations ;

- Le Client valide son choix par un clic sur la Prestation désirée. Le Client devra indiquer une adresse mail valable et qu'il s'engage à consulter régulièrement. -

- Un récapitulatif reprenant l'ensemble de ses choix, avec la date et le prix total de la ou des Prestation(s), permet au Client de vérifier le détail de sa Commande.

Le Client doit s'assurer que toutes les informations affichées sont conformes à ses souhaits (nature des Prestations, date, heure, mode et adresse du séjour, prix, identité, âge des participants, etc..).

A défaut, il peut en faire la modification avant validation de sa Commande. Après cette validation ces informations ne pourront plus être modifiées.

- Sous réserve d'avoir préalablement pris connaissance et accepté de manière expresse les présentes Conditions Générales de Vente et les Conditions Particulières éventuellement applicables, le Client peut valider sa Commande et procéder au paiement, en cliquant sur le bouton dédié à l'achat. Le Contrat est alors valablement conclu.

- L'Association, en son nom et au nom de ses Partenaires, transmet au Client dans les meilleurs délais suivant la Commande, par courrier électronique, un accusé de réception confirmant ladite Commande et reprenant ses éléments essentiels tels que l'identification de la Prestation commandée, le prix et les quantités. Toute modification desdites informations est précisée à l'article 9.

Le Client doit contacter l'Association dans l'hypothèse où il n'aurait pas reçu de confirmation de Commande dans un délai de cinq (5) jours suivant la conclusion du Contrat.

ARTICLE 8 – PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

8.1 – Dispositions générales

Les prix sont indiqués en Euros.

Les descriptifs des Prestations précisent les éléments inclus dans le prix. Celui-ci est entendu toutes taxes (hors taxe de séjour) y compris les frais d'adhésion à l'Association et les coûts de service y afférents compris.

En outre, de manière générale, et sauf mention expresse contraire, ne sont pas compris dans le prix, l'ensemble des dépenses à caractère personnel au Client, ou accessoires à la Commande, notamment les assurances les activités supplémentaires souscrites auprès de tiers tel que précisé à l'article 2.2 et plus généralement toute prestation non expressément incluse dans la confirmation de réservation.

Les réductions de prix et offres promotionnelles indiquées sur le Site, les brochures et autres documents de l'Association sont, sauf indication écrite contraire, non cumulables entre elles pour une même Commande.

8.2 – Cotisation d'adhésion à l'Association

Conformément à l'article L.211-1.IV du Code du tourisme, le prix de la Commande inclus éventuellement le versement d'une cotisation d'adhésion à l'Association pour toute personne prenant part à l'exécution des Prestations.

Cette cotisation s'élève à :
CARTE PASSEPORT MONTAGNE
FAMILLE : 39€ (minimum 1 adulte avec 2 enfants de moins de 16 ans)
INDIVIDUELLE ADULTE : (à partir de 16 ans) : 19.50€
INDIVIDUELLE JEUNE : 11€
et permet une adhésion valable à compter de son encaissement par l'Association, et ce, quel que soit le nombre de réservations effectuées durant cette période.

8.3 – Modifications du prix

Les prix des Prestations ont été déterminés en fonction des conditions économiques en vigueur à la date de la Commande.

L'Association se réserve le droit de modifier les prix à tout moment jusqu'à la date de confirmation de la Commande.

Les prix peuvent également être révisés même après confirmation en cas de variations ou d'imposition de redevances et taxes afférentes aux Prestations incluses dans la Commande. Dans ce cas, l'Association se réserve le droit de modifier le montant global de ladite Commande en l'affectant du pourcentage de variation de l'élément concerné.

Le cas échéant, le Client est informé de toute augmentation de prix par écrit et peut soit annuler, soit accepter la modification appliquée dans les conditions prévues à l'article 9.

8.4 – Arrhes

8.4.1 Arrhes dans le cadre d'une Commande de Prestations individuelles
Pour toute Commande validée dans un délai supérieur à 30 jours à compter de la date de départ (celle-ci n'étant pas incluse), **des arrhes représentant 30% du montant total du prix toutes taxes comprises (TTC) est versé par le Client au jour de la conclusion du Contrat.**

Le solde de ladite commande doit impérativement être réglé au plus tard 15 jours avant la date de départ prévue.

Pour les réservations à 15 jours et moins du départ, l'intégralité du montant total du prix de la Commande est due au jour de la conclusion du Contrat.

8.4.2 Arrhes dans le cadre d'une Commande de Prestations groupes

** En cas de réservation, au moins 12 mois avant la date de commencement du séjour : **Arrhes forfaitaire (1000 €) puis 2 arrhes de 30 % du prix du séjour à verser respectivement** : pour le 1er acompte de 30 % avant la fin du 8e mois précédant le séjour et pour le 2nd arrhes de 30% avant la fin du 5e mois précédant le séjour.

** En cas de réservation, moins de 12 mois avant la date de commencement du séjour : **30 % à la réservation puis un 2e arrhes de 30 % du prix du séjour à verser avant la fin du 5e mois** précédant le séjour.

Le client doit verser le solde 15 jours avant le début du séjour sans relance de la part de l'établissement. Au prix du séjour, s'ajoute, le cas échéant, la taxe de séjour perçue par les collectivités locales.

8.5 – Modalités de paiement

Les paiements s'effectuent par carte bancaire ou e-chèques vacances au moment de la finalisation de la Commande sur le Site internet et par le biais de la plateforme téléphonique.
Ils s'effectuent par carte bancaire, chèque, espèces et Chèques Vacances « ANCV » pour les réservations effectuées dans les lieux d'accueil physique de l'Association ou par courrier.

En cas de paiement par chèque, celui-ci doit être établi, à l'ordre de l'Association, en règlement du montant TTC de la Commande au dos duquel est noté le numéro d'un justificatif d'identité du Client.

Sans préjudice pour le Client d'annuler la Commande dans les conditions prévues aux présentes, l'ordre de paiement effectué par carte bancaire ou par chèque ne pourra être annulé par lui.

Le Client garantit à l'Association qu'il est titulaire du moyen de paiement utilisé et qu'il dispose de fonds suffisants pour couvrir intégralement le règlement de sa Commande.

En cas d'une impossibilité de débiter les sommes dues en règlement de ladite Commande, pour quelque raison que ce soit, le processus d'achat sera annulé.

8.6 - Sécurité des transactions

Dans le but de sécuriser les transactions effectuées par le Client, notamment sur le Site internet et lutter contre la fraude à la carte bancaire, les informations transmises en rapport avec votre Commande sont analysées automatiquement afin de déterminer un niveau de fiabilité maximal.

C'est pourquoi l'Association est susceptible de demander au Client, par courriel, de justifier son identité et son domicile, ceci dans le but de se protéger de transactions frauduleuses. Par l'intermédiaire de ces justificatifs, l'Association garantit une meilleure sécurité, en s'assurant que le Client est bien le propriétaire de la carte bancaire utilisée.

Dans le cas des Commandes par chèque ou de tout autre moyen de paiement, un justificatif correspondant au porteur du chèque pourra également être demandé au Client, toujours afin de garantir une sécurité de transaction maximale.

8.7 - Conditions de remboursement par l'Association

Sauf indication contraire communiquée par l'Association, lorsqu'un remboursement est dû au Client, celui-ci est effectué par **chèque**.

En cas de paiement par Chèque ANCV, le remboursement du Client est également effectué par chèque.

ARTICLE 9 – ANNULATION/MODIFICATION DE COMMANDE

9.1 – Dispositions générales

Aucun remboursement, ni diminution du prix, n'est dû par l'Association pour une arrivée tardive, un départ anticipé ou des absences du Client en cours de séjour.
De plus, la renonciation par le Client à une Prestation ou à l'un de ses éléments ne peut faire l'objet d'aucun remboursement ou contrepartie par l'Association.

Toute annulation totale d'une Commande emporte résiliation du Contrat.

9.2 – Annulation/modification de Commande par l'Association

Les conditions d'annulation et de modification de Commande par l'Association sont précisées aux articles R.211-9 et suivants du Code du tourisme, reproduits ci-après.
L'Association se réserve la possibilité d'annuler toute Prestation pour défaut de nombre minimum d'inscrits. Le cas échéant, les activités concernées sont précisées dans au moins l'un des documents informatifs de l'Association (catalogue, brochure, documents contractuels, etc.). Le cas échéant, le Client sera informé de l'annulation des Prestations concernées dans un délai maximum de vingt-et-un (21) jours avant le début du séjour.

Conformément aux dispositions de l'article R. 211-9 du Code du tourisme, est considérée comme étant substantielle une hausse de prix supérieure à **10% du prix figurant sur le Contrat**.

En cas de modification du Contrat avant le départ du Client, la demande de résiliation ou l'acceptation de la modification devra être notifiée à l'Association par tout moyen écrit permettant d'en accuser réception (lettre RAR, fax, email…) dans un délai de sept (7) jours à compter de la réception par le Client de l'information sur ladite modification.

Tout Contrat conclu par une utilisation frauduleuse du Site par le Client ou par l'utilisation de données ne lui appartenant pas fait l'objet d'une annulation par l'Association, et ce, sans aucun remboursement au bénéfice du Client et sans préjudice d'un recours judiciaire par l'Association.

9.3 – Modification de Commandes par le Client

La modification d'une réservation peut être effectuée par l'intermédiaire de la centrale téléphonique de l'Association ou en bureau d'accueil physique :
- Centrale téléphonique : VILLAGE VACANCES LE DUCHET O**uvert du Lundi au Vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 18h00**
- Bureau d'accueil physique : VILLAGE DE VACANCES LE DUCHET **Ouvert du Lundi au Vendredi de 9H00 à 12h00 et de 13h30 à 18h00**

Toute modification devra faire l'objet d'une confirmation du client par mail ou par courrier.

Pour toute réservation d'une Prestation correspondant à un prix forfaitaire par nuitée, pour un nombre maximal de personnes et non à la personne, la modification du nombre de personnes à la baisse ou à la hausse, dans la limite du nombre de personnes autorisées par l'Association, n'emportera en aucun cas modification du prix en fonction de ce changement. Seule l'annulation de l'ensemble des Prestations entrainera le remboursement de celui-ci sous réserve des stipulations de l'article 9 des présentes Conditions Générales de Vente.

9.4 – Annulation de Commande par le Client

Le fuseau horaire de référence pour le calcul des éventuels remboursements du fait d'une annulation ou d'une modification est le suivant : UTC+1.

9.4.1 Annulation d'une Commande de Prestations individuelles

En cas d'annulation par le Client de l'ensemble de sa Commande de Prestations individuelles, le prix ou les arrhes versés dans ce cadre (des frais de dossier, éventuels frais d'adhésion qui sont conservés par l'Association) lui seront remboursés dans les conditions suivantes :

Annulation **plus de 30 jours avant** le début du séjour	**50€ de frais de dossier**
Annulation de 30 à 15 jours avant le début du séjour	**50% du prix du séjour**
Annulation moins de 15 jours avant l'arrivée	**100% du prix du séjour**

Aucun remboursement n'est consenti pour une arrivée tardive, un départ anticipé ou des absences en cours de séjour

9.4.2 Annulation d'une Commande de Prestations groupes

En cas d'annulation par le Client de l'ensemble de sa Commande de Prestations groupes, le prix ou les arrhes versés dans ce cadre (des frais de dossier, éventuels frais d'adhésion qui sont conservés par l'Association) lui seront remboursé dans les conditions suivantes :

Annulation plus de 9**0 jours avant** le début du séjour	**Les frais d'annulation s'élèvent à 30% du montant facturé par personne réservée**
Annulation **entre 90 à 30 jours** avant le début du séjour	**Les frais d'annulation s'élèvent à 40% du montant facturé par personne réservée**
Annulation entre **29 jours à 8 jours** avant le début du séjour	**Les frais d'annulation s'élèvent à 70% du montant facturé par personne réservée**
Annulation **moins de 8 jours avant le début du séjour**	**L'intégralité du séjour est dû**

Aucune réduction de la facture ni aucun remboursement ne sont accordés pour une arrivée tardive, un départ anticipé ou des absences en cours de séjour. L'effectif définitif doit être impérativement confirmé par écrit auprès du village au plus tard à la date de signature du contrat.

ARTICLE 10 – CESSION DU CONTRAT

Selon l'article R211-7 du Code du Tourisme, et sous réserve d'acceptation écrite de l'Association, le Client peut céder son Contrat à tout cessionnaire remplissant les mêmes caractéristiques pour bénéficier des Prestations et notamment le même type d'hébergement, le même nombre de personnes concernées, d'enfants se situant dans la même tranche d'âge, des mêmes activités, etc.
Le cas échéant, le Client cédant doit impérativement informer l'Association par tout moyen permettant d'en accuser réception (ex : Lettre RAR, mail) au plus tard sept (7) jours avant le début du séjour concerné, hors date de départ comprise en y apportant l'ensemble des justificatifs nécessaires à la réalisation de la cession du contrat.

L'Association se réserve le droit de ne pas accepter ladite cession pour des raisons liées à des conditions non remplies par le cessionnaire ou pour défaut de présentation des justificatifs concernés.

La cession entraine le versement de frais de dossiers, non remboursables, à la charge du cessionnaire, d'un montant de 1000€ € TTC. Ce montant n'est jamais remboursable en cas de résiliation du Contrat.

A défaut de respect des conditions précitées pour la cession de Prestations, l'Association pourra décider de ne pas accepter ladite cession et de faire payer à la personne présentée comme cessionnaire l'intégralité des Prestations concernées.

ARTICLE 11 – EXECUTION DES PRESTATIONS

11.1 - Occupation des espaces d'hébergement

Les espaces d'hébergement ne sont disponibles qu'à partir de **16h00** le jour de l'arrivée et doivent être libérés avant **10h00** le jour du départ, et ce quelle que soit l'heure d'arrivée ou de départ du moyen de transport utilisé par le Client pour se rendre sur le lieu du Séjour, que celui-ci soit inclus dans le Forfait touristique ou non. Tout dépassement pourra entraîner la facturation d'une nuitée supplémentaire au tarif public affiché.

Pour toute modification de ces horaires, l'Association fournit au Client, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Si le lieu d'hébergement concerné par votre Commande ne dispose pas d'accueil de nuit, nous vous conseillons de prendre vos précautions afin d'en prévenir le personnel d'accueil en cas d'arrivée tardive.

Les animaux de compagnie ne sont pas admis dans nos villages de vacances (animaux acceptés uniquement moyennant un supplément de 50€ par semaine dans les loges du Jura et chalets de Trémontagne). Il est impératif de se renseigner au préalable et de formuler toute demande de dérogation par écrit dans un délai raisonnable précédent le début d'exécution des Prestations.

11.2 – Repas

Lorsque des repas sont inclus dans le Contrat, leur nombre dépend du nombre de nuitées.

Il est en outre expressément convenu que :

- **La pension complète débute avec le dîner du premier jour et prend fin avec le petit déjeuner du dernier jour. Pour les autres jours du Séjour, elle comprend le petit déjeuner, le déjeuner et le dîner.**

- **La demi-pension débute avec le dîner du premier jour et prend fin avec le petit déjeuner du dernier jour. Pour les autres jours du Séjour, elle comprend le petit déjeuner et le dîner.**

ARTICLE 12 - RESPONSABILITE

12.1 - Responsabilité de l'Association

12.1.1 – Dans le cadre de l'utilisation du Site internet ou de la centrale téléphonique
Aucune anomalie ou erreur intervenant sur le Site internet ou la centrale téléphonique ne peut engager la responsabilité de l'Association en cas de dysfonctionnements sur des sites, des logiciels ou des terminaux du Client ou de tout tiers.

En aucun cas, l'Association ne sera responsable de dommages prévisibles ou imprévisibles, matériels ou immatériels (incluant notamment la perte de profits ou d'opportunité, etc.) découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser le Site internet ou de la plateforme téléphonique.

12.1.2 – Dans le cadre de l'exécution des Prestations

Conformément aux dispositions de l'article L.211-16 du Code du tourisme, l'Association est responsable de plein droit à votre égard de la bonne exécution des obligations résultant exclusivement de la Commande du Client, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services Partenaires, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

L'Association est soumise au régime de responsabilité civile de droit commun (Article 1240 du Code civil) pour l'ensemble des prestations n'entrant pas dans le cadre des Prestations définies à l'article L.211-1 du Code du tourisme.

Les activités et/ou transports effectués dans le cadre du séjour et donnant lieu à la conclusion d'un contrat entre le Client et un prestataire extérieur sont de la responsabilité dudit prestataire. La responsabilité de l'Association ne peut en aucun cas être recherchée dans ce cadre.

L'Association ne saurait être tenue responsable des vols et/ou vandalismes opérés dans le cadre d'une Prestation. Les objets et valeurs personnels du Client doivent être placés sous la surveillance de ce dernier pendant toute la durée du séjour/forfait.

12.2 – Responsabilité du Client

12.2.1 – Dans le cadre de l'utilisation du Site internet et de la centrale téléphonique
Le Client est tenu de vérifier que la configuration informatique qu'il utilise ne contient aucun virus et qu'il est en parfait état de fonctionnement.

Le Client est responsable financièrement de l'utilisation du Site internet et de la centrale téléphonique faite tant en son nom que pour le compte de tiers, y compris des mineurs, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute et/ou négligence de sa part.

12.2.2 – Dans le cadre de l'exécution des Prestations

Le Client, ainsi que l'ensemble des participants concernés par la Commande, s'engagent à respecter les présentes Conditions Générales de Vente, les éventuelles Conditions Particulières de Vente ainsi que toutes les instructions et consignes se rapportant à l'exécution des Prestations reprises dans une brochure/catalogue, sur le Site internet ou émise oralement émanant de l'Association et de l'ensemble de son personnel, et à adopter un comportement sécuritaire, respectueux et courtois tout au long de la réalisation des Prestations.
Dans l'hypothèse où l'attitude du Client ou celle de l'un des participants susmentionnés serait susceptible de causer un préjudice, un danger ou un trouble à l'un des employés de l'Association, aux autres clients et à tout tiers en général, l'Association se réserve le droit, à sa seule discrétion de mettre un terme à tout moment au séjour du Client.

Dans ce cas, celui-ci ne pourra prétendre à aucun remboursement ou indemnisation au titre de la cessation anticipée de sa Commande, l'Association se réserve également le droit de réclamer au Client le remboursement des coûts résultant de cette attitude sans préjudice de la demande d'une réparation judiciaire des dommages constatés.
De plus, le versement d'une caution peut être demandé au Client avant ou le premier jour d'exécution des Prestations. Le montant de celle-ci dépend des prestations de votre Commande. Le cas échéant, ce montant vous est indiqué dans les Conditions Particulières de Vente.

12.2.3 – Responsabilité du fait des personnes à charge

Toute personne à la charge du Client, et notamment tout mineur non émancipé, prenant part aux Prestations devra être accompagnée par l'un ou de ses deux parents ou de son tuteur légal.

ARTICLE 13 – ASSURANCES

Aucune assurance obligatoire n'est comprise dans les Prestations proposées par l'Association.

Il appartient au Client de souscrire tout autre contrat d'assurance tel que, notamment, une assurance annulation/interruption de séjour ou une assistance rapatriement. Est proposée au client une assurance annulation facultative dans le cadre des prestations vendues. L'association souscrit à l'assurance **MUTUAIDE ASSISTANCE.** Les clauses et conditions de l'assurance annulation-interruption et notamment les événements garantis sont inclus dans le fascicule qui est joint à votre contrat de réservation**.**
Il incombe ainsi au Client de souscrire toute assurance éventuellement nécessaire et/ou obligatoire pour la réalisation des Prestations. A ce titre, il souscrit notamment un contrat couvrant sa responsabilité civile, pour son propre compte ainsi que pour les personnes dont il doit répondre.

ARTICLE 14 - FORCE MAJEURE

La force majeure est entendue au sens du droit français et est notamment constituée en cas de grève du personnel de l'Association et/ou des personnels de l'un de ses partenaires, de grosses manifestations, de conditions climatiques imprévisibles à la date de réservation et irrésistibles (tempêtes...), des conditions hydrologiques (crues, inondations...) et géographiques exceptionnelles.

L'Association se réserve le droit d'annuler toute Commande en cas de force majeure entrainant un empêchement définitif.
En cas de force majeure entrainant un empêchement temporaire d'exécution de la Commande, celle-ci est suspendue et l'Association se réserve le droit d'en modifier la date et/ou le contenu et/ou le lieu d'exécution, à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du Contrat.

Pour l'application du présent Article, la force majeure est entendue comme tout événement ou fait que les parties ne pouvaient pas raisonnablement prévoir et contrôler au moment de la réservation en raison de son caractère extérieur aux parties, imprévisible et irrésistible. Sont ainsi notamment considérés comme cas de force majeure, outre ceux retenus par les cours et les tribunaux français, les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'association, terrorisme, guerres ou soulèvements, intempéries, épidémies, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque cause que ce soit, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégât des eaux, panne du système informatique paralysant la poursuite normale de son activité par une Partie.

En tout état de cause, l'inexécution totale ou partielle des Prestations, du fait d'un cas de force majeure, ne pourra donner lieu à aucun remboursement, ni dommages et intérêts de la part de l'Association.

ARTICLE 15 - INFORMATIONS ET RECLAMATIONS

Les réclamations qui surviennent durant l'exécution du Contrat doivent être introduites dans les meilleurs délais, à compter du constat de la défaillance concernée, auprès de l'Association et, les cas échéants, auprès de tout autre prestataire concerné, de manière qu'une solution puisse être recherchée aussitôt.
Toute réclamation postérieure à l'exécution doit être adressée à l'Association ainsi qu'au dit prestataire, au plus tard dans un délai d'un (1) mois suivant la fin d'exécution de la Prestation, aux coordonnées indiquées à l'article 3.

Les réclamations doivent être adressées par tout moyen permettant d'en accuser réception par l'Association.

Dans ce cadre, le Client doit respecter le caractère personnel et confidentiel attaché à toute correspondance avec l'Association.

A défaut de réponse satisfaisant le Client à la possibilité de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dans les délais légaux. Ses coordonnées et modalités de saisine peuvent être obtenues en consultant son site Internet : www.mtv.travel et le formulaire de réclamation est disponible sous le lien suivant : http://www.mtv.travel/Formulaire-mtv.pdf

ARTICLE 16 - REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES

16.1 Toute commande fera l'objet d'un enregistrement informatique accessible par le Client sur simple demande à l'adresse suivante contact@le-duchet.com

16.2. Les données à caractère personnel pouvant être recueillies par l'association font l'objet de traitements ayant pour finalités la réalisation des opérations de communication et de fourniture de prestation. Ces données à caractère personnel, celles relatives aux opérations d'information et de fourniture de prestation peuvent faire l'objet de traitements pour le suivi et l'amélioration de la relation partenariale, ainsi que dans le cadre des dispositifs de lutte contre la fraude et en application de la législation dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent, et le financement du terrorisme.

16.3. Ces données pourront être utilisées pour la personnalisation des offres et l'envoi d'informations sur les services proposés ou distribués par l'association. Les personnes concernées disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression de leurs données à caractère personnel, ainsi que de la possibilité de définir les directives particulières relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ces données après décès. Elles peuvent exercer ces droits à tout moment en adressant leur demande au webmaster qu'elles peuvent contacter en se rendant dans l'onglet assistance de leur espace personnel. Les données sont conservées conformément à la durée nécessaire aux finalités mentionnées et pour les durées de prescriptions éventuellement applicables.

ARTICLE 17 – DROIT APPLICABLE ET COMPETENCE

Les présentes Conditions Générales de Vente ainsi que l'ensemble des pièces du Contrat, dont notamment les Conditions Particulières de Vente sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des juridictions françaises compétentes.

ARTICLE 18 – DROIT A L'IMAGE

18.1. L'association **FOYER RURAL DE PRENOVEL** se réserve le droit d'utiliser les photos prises lors d'un séjour (publications supports papiers, électronique, web, site internet, expositions, diaporamas, CD photos remis aux participants, etc.).

18.2. Si la famille ou le représentant légal ne souhaite pas que l'un des participants ne figure sur lesdites photos, il est nécessaire d'adresser à l'association un refus écrit au plus tard 8 jours avant le début du séjour.

ARTICLE 19 – DIVERS

19.1. Le fait que l'Association ne soulève pas, à un moment ou à un autre, l'une des dispositions des présentes Conditions Générales de Vente et d'une manière générale de l'une des pièces du Contrat, ne pourra être interprété comme valant renonciation par cette(ces) dernière(s) à s'en prévaloir ultérieurement.

Dans le cas où l'une des dispositions du Contrat ou l'un de ses éléments constitutifs serait déclarée nulle ou sans effet, elle 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 pour l'exécution dudit Contrat.

19.2. Il est de plus expressément convenu que, sauf erreur manifeste de l'Association, les données conservées dans le système d'information de l'Association, notamment dans les outils de messagerie électronique utilisés par l'Association, ont force probante quant aux Commandes passées et à l'exécution des obligations des parties.
Les données sur support informatique ou électronique conservées par l'Association constituent des preuves et, si elles sont produites comme moyens de preuve par l'Association dans toute procédure contentieuse ou autre, elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

ARTICLE 19 - EXTRAITS DU CODE DU TOURISME

La brochure ou catalogue ainsi que la proposition récapitulative de Commande, échangés sous format papier ou par voie électronique, constituent l'information préalable visée par l'article R. 211-4 du Code du Tourisme.

Article R. 211-3

« *Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.*
En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.
La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section. »

Article R. 211-3-1

« 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 1127 à 1227-6 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 R. 211-4

« *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 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 la Date de 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 R. 211-5

« *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 R. 211-6
« *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 1125 à 1127-6 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 (document en annexe) ;
7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour (document en annexe) ;
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 ;
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 (minimum de 20 personnes) ;
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 R. 211-7
« *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 R. 211-8
« *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 R. 211-9
« *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 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 R. 211-10
« *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 R. 211-11
« *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. »

ARTICLE 20 – MEDIATION DE LA CONSOMMATION

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation, le client a la possibilité de recourir gratuitement à un dispositif de médiation de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige qui l'opposerait à l'établissement, sous réserve d'avoir préalablement adressé une réclamation écrite au service clientèle et de ne pas avoir obtenu de réponse satisfaisante dans un délai de soixante (60) jours.
À cet effet, l'établissement a désigné comme médiateur de la consommation :
CM2C
Adresse :
49 Rue de Ponthieu
75008 Paris
Site internet : www.cm2c.net/
Le client peut saisir le médiateur soit :

- *par voie postale à l'adresse indiquée ci-dessus,*
- *soit par voie électronique via le site internet du médiateur.*

La médiation ne s'applique pas aux litiges pour lesquels la demande est manifestement infondée ou abusive, ou a déjà été examinée ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.