

# Conditions Générales de Vente Belambra Séjours Groupes



L'objet des présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les CGV) est de fixer les obligations respectives de la société BELAMBRA CLUBS et de ses clients, appelés « client groupe » ou « groupe », dans leurs relations contractuelles relatives à la vente des Séjours Groupes (ci-après "le(s) groupe(s)"). Lorsque ces relations interviennent entre BELAMBRA CLUBS et des personnes morales ou une autre entité quelle que soit la forme, ces dernières peuvent agir en tant que professionnel ou non professionnel au sens du Code de la Consommation. Dès lors certaines dispositions du Code de la Consommation pourront s'appliquer, notamment celles visées dans nos Conditions Générales de Ventes « Individuels »,

Le fait pour BELAMBRA CLUBS de ne pas se prévaloir de l'une ou de plusieurs des dispositions des CGV ne saurait être assimilé à une renonciation. Toute réservation implique l'application sans réserve par le groupe et son adhésion pleine et entière aux CGV qui prévalent sur tout autre document, sauf accord dérogatoire écrit et préalable de BELAMBRA CLUBS. Des modifications à ces CGV pourraient être apportées, pour l'avenir, par Belambra.

Les séjours Groupes répondront à la définition de « forfait touristique » au sens de l'article L.211-2 II du Code du tourisme, résultant de la directive (UE) 2015/2302, lorsque seront vendus, de manière combinée, par BELAMBRA CLUBS avec ce séjour :

- le transport d'acheminement au club ;

ou

- des services touristiques d'une valeur supérieure à 25% du montant total du forfait ou annoncés comme une caractéristique essentielle du forfait.

Dans une telle hypothèse, les conditions relatives à l'organisation et à la vente de tels forfaits touristiques sont déterminées par le Code du tourisme, et notamment par les articles L211-1 et suivants et R211-1 et suivants dudit Code, reproduits à l'article 16 des CGV à la suite du formulaire d'information pour les contrats de voyage à forfait.

## 1. DÉFINITION D'UN GROUPE

BELAMBRA CLUBS propose des tarifs préférentiels à des « clients groupe » à partir de 20 participants payants. Est considéré comme relevant des CGV groupes, un groupe réservant un séjour qui débute et se termine à la même date pour l'ensemble des participants, dont les prestations incluses dans le tarif sont communes à l'ensemble du groupe, ayant été réservé au même moment ou sous un même numéro de dossier et donnant lieu à une facturation unique auprès du groupe quelle que soit sa forme (société, association, CE ou de toute forme de groupement réunissant 20 participants au moins) que ce groupe agisse en qualité de professionnel ou de non professionnel.

## 2. DÉTAIL DE NOS SÉJOURS

Pour connaître précisément le contenu des prestations de chaque lieu de séjour, reportez-vous aux indications du devis.

## 3. RÉSERVATION ET PAIEMENT

### 3.1. Réservation standard :

votre demande d'inscription doit être accompagnée d'un acompte représentant : 20 % du prix global du séjour (hors frais de dossier et d'assurance) ainsi que 100 % des frais de dossier et 100 % de la prime d'assurance en cas de souscription de cette dernière, pour la France. Le solde du prix devra être acquitté au plus tard trente jours avant la date de départ. Chaque réservation donne lieu à la perception de frais de dossier d'un montant forfaitaire de 60 €. À réception de votre contrat signé et du premier acompte, une confirmation de séjour vous sera adressée précisant, outre le montant versé et le solde restant à payer, les prestations fournies. Il est ici précisé que nous protégerons le stock et garantiront la prestation à compter de la réception de l'engagement contractuel (contrat ou devis signé selon les cas) et ce jusqu'au versement de l'acompte.

À réception de votre solde et entre 3 semaines et au plus tard une semaine avant votre départ, un bon d'échange reprenant toutes les informations sur votre destination vous sera adressé.

En outre, nous vous rappelons que le versement de l'acompte entraînera la reconnaissance et l'acceptation tacite des présentes CGV ainsi que la validation ferme et définitive du dossier.

*Réservation avec transport* : les conditions susvisées trouvent à s'appliquer à l'exception toutefois du montant de l'acompte qui représentera 25% du prix global du séjour (hors frais de dossier et d'assurance) et du délai pour régler le solde du prix qui sera au plus tard de quarante-cinq jours avant la date de départ.

### 3.2. Réservation à moins de trente jours du départ :

Vente de dernière minute : en cas d'inscription moins de trente jours avant le départ, le « client » devra s'acquitter de l'intégralité du prix à la réservation.

### 3.3. Solde :

Le règlement intégral du solde du séjour devra impérativement intervenir avant le début de celui-ci. Le non-règlement du solde aux dates ci-dessus sera considéré comme une annulation du fait du client et ne permettra pas l'accès au séjour. De surcroît, les dispositions de l'article 5.2 ci-dessus auront vocation à s'appliquer.

Les prestations annexes non prévues dans la confirmation de séjour et les dépenses de nature personnelles sont à régler sur place avant la fin du séjour.

### 3.4 Echancier de paiement négocié :

Belambra Clubs et le Client pourront négocier un échéancier de paiement qui viendra en dérogation des présentes dispositions sans porter atteinte aux autres obligations issues de ces CGV. Celui-ci devra figurer en annexe du contrat ou devis signé par les Parties.

Le non-respect de cet échéancier par le Client entraînera la résiliation anticipée du contrat et ce dernier sera redevable d'une indemnité établie en fonction de la date du non-respect, de l'engagement et des diligences accomplies par Belambra pour l'organisation de l'événement (ressources mobilisés et préparation du site) ainsi que des éventuels débours à venir.

#### 4. TARIFS

Reportez-vous au devis. Nos tarifs sont exprimés Hors Taxes de transport et Toutes Taxes Comprises (hors taxe de séjour), incluant notamment la TVA au taux applicable au jour de la réservation. Nos tarifs TTC sont sujets à modification dans l'éventualité d'une évolution à la hausse ou à la baisse du prix du transport de passagers lorsque la prestation de transport est vendue avec un séjour, du niveau des taxes ou redevances auxquelles nos séjours sont assujettis ou des taux de change en rapport avec la réservation. Les tarifs sont présentés dans le cadre d'un forfait basé sur des nuitées. Tout séjour écourté ou prestation non consommée ne pourra faire l'objet d'un remboursement. Les prestations supplémentaires découlant d'une prolongation involontaire du séjour (route effondrée, conditions climatiques, etc.) sont à la charge du client. Les prolongations de séjours sont facturées par journée sur la base du tarif applicable au séjour.

##### 4.1. Taxe de séjour :

la taxe de séjour, par principe collectée pour le compte des municipalités, est mentionnée dans le devis sur la base d'une estimation, son montant définitif sera facturé avec le solde du séjour.

Par exception, certains organismes type office du tourisme collectent directement cette taxe. Dans ces hypothèses, cette taxe ne sera alors pas facturée par Belambra Clubs.

##### 4.2. Transport :

lorsque les prestations fournies incluent le transport aérien, nos prix (taxe comprise) sont calculés sur la base de prix donnés par les compagnies aériennes dans une classe tarifaire précise, dans la limite des places disponibles. Lorsque cette classe est complète, nous pouvons vous proposer, toujours dans la limite des places disponibles, une autre classe tarifaire correspondant à un prix plus élevé. Toute modification des conditions de transport qui interviendrait indépendamment de la volonté de Belambra Clubs pourra conduire cette dernière à proposer des dates et conditions différentes. Un supplément pourra alors lui être demandé.

##### 4.3. Révision du prix :

les prix indiqués dans notre catalogue ont été déterminés en considération des données économiques applicables au moment de son édition et du fait du montant des frais de transport résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie, des taxes ou redevances y afférant et qui ont une incidence sur le prix du voyage ou du séjour. En cas de modification significative de ces données, le prix de vente sera révisé : la variation du montant des taxes et redevances et/ou du coût du transport à la hausse ou à la baisse sera intégralement répercutée sur nos prix et le pourcentage de la variation du taux de change sera appliqué sur la part du contrat global concernée. Si vous n'avez pas encore réservé au jour de la modification de ces données, le prix de vente révisé vous sera confirmé lors de votre réservation. Si vous avez déjà réservé, le prix fixé au contrat ne pourra plus faire l'objet d'une majoration au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ prévu.

##### 4.4. Frais de dossier :

Chaque réservation donne lieu à la perception par Belambra Clubs de frais de dossier d'un montant de 60 €. Ces frais de dossier ne feront l'objet d'un remboursement que si l'annulation est du fait de Belambra Clubs ou si le client exerce sa faculté de résiliation après une modification proposée par BELAMBRA CLUBS dans les conditions de l'article 5.3.2.

#### 5. MODIFICATION ET ANNULATION

##### 5.1. Modification du fait du client :

toute modification en plus ou en moins des effectifs prévus au contrat devra faire l'objet d'un accord écrit préalable. La date de réception par Belambra Clubs de la demande de modification est celle qui fait foi. Dans l'hypothèse où l'effectif du groupe diminue : si cette modification est portée à la connaissance de BELAMBRA CLUBS : elle donnera lieu à la perception de frais de modification déterminés de la façon suivante :

**Pour la partie séjour (hors transports) :**

Frais si annulation partielle	J-90	J-89 à J-60	J-59 à J-20	À compter de J-20
Belambra (hébergements & excursions)	20%	50%	70%	100%

Les modifications doivent nous parvenir à J-1 (jour ouvré) avant la date d'échéance mentionnée ci-dessus.

**Pour la partie transports (en sus des frais de la partie séjour ci-dessus) :**

Frais si annulation partielle	J-90	J-89 à J-60	J-59 à J-45	J-44 à J-30	J-29 à J-15	J-14 à J-8	J-7 à J-1	J-J
AIR FRANCE & AIR CORSICA	< 20% = 0 frais	20%	30%	60%	100%	100%	100%	100%
	> 20% = 2%							
VOLOTEA	< 10% = 0 frais			100%				
	> 10% = 100% frais							
SNCF	0%	25%		50%		100%		
FERRY	0%		30%		50%		100%	

Les modifications doivent nous parvenir à J-1 (jour ouvré) avant la date d'échéance mentionnée ci-dessus.

Toute demande de modification à la hausse ne pourra être acceptée que dans la limite des disponibilités. Toute demande de modification portant sur les dates de séjour ou sur l'établissement de destination constitue à la fois une demande d'annulation soumise aux conditions générales d'annulation ci-après exposées et une demande de nouvelle réservation.

#### 5.2. Annulation du fait du client :

toute demande d'annulation doit être notifiée par écrit. La date de réception par Belambra Clubs de la demande d'annulation est celle qui fait foi. Elle donnera lieu à la perception pénalités d'annulation déterminées de la façon suivante, pour les annulations demandées :

##### Pour la partie séjour (hors transports) :

Frais si annulation totale	J-90	J-89 à J-60	J-59 à J-20	À compter de J-20
Belambra (hébergements & excursions)	20%	50%	70%	100%

Les annulations doivent nous parvenir à J-1 (jour ouvré) avant la date d'échéance mentionnée ci-dessus.

##### Pour la partie transports (en sus des frais de la partie séjour ci-dessus) :

Frais si annulation totale	J-90	J-89 à J-60	J-59 à J-45	J-44 à J-30	J-29 à J-15	J-14 à J-8	J-7 à J-1	J-J
AIR FRANCE & AIR CORSICA	2%	20%	30%		100%			
VOLOTEA	100%							
SNCF	0%		25%		50%		100%	
FERRY	20%				30%		100%	

Les annulations doivent nous parvenir à J-1 (jour ouvré) avant la date d'échéance mentionnée ci-dessus.

Dans l'hypothèse d'une annulation du fait du client (i) pour un événement constitutif de force majeure tel que cela est défini à l'article 1218 du Code Civil, ou (ii) intervenant dans les conditions de l'article 5.3.2, seul un remboursement immédiat des sommes versées interviendra sans application des pénalités d'annulation susvisées.

#### 5.3. Modification ou annulation du fait de BELAMBRA CLUBS :

##### 5.3.1 Annulation du fait de Belambra Clubs

En cas d'annulation du fait de Belambra Clubs, sans proposition de solution de substitution équivalente, vous obtiendrez le remboursement immédiat de l'intégralité des sommes versées et recevrez à titre d'indemnité une somme égale à la pénalité que vous auriez supportée si l'annulation était intervenue de votre fait, à cette date. La date à laquelle est reçue la demande d'annulation de Belambra est celle qui fait foi. Dans l'hypothèse d'une annulation du fait de Belambra Clubs pour un événement constitutif de force majeure, tel que cela est défini à l'article 1218 du Code Civil, seul un remboursement immédiat des sommes versées interviendra à l'exclusion de toute autre indemnité.

##### 5.3.2 Modification du fait de Belambra Clubs

Lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du voyage ou du séjour est rendu impossible par suite d'un fait imprévisible pour Belambra Clubs au jour de la formation du contrat, du fait d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat ou du fait d'un cas de force majeure au sens de la loi, nous vous en informerons sans délai par tout moyen.

Vous disposerez alors de la faculté soit de résilier le contrat soit d'accepter la modification que nous vous proposerons. Vous devrez nous faire connaître votre choix sous 48 heures après avoir été informé, étant précisé que la date à laquelle est reçue la demande de modification de Belambra est celle qui fait foi. La résiliation entraînera remboursement immédiat de l'intégralité des sommes versées alors que l'acceptation ne donnera lieu qu'au remboursement du trop-perçu le cas échéant. Il est précisé que l'hypothèse d'une renonciation de votre part au voyage modifié par Belambra Clubs au titre du présent article 5.3.2 ne donnera pas lieu au versement de l'indemnité visée à l'article 5.2, égale à la pénalité que vous auriez supportée si l'annulation était intervenue de votre fait.

#### 5.4. Modification des programmes :

Nous pourrions, en cas de force majeure, nous trouver dans l'obligation de modifier totalement ou partiellement nos prestations, de fermer un équipement commun. Dans ces différentes éventualités, nous vous proposerons des prestations en remplacement de celles qui ne sont pas fournies ou une indemnisation forfaitaire.

Dans le cas d'un séjour incluant un transport aérien, soit dans l'hypothèse d'un séjour Groupe répondant à la définition du « forfait touristique » tel que cela est défini dans le préambule des présentes CGV, les horaires et parcours de vols, vous seront communiqués sous réserve de modifications de dernière minute. Des retards aériens, dus notamment à l'encombrement des aéroports, à l'augmentation du trafic aérien, à des mouvements de grèves ou encore à de mauvaises conditions météorologiques, sont parfois inévitables. Nous ne saurions, en aucun cas être tenus pour responsables des éventuels changements d'horaires ou d'aéroports. Dans l'hypothèse d'une absence de disponibilité ou d'annulation du vol retenu indépendante de notre volonté, nous nous réservons la possibilité de vous faire voyager sur un autre vol à des conditions tarifaires équivalentes.

## 6. RETARDS DE PAIEMENT

Dans le cadre des relations avec les professionnels, il est précisé que tout retard de paiement donnera lieu à l'application de pénalités de

retard s'élevant à trois fois le taux d'intérêt légal. Par ailleurs et conformément aux dispositions de la loi du 22 mars 2012, il est précisé que l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement à payer en plus des pénalités de retard s'élèvera à un montant de 40 €.

## 7. EXÉCUTION DU CONTRAT

### 7.1. Transports :

s'agissant des transports, l'heure de rendez-vous qui vous sera donnée devra être respectée ; à défaut, vous vous exposerez à toutes les conséquences qui pourraient résulter de votre retard.

### 7.2. Arrivée et départ :

s'agissant des séjours, la remise des clés s'effectue jusqu'à 20 heures le jour de votre arrivée. Ces clés devront être rendues avant 10 heures le jour de votre départ. Pour les week-ends, la remise des clés s'effectue jusqu'à 21 heures le vendredi ou le samedi. Ces clés devront être rendues avant 17 heures le dimanche.

## 8. RESPONSABILITÉ

8.1 BELAMBRA CLUBS est responsable de la bonne exécution des obligations résultant expressément du contrat - à l'exclusion des prestations non contractuelles pour lesquelles des informations indicatives ont pu vous être données - Toutefois, BELAMBRA CLUBS sera exonéré de tout ou partie de sa responsabilité dans les cas où l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat ou à un cas de force majeure définie à l'article 1218 du Code Civil. Il est par ailleurs précisé que la location en résidence de tourisme et dans nos villages club n'entre pas dans le cadre de la responsabilité des hôteliers et qu'en conséquence, la responsabilité de BELAMBRA CLUBS ne saurait être engagée en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels dans les résidences, tant dans les appartements que dans les parkings ou les locaux communs (local à skis, à vélos...).

8.2 Par exception à l'article 8.1 précédent, la combinaison de services de voyages qui vous serait proposée constitue un forfait touristique au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du Code du tourisme. Dans une telle hypothèse, vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le Code du tourisme. BELAMBRA CLUBS sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, BELAMBRA CLUBS dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où BELAMBRA CLUBS deviendrait insolvable. Pour plus d'informations concernant les forfaits touristiques, nous vous renvoyons à l'article 16 des CGV.

## 9. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de la réservation de votre séjour, notamment en remplissant le formulaire en ligne sur notre site internet ou via notre plateforme téléphonique de réservation, les données personnelles qui sont enregistrées sont celles que vous acceptez de fournir volontairement à BELAMBRA CLUBS qui en est donc le destinataire. BELAMBRA CLUBS n'utilisera les données personnelles recueillies que pour les finalités suivantes :

- Permettre l'exécution de votre commande ;
- Vous fournir l'accès au site internet en vous permettant par exemple de vous identifier aux fins d'accéder à un espace personnel réservé uniquement aux personnes identifiées ;
- Vous informer, avec votre consentement exprès et préalable, de toutes nos offres commerciales et promotions spéciales ou autres opérations comme la participation par exemple à des jeux concours ou bien l'inscription à une newsletter ;
- Procéder à des études et recherches de manière anonyme aux fins d'améliorer le site internet ou la qualité de service sur le plateau téléphonique.

BELAMBRA CLUBS utilisera uniquement les données personnelles aux fins précitées et ces dernières seront réservées à un usage strictement interne à BELAMBRA CLUBS. Il en résulte que BELAMBRA CLUBS s'engage, sans accord exprès et préalable de votre part, à ne pas divulguer, ni vendre, ni louer, ni échanger à des tiers ou à quelque organisation extérieure que ce soit en vue de leur utilisation, les informations que vous aurez fournies.

Les données personnelles qui auront été collectées par BELAMBRA CLUBS avec votre accord ne seront pas conservées au-delà de la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités de traitement précitées. Cette durée de conservation ne saurait en tout état de cause excéder 10 ans.

Conformément à la loi n°78-17 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978 modifiée ainsi qu'au Règlement Européen 2016/679 sur la Protection des Données, nous vous informons que vous disposez d'un droit d'accès, rectification, effacement, limitation, portabilité, opposition de définir le sort de vos données personnelles « post mortem » et réclamation concernant le traitement de vos données personnelles. Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant directement au « Délégué à la Protection des Données » de Belambra à :

- l'adresse email suivante : [delegueprotectiondesdonnees@belambra.fr](mailto:delegueprotectiondesdonnees@belambra.fr)
- ou bien par courrier à l'adresse suivante : Belambra Clubs - 63, Avenue du général Leclerc à Bourg-la-Reine (92340), à l'attention du Délégué à la Protection des Données.

De même, vous pouvez demander à ne pas recevoir nos offres en écrivant à l'adresse précitée ou en cliquant sur le lien de désinscription figurant en bas de chacun de nos emails.

Par ailleurs, par application des dispositions de l'article L.223-2 du Code de la Consommation, Belambra Clubs vous informe du droit dont vous disposez de vous inscrire sur la liste Bloctel d'opposition au démarchage téléphonique.

## 10. RÉCLAMATIONS

Nos équipes sur 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 elles pour toute demande. Toute réclamation, après votre séjour, pourra faire l'objet d'un courrier adressé, par lettre recommandée avec avis de réception, à notre adresse postale Belambra - Service Relation Clientèle - 63 avenue du Général Leclerc - 92340 BOURG-LA-REINE, ou alors de l'envoi d'un email à l'adresse ci-après : [dc.src@belambra.fr](mailto:dc.src@belambra.fr). Afin de vous apporter une réponse adaptée, il est préférable que vous adressiez votre réclamation dans un délai d'un mois après la fin de votre séjour. Nous attirons votre attention sur le fait que plus vous tarderez à nous faire part de votre réclamation, plus nous risquons d'éprouver des difficultés pour régler votre demande au mieux de vos intérêts. Nous vous remercions de bien vouloir nous spécifier, dans votre courrier ou email, le nom de la personne ayant réservé le séjour, le numéro de la réservation, les lieux et dates de votre séjour ainsi que le type d'appartement ou de chambre réservée, de façon à faciliter le traitement de votre dossier. De même, nous vous remercions de joindre à votre courrier ou email tous justificatifs nous permettant de limiter le délai de traitement de votre réclamation : attestation émise par le site ou documents personnels (attestation de non consommation de prestations, attestation de départ anticipé,

bulletin d'hospitalisation...).

Nous vous informons que si vous avez soumis une réclamation auprès de notre service Clients, mais que notre réponse ne vous a pas donné satisfaction, vous pouvez contacter l'Association des Médiateurs Européens dont les coordonnées sont les suivantes : 11, Place Dauphine - 75001 PARIS. Vous trouverez enfin les modalités de sa saisine sur le site suivant : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com).

## 11. ASSURANCES

Les clients de BELAMBRA CLUBS bénéficient pendant leur séjour d'une garantie souscrite pour leur compte : vols "par effraction" dans les appartements, soumise toutefois à des conditions et exclusions particulières. C'est pourquoi, BELAMBRA CLUBS vous conseille de demander à votre compagnie d'assurances personnelle une extension de vos garanties pendant votre séjour. Vous disposez de la faculté de souscrire une assurance facultative couvrant les frais d'annulation de votre réservation, d'interruption de votre séjour et les frais de votre éventuel rapatriement. Pour vous permettre de partir en vacances en toute tranquillité, BELAMBRA CLUBS a choisi pour vous, à des tarifs avantageux, la compagnie d'assurance MUTUAIDE ASSISTANCE. Dès votre réservation, souscrivez cette assurance Multirisque Groupe qui vous est proposée et qui couvre avant, pendant et après votre séjour : l'assurance annulation/interruption de séjour, l'assistance rapatriement, les bagages. En effet, en cas d'annulation ou d'interruption de séjour, BELAMBRA CLUBS ne pourra procéder à un remboursement d'un séjour non consommé que si l'annulation est de son fait ou bien lorsque l'annulation est du fait du client en raison d'un cas de force majeure ou intervenant dans les conditions de l'article 5.3.2. Nous vous engageons donc vivement à contracter cette assurance qui vous permettra d'être indemnisé ou rapatrié sans soucis. Un résumé des garanties et les tarifs vous seront adressés sur simple demande. Conditions détaillées dans le contrat d'assurance qui vous sera adressé dès l'enregistrement de votre souscription (cette assurance ne pourra en aucun cas faire l'objet d'un remboursement).

## 12. RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Un règlement intérieur est affiché dans chaque logement. Nous vous remercions d'en prendre connaissance et de le respecter. Piscines : l'accès des enfants aux piscines ne peut se faire qu'avec l'accompagnement des parents/représentants légaux ou tout autre adulte habilité par ces derniers et sous leur surveillance et responsabilité.

## 13. PERTES, VOLS, DÉGRADATIONS

### 1.1 Séjours dans un de nos villages de vacances ou résidences de tourisme :

Le séjour en village de vacances ou en résidence de tourisme n'entre pas dans le cadre de la responsabilité des hôteliers. En conséquence, notre responsabilité ne saurait être engagée en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels dans nos résidences, tant dans les logements que dans les parkings ou les locaux communs (local à skis, à vélos...). Toutefois, Belambra Clubs a souscrit, pour le compte de sa clientèle, une assurance dommages couvrant les risques de vol par effraction dans les logements sous réserve de garantie et de franchise. Nous vous conseillons de contacter votre compagnie d'assurances afin d'obtenir si nécessaire une extension de vos garanties personnelles.

### 1.2 Séjours dans un de nos hôtels :

Le séjour en hôtel entre dans le cadre de la responsabilité des hôteliers définie par l'article 1953 du Code Civil. Belambra Clubs ne saurait être tenue pour responsable, au-delà de l'article 1953, alinéa 2, des vols de bijoux et biens de valeurs non déposés dans le coffre-fort individuel du logement lors d'un séjour dans un des hôtels.

## 14. BILLET DE GROUPE

L'inscription à un billet collectif nécessite obligatoirement le transport aller et retour avec le groupe. Dans le cas où le participant ne pourrait utiliser cette prestation, aucun remboursement ne pourra être accordé.

## 15. FORCE MAJEURE

Les obligations résultant des présentes CGV trouvent à s'appliquer sous réserve d'un événement constitutif de force majeure tel que prévu à l'article 1218 du Code civil.

Par conséquent, si un événement de force majeure tel que défini par cet article empêche l'exécution d'une obligation du contrat par Belambra Clubs ou le client groupe :

- si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation du contrat est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat ;
- si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions du Code civil.

## 16. DROIT APPLICABLE - JURIDICTION

Toutes les ventes conclues en France ou à l'étranger avec un Groupe quelle que soit sa nationalité, sont régies par le droit français. Tout différend sera tranché par les juridictions françaises.

LE FAIT DE S'INSCRIRE À L'UN DE NOS VOYAGES OU SÉJOURS IMPLIQUE L'ADHÉSION À NOS CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES.

Belambra Clubs, société par actions simplifiée au capital de 10.000.000 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 322 706 136, représentée par son Président, la société SAS SANTOLINE (RCS Paris 484 759 055) elle-même représentée par Monsieur Alexis Gardy - Immatriculée au Registre des Opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro IM092120049, dont le siège social est situé au 63, Avenue du Général Leclerc - TSA 30001 - 92340 BOURG LA REINE - France.

Garant : Groupama Assurance-Crédit, 8-10, Rue d'Astorg, 75008 Paris - Assurance : AXA France IARD, 313, Terrasse de l'Arche, 92727 Nanterre Cedex - France. Numéro de TVA intracommunautaire : FR26322706136.

En cas de fautes d'impression ou d'oublis sur le site internet, Belambra Clubs se réserve le droit de rectifier toute erreur matérielle qui se serait glissée dans ses documents. Illustrations et photos, concernant les sites rénovés principalement, non contractuelles.

## 17. CONDITIONS PARTICULIÈRES

Formulaire d'information standard pour les contrats de voyage à forfait

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du Code du tourisme.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le Code du

tourisme. BELAMBRA CLUBS sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, BELAMBRA CLUBS dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où BELAMBRA CLUBS deviendrait insolvable.

**Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le Code du tourisme :**  
**Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.**

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait. En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. BELAMBRA CLUBS a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Groupama Assurance-Crédit, 8-10, Rue d'Astorg, 75008 Paris - Assurance : AXA France IARD, 313, Terrasse de l'Arche, 92727 Nanterre Cedex -France. Numéro de TVA intracommunautaire : FR26322706136. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de BELAMBRA CLUBS.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national dans le Code du tourisme, notamment aux articles R211-3 et suivants :

**Article R211-3 :** Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

**Article R211-3-1 :** L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à 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, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;

b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;

c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;

d) Les repas fournis ;

e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;

f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et,

dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;

g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;

h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;

3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;

5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;

7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;

8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.  
En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

**Article R211-5 :** Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

**Article R211-6 :** Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;

2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;

3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;

4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;

5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;

6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;

7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;

8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.  
En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

**Article R211-7 :** Le voyageur 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 l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

**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 mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, 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, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Article R211-9 : Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;

2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;

3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;

4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

**Article R211-10 :** L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

**Article R211-11 :** L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;

2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.