



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES BEL AIR VILLAGE  
LES DEMEURES DU LAC  
Version 08/01/2025

## ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions générales définissent les obligations respectives de la société membre du réseau « BEL AIR VILLAGE » LES DEMEURES DU LAC , société SAS immatriculée au RCS de Paris Siret 79385312800064, présentée par son directeur général Olivier LACHENAUD (ci-après le « **Village Vacances** ») et du client (ci-après désigné le(s) « **Client(s)** ») dans le cadre de la vente de séjour(s) par le Village Vacances sur le site Internet : <https://lesdemeuresdulac.fr/> (ci-après désignés le « **Site internet** ») ou tout autre support de commercialisation mis à disposition des Clients.

La Société détient un contrat de Responsabilité Civile auprès de la LLOYD'S Insurance Company S.A. Société anonyme belge (naamloze vennootschap) dont le siège social est situé Bastion Tower, Marsveldplein 5, 1050 Bruxelles, Belgique enregistrée à la banque-carrefour des Entreprises /Kruispuntbank van Ondernemingen sous le numéro 682.594.839 RLE (Bruxelles)- Contrat N° AX2024HPA023016 la couvrant lorsque sa responsabilité civile se trouve engagée du fait des dommages causés à des tiers, dans l'exercice de ses activités professionnelles.

Outre ces conditions générales de ventes (ci-après désignées les « **CGV** »), le Client devra se référer aux conditions générales de ventes du Village Vacances ainsi qu'à son règlement intérieur (ci-après désigné le « **Règlement Intérieur** »).

Les présentes conditions générales de ventes (ci-après désignées les « **CGV** ») ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la location d'hébergements locatifs (ci-après désigné(s) « **Hébergement(s)**») au sein du Village Vacances.

## ARTICLE 2 : ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES ET DU RÈGLEMENT INTÉRIEUR

En réservant un Hébergement au sein du Village Vacances, le Client reconnaît avoir pris pleinement connaissance et accepté définitivement et sans réserve les **CGV**.

Pour une réservation par Internet, cette acceptation est formalisée par l'action de cocher la case liée à la mention suivante : « **Je reconnais avoir pris connaissance des Conditions Générales de vente** ». Cette modalité d'acceptation aura la même valeur qu'une signature manuscrite de la part du Client.

Lors d'une réservation par un autre canal (téléphone ou sur place), le Client reconnaît avoir reçu le lien internet permettant l'accès aux CGV avec ses documents de réservation et les avoir acceptées, étant rappelé qu'elles sont toujours accessibles et téléchargeables à partir du Site Internet.

Le Client s'engage à consulter le règlement intérieur du Village Vacances (ci-après désigné le « **Règlement Intérieur** ») et à s'y conformer.

## ARTICLE 3 : RESERVATION

### ➤ **Conditions de réservation**

La réservation ne peut être validée que par une personne majeure disposant de la capacité juridique.

Le Client s'engage à réserver un séjour en son nom personnel et pour son compte et à occuper l'hébergement sélectionné pendant la durée du séjour.

Les mineurs doivent être accompagnés de leurs parents ou tuteurs légaux.

### ➤ **Modalités de réservation :**

#### **Les modalités de réservation sont les suivantes :**

- Par téléphone au : 06.45.76.36.98
- Sur le Site Internet : <https://lesdemeuresdulac.fr/> : la réservation d'un séjour ne peut être enregistrée que si le Client est identifié et a créé un compte.

#### **La réservation est soumise aux conditions suivantes :**

- Le versement d'un acompte de 30% du prix du séjour + frais de dossier + assurance annulation (si souscrite) (ci-après désigné l'« **Acompte** »). Le solde du séjour est à régler trente [30] jours avant la date d'arrivée du Client et quarante-cinq [45] jours avant la date d'arrivée du Client si celui-ci à réserver par l'intermédiaire du site internet [www.veepee.fr](http://www.veepee.fr) (ci-après « **Veepee** »). Aucune remise ne sera consentie en cas d'arrivée retardée ou de départ anticipé.
- Toute réservation effectuée à moins de 30 jours de l'arrivée, devra être réglée en une seule fois par virement bancaire ou par carte bancaire

### ➤ **Validation de la réservation**

- **Réservation par téléphone**

Le Client peut poser une option sur un Hébergement par téléphone en contactant le numéro suivant : service réservation au 06.45.76.36.98

Lorsque cette option est posée, le Village Vacances transmet sous format PDF au Client les CGV afin d'obtenir son accord.

Cette option n'est valable que pendant une durée de sept [7] jours à compter de la réception du contrat d'option par le Client, à l'issue de laquelle l'option sera supprimée par le Village Vacances.

Si le Client confirme son option et procède au règlement de l'Acompte demandé par le Village Vacances dans le délai imparti suivant les modes de paiement visés à l'article 6 des CGV, l'option devient une réservation sous réserve pour le Client de recevoir le courrier électronique de confirmation par le Village Vacances à l'adresse de courrier électronique qu'il aura indiquée.

- **Réservation par Internet**

Le Client peut effectuer une réservation sur le Site Internet et créer un compte. Le Client sélectionne l'hébergement en fonction des disponibilités proposées par le Village Vacances.

En cas de réservation effectuée par Internet, la réservation effectuée n'a de valeur contractuelle qu'à compter du règlement effectif de l'Acompte et qu'à réception d'une confirmation de réservation écrite, par courriel, récapitulant toutes les informations relatives au séjour.

Dans le cas où le solde n'est pas réglé dans le délai de trente [30] jours avant l'arrivée du Client, le séjour est considéré comme annulé et les conditions d'annulation décrites ci-après s'appliquent.

Dans le cas particulier où le Client a effectué une réservation par l'intermédiaire de Veepee, et que le solde n'est pas réglé dans le délai de quarante-cinq [45] jours avant l'arrivée du Client, le séjour est considéré comme annulé et les conditions d'annulation décrites ci-après s'appliquent.

➤ **Participants au séjour**

- **Réservation de groupe**

Tout participant au séjour quel que soit son âge est considéré comme pour une personne occupante au titre des règles de capacité, y compris les bébés et jeunes enfants.

Toute réservation de plus de trois [3] hébergements par la même personne physique ou par des personnes physiques différentes, mais se connaissant et se déplaçant ensemble aux mêmes dates de séjour, sur le même Village Vacances, est considérée comme un groupe. Les Hébergements proposés sur le Site Internet sont adressés exclusivement à la clientèle individuelle. Pour toute demande de réservation de groupe, vous devez impérativement contacter le Village Vacances par mail à l'adresse suivante : [contact@lesdemeuresdulac.fr](mailto:contact@lesdemeuresdulac.fr). Le Village Vacances se réserve le droit d'étudier la demande de réservation de groupe avant acceptation ou refus de celle-ci.

- **Clientèle – Mineurs**

Pour des raisons de sécurité, les mineurs non accompagnés de leurs tuteurs légaux pendant toute la durée de leur séjour ne sont pas acceptés dans les Village Vacances.

➤ **Absence de droit de rétractation**

Selon l'article L. 221-28 12° du Code de la consommation, le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs qui doivent être fournies à une date ou une période déterminée.

Ainsi le délai de rétractation de 14 jours ne s'applique pas à la réservation d'un hébergement.

➤ **Capacité maximum**

Par mesure de sécurité et de garantie, il est impératif de respecter la capacité maximale autorisée pour chaque hébergement réservé.

Si, à votre arrivée, il est constaté que le nombre d'occupants dépasse la capacité maximale définie pour l'hébergement réservé, le Village Vacances se réserve le droit de refuser l'accès à celui-ci, sans possibilité de remboursement pour le séjour réservé.

## ARTICLE 4 : PRESTATION

Le Village Vacances offre à la location des Hébergements au sein des Village Vacances.

➤ **Hébergement locatif (RML et HLL)**

Les Hébergements locatifs sont tous équipés et datent de 2015 à 2023.

La réservation d'un hébergement est faite à titre strictement personnel. Vous ne pouvez en aucun cas sous-louer ni céder votre réservation sans le consentement préalable du Village Vacances.

Le prix de votre séjour comprend l'hébergement pour le nombre de personnes que vous avez indiqué (dans la limite de la capacité maximale du logement), l'accès aux infrastructures et aux animations ainsi qu'un emplacement de parking pour votre véhicule sur les parkings situés en périphérie du site car celui-ci est piéton.

Selon la typologie d'Hébergement choisis, les frais annexes au titre notamment de : personne supplémentaire, véhicule supplémentaire, animaux domestiques, taxe énergétique, (...) toutes autres options ne sont pas comprises dans le prix susvisé et s'ajouteront à ce dernier. Les tarifs relatifs à ses frais annexes sont à consulter auprès du Village Vacances.

Le forfait de base est de 1 à 7 personnes (bébé inclus) selon le type d'hébergement.

Le Village Vacances se réserve le droit de refuser l'accès au Village Vacances aux groupes ou familles se présentant avec un nombre de participants supérieur à la capacité de l'hébergement loué.

## ARTICLE 5 : TARIFS, TAXE DE SÉJOUR & ECO-PARTICIPATION

### ➤ Dispositions communes

Le prix applicable sera fixé selon le tarif en vigueur au moment de la réservation.

Les prix indiqués sont exprimés en euros [€] et toutes taxes comprises [TTC] et ne comprennent pas la taxe de séjour, les taxes locales et suppléments éventuels. Tout changement ou modification du taux ainsi que toute évolution des taxes applicables au séjour, à la date de facturation pourront être répercutés sur le prix du séjour. Le Village Vacances se réserve le droit d'ajuster ses tarifs dans le cas d'un changement du taux des taxes ou de celui de la TVA (10%).

Quelle que soit la formule adoptée (Hébergement), des frais supplémentaires pourront être facturés pour les personnes supplémentaires, les véhicules supplémentaires, les animaux, les visiteurs.

### ➤ Application de la tarification dynamique

Le Village Vacances applique la tarification dynamique [ajustement des prix en fonction de la variation de la demande]. De ce fait, les tarifs sont susceptibles d'évoluer à la hausse comme à la baisse.

Ainsi, il est possible que pour un même séjour, les Clients aient payé des prix différents.

Les Clients ayant payé le prix le plus élevé ne pourront en aucun cas bénéficier d'un remboursement de la différence entre le prix qui leur est applicable et le prix promotionnel ou le prix inférieur dont un autre client a pu bénéficier au titre de la tarification dynamique.

### ➤ Taxe de séjour

Une taxe de séjour collectée pour la Commune de SAINT REMY SUR DUROLLE est à régler à l'arrivée du Client, à la nuitée et par personne de plus de 18 ans.

### ➤ Eco-participation

Une éco-participation est à régler à l'arrivée du Client, à la nuitée et à la personne. Le Village Vacances est soumis à des taxes de prélèvement de ressources naturelles (eaux propres) et de retraitement des déchets (eaux usées, ordures ménagères, ...). Il s'agit donc d'une répercussion budgétaire à valeur de compensation et de sensibilisation (0,45€/pers /nuit).

### ➤ Frais de réservation

Les frais de dossier s'élèvent à 25€ euros.

## ARTICLE 6 : MODALITES DE PAIEMENT

### ➤ Modes de paiement acceptés

Les réservations effectuées moins de 30 jours avant la date de début du séjour doivent être réglées par carte bancaire

L'Acompte doit être réglé par carte bancaire

Pour le paiement du solde, les modes de paiement suivants pourront être utilisés par le Client :

- **Par carte bancaire (Carte Bleue, VISA, ou Mastercard) en ligne sur le Site Internet (paiement sécurisé) ;**

Les informations liées à la carte bancaire du Client, sont entièrement protégées et cryptées SSL, via la plateforme de paiement sécurisé Paybox. Le Village Vacances ne pourra en aucune manière disposer du numéro de la carte du Client, sauf pour obtenir le paiement de la commande.

- **Par virement bancaire sur le compte bancaire du Village Vacances identifiée :** national ou international

En cas de paiement par virement, la commande est uniquement pré-enregistrée. Le montant de la commande devra être crédité sur le compte du Village Vacances dans un délai maximum de trois (3) jours ouvrés à compter de la commande.

A défaut, celle-ci sera annulée.

- **Dans le cadre d'un paiement en quatre (4) fois avec frais, par le biais de FLOA BANK,** les Conditions Générales de Vente de cette dernière s'appliquent : <https://www.floabank.fr/conditions-generales-paiement-plusieurs-fois>

Pour en bénéficier, vous devez résider en France, avoir plus de 18 ans et être titulaire d'une carte bancaire Visa ou Mastercard. Les cartes bancaires à autorisation systématique, les e-cards, les cartes Indigo et American Express ne sont pas acceptées (liste non exhaustive)

La durée de validité de la carte bancaire utilisée doit être postérieure à la date de la dernière échéance du « paiement en plusieurs fois ». Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours pour renoncer à votre crédit.

Offre de financement sous réserve d'acceptation par FLOA et soumis à conditions.

- **Par chèque Vacances ANCV** accepté en règlement des prestations locatives en France ou pour des destinations dans l'Union Européenne.

Si ce mode de paiement est utilisé, les Chèques-Vacances ANCV devront être dûment remplis et envoyés au Village Vacances, par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : Bel Air Village LES DEMEURES DU LAC, 720 Route du Lac, 63550, SAINT REMY SUR DUROLLE. Les chèques vacances devront impérativement être remis avec leurs talons d'origine, tous détachés du chéquier et non agrafés ou fixés sur un quelconque support, scotchés sur quelconque support. Le champ « Nom du titulaire » devra obligatoirement être rempli.

Dans le cas contraire, le Village Vacances décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol durant l'acheminement du règlement du Client.

#### ➤ **Défaut de paiement**

En cas de non-respect des délais de paiement, le Village Vacances se réserve le droit de procéder au recouvrement des sommes dues par tous moyens. Par ailleurs, à défaut de recevoir le règlement du solde dans les délais, le Client est informé de l'annulation de sa réservation.

## ARTICLE 7 : SÉJOUR

#### ➤ **Remise des clés**

Les heures de départ et d'arrivée sont précisées dans les conditions disponibles sur votre bon d'échange.

#### ➤ **L'Hébergement**

Toute réclamation concernant l'état de propreté, et/ou l'état général de l'hébergement doit être notifiée par écrit au plus tard 24 heures après l'arrivée, ceci afin de permettre d'y remédier. Aucune réclamation ne sera recevable plus de 24 heures après l'arrivée.

L'hébergement devra être remis en bon état d'entretien et de propreté par le Client lors de son départ ; le ménage devra notamment y avoir été fait par ses soins. A défaut, le Village Vacances se réserve le droit d'imputer les frais de ménage et de remise en état conformément aux dispositions relatives au dépôt de garantie [article 7].

#### ➤ **Choix du positionnement de votre Hébergement**

Les souhaits du Client pour ou un hébergement précis sur le Village Vacances ne sont pas contractuels. Ils seront pris en compte dans la mesure du possible, l'attribution des logements s'effectuant en fonction des disponibilités et possibilités d'accueil à l'arrivée du Client.

#### ➤ **Arrivée retardée et départ anticipé**

En cas d'arrivée retardée ou de départ anticipé par rapport aux dates mentionnées sur la confirmation de réservation du Client, celui-ci devra en informer le Village Vacances.

Aucune réduction de prix du séjour ne pourra être envisagée et le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement pour la part du séjour non effectuée.

#### ➤ **Dépôt de garantie**

Un dépôt de garantie dont le montant est défini dans les conditions disponibles sur le Site internet sera demandé au Client préalablement à son arrivée (dans un délai indicatif compris entre une semaine à 1 mois avant sa date d'arrivée) ou le cas échéant à l'accueil du Village Vacances. Ce dernier lui sera restitué en fin de séjour et/ou au plus tard sous huitaine par courrier à compter de son départ, sous réserve de restitution de l'hébergement en bon état et propre.

Le Village Vacances se réserve aussi le droit d'en conserver une partie ou la totalité en cas de détérioration de l'hébergement et/ou de son contenu et/ou du matériel sur le Village Vacances.

Le Village Vacances se réserve aussi le droit de déduire du dépôt de garantie la somme correspondant au matériel manquant et/ ou des frais de ménage si celui-ci n'a pas été correctement effectué lors du départ.

- **L'hébergement** : Il est impératif que les Hébergements loués soient restitués dans leur état initial. En cas de constatation de dommages (bris, manquements, détériorations), le Village Vacances informera préalablement le Client, puis se réservera le droit de procéder au prélèvement des montants nécessaires pour rétablir l'état de la location.
- **Nettoyage/Nettoyage Final** : Au moment de son départ, l'hébergement doit être laissé dans un état de propreté approprié (sol nettoyé, vaisselle lavée, couvertures rangées, poubelles vidées, placards propres, cuisines et salles de bain/WC nettoyés). Si le Client remarque des anomalies à son arrivée, il doit en informer par écrit le Village Vacances dans les 24 heures, afin qu'il puisse prendre des mesures immédiates pour résoudre cette difficulté. Sans cette notification, il ne pourra être donné de suite favorable à sa réclamation. En cas de non-respect de

l'obligation de restituer l'Hébergement en bon état de propreté à la fin de son séjour, le Village Vacances se réserve le droit de facturer le Client des frais de nettoyage et de les déduire de son dépôt de garantie, après en avoir averti le Client au préalable.

- Prestation de ménage : Le Client a la possibilité d'opter pour un service de nettoyage de fin de séjour qui lui sera facturé spécifiquement. Le coût de ce service dépendra de la catégorie de son hébergement. Le choix de cette option de nettoyage ne le dispense pas de l'obligation de maintenir un niveau minimum de propreté dans l'Hébergement en jetant tout détritrus, vidant les poubelles, en lavant la vaisselle, en repliant les couvertures en signe de respect envers les équipes d'entretien du Village Vacances.
- Autres types de dépôt de garantie : Dans certains Village Vacances, un dépôt de garantie pourra être requis pour la location de barbecues, la location de vélos, la mise à disposition de badges pour l'utilisation de la barrière, ou toute autre prestation particulière.

#### ➤ **Animaux**

Les animaux de compagnie (excepté les chiens de la 1ère et 2ème catégorie) sont les bienvenus dans certains Village Vacances, moyennant une redevance, par animal, payable lors de votre réservation. Lorsqu'ils sont autorisés, ils doivent être tenus en laisse en permanence. Ils sont interdits aux abords des piscines, dans les commerces alimentaires et dans les bâtiments d'accueil, d'animations et sanitaires. Le carnet de vaccination pour les chiens et les chats doit être à jour.

Les conditions d'accueil des animaux sont précisées dans les conditions spécifiquement applicables à chaque Village Vacances sur le Site Internet.

#### ➤ **Visiteurs**

Les visiteurs sont admis dans l'enceinte du Village Vacances après s'être présentés à la réception du Village Vacances et avoir réglé la redevance visiteur.

Les visiteurs auront accès aux infrastructures du Village Vacances, exception faite des espaces aquatiques.

#### ➤ **Règlement intérieur**

Le Client s'engage à prendre connaissance du Règlement Intérieur du Village Vacances avant son arrivée. Il reconnaît que ce Règlement Intérieur régira son séjour en complément des CGV.

Durant le séjour, le Client s'engage à respecter le Règlement Intérieur et à le faire respecter aux personnes résidant avec lui et ou ses visiteurs, qui sont sous sa responsabilité.

En cas de non-respect du Règlement Intérieur, le Village Vacances aura autorité pour le faire respecter et adopter si besoin, toutes les sanctions nécessaires, ce jusqu'à l'exclusion du Client du Village Vacances sans remboursement du prix du séjour.

#### ➤ **Relogement**

En cas d'impossibilité liée à une situation exceptionnelle de mettre l'hébergement réservé à la disposition du Client, le Village Vacances pourra proposer au Client un relogement dans un établissement de type et catégorie équivalente.

#### ➤ **Responsabilité**

Conformément à la législation en vigueur (article 1952 du code civil), la vente de séjours touristiques n'entre pas dans le cadre de la responsabilité des hôteliers.

En conséquence, la responsabilité du Village Vacances ne saurait être engagée en cas de perte, oubli, de vol ou de dégradation d'effets personnels, notamment dans l'hébergement les locaux communs et parkings attenants.

Le Client est responsable de la sécurité de son hébergement pendant son séjour et il lui appartient de s'assurer en conséquence. Certaines précautions peuvent éviter au Client un éventuel désagrément, notamment : fermeture des portes, baies vitrées, fenêtres avant de quitter les lieux.

#### ➤ **Autorisation de reproduire et diffuser l'image**

Le Village Vacances, pendant le séjour du Client, peut être amené à prendre des photographies et/ou à réaliser des vidéos au sein du Village Vacances à des fins d'animation et/ou de communication, sur tous supports, sur lesquelles le Client et les personnes l'accompagnant sont susceptibles d'apparaître.

En acceptant les CGV, le Client est présumé autoriser le Village Vacances à utiliser les photos et/ou vidéos sur lesquelles il apparaîtra aux fins susvisées. Il se porte fort de cette autorisation par les personnes l'accompagnant. Tout refus spécifique devra être notifié par écrit au Village Vacances.

Le Client ou l'une des personnes l'accompagnant pourra demander à tout moment, dans un délai raisonnable, le retrait, sur laquelle il/ elle est reconnaissable en adressant une demande écrite au Village Vacances.

#### ➤ **Indisponibilité de certains services**

Les services et installations proposés (piscine, activités, animations, etc.) sont susceptibles de ne pas être disponibles toute l'année, notamment pour des raisons climatiques ou en cas de force majeure, ou de ne pas fonctionner à toutes les saisons de l'année. Ils peuvent donc être momentanément indisponibles pendant tout ou partie du séjour du Client.

Toute difficulté relative à ses services pour une raison indépendante de la volonté du Village Vacances ne donnera lieu ni, à remboursement ni, à réduction du prix du séjour.

Le Village Vacances fera ses meilleurs efforts pour informer le Client des travaux ou aménagements entrepris lors de son séjour.

#### ➤ **Résiliation du contrat de réservation en cas de violation de la part du Client**

Le contrat de réservation sera automatiquement résilié au tort du Client dans l'une des situations suivantes :

- **Si le Client ne se présente pas au Village Vacances dans les 24 heures suivant le début du séjour**, sans justification ni notification de son arrivée. Le Village Vacances considérera alors qu'il a renoncé à son hébergement après le délai de 24 heures. Le montant total qu'il aura versé sera retenu, le cas échéant, et aucun remboursement ne sera effectué.
- **En cas de répétition d'infractions**, c'est-à-dire si le Client ou ses accompagnants enfreignent les règles après avoir reçu un avertissement par courriel l'enjoignant de se conformer au Règlement Intérieur, le Village Vacances se réserve le droit de résilier le contrat de séjour avec effet immédiat. En pareil cas, le Client sera tenu de quitter son Hébergement dans les trois heures suivant la résiliation de son contrat, qui sera notifiée par courriel. Aucun remboursement de la part du Village Vacances ne sera effectué. En particulier, le Village Vacances décline toute responsabilité en cas d'exclusion d'un Client par le Village Vacances, pour manquement au respect du Règlement Intérieur.

## ARTICLE 8 : MODIFICATION OU ANNULATION DE SÉJOUR

### ➤ Modification ou annulation par le Client

Il est rappelé que le Client ne bénéficie pas du droit de rétractation conformément à l'article L221-28-12 du Code de la consommation.

Toute demande de modification ou d'annulation du séjour devra parvenir au Village Vacances par email à l'adresse [contact@lesdemeuresdulac.fr](mailto:contact@lesdemeuresdulac.fr) ou par courrier postale à l'adresse suivante : Village Vacances Bel Air Village LES DEMEURES DU LAC , 720 Route du Lac, 63550 Saint Rémy sur Durolle. L'annulation ou la modification du séjour entraînera la perception des frais suivants par le Village Vacances :

Au-delà de 30 jours avant le début du séjour	30% du prix du séjour + les frais de dossier + les frais d'assurance (si souscrite)
De 30 jours à moins de 30 jours avant le début du séjour	100% du prix du séjour + les frais de dossier + les frais d'assurance (si souscrite)

Dans le cas particulier où le Client a procédé à la réservation par l'intermédiaire de Veepee, l'annulation ou la modification du séjour entraînera la perception des frais suivants par le Village Vacances :

Au-delà de 30 jours avant le début du séjour	30% du prix du séjour + les frais de dossier + les frais d'assurance (si souscrite)
De 30 à 15 jours avant le début du séjour	50% du prix du séjour + les frais de dossier + les frais d'assurance (si souscrite)
De 14 à 08 jours avant le début du séjour	75% du prix du séjour + les frais de dossier + les frais d'assurance (si souscrite)
Moins de 7 jours avant le début du séjour	100% du prix du séjour + les frais de dossier + les frais d'assurance (si souscrite)

Une modification des dates ou du contenu du séjour est considérée comme une annulation avec application des frais selon le barème ci-dessus.

Pour toute autre demande de modification, sous réserve qu'elle soit possible, des frais de dossier seront appliqués à hauteur de vingt-cinq euros (25€).

### ➤ Modification ou annulation par le Village Vacances

En cas d'annulation du séjour du Client par le Village Vacances pour une cause ne relevant pas de la force majeure, selon la définition résultant de la jurisprudence établie, le Village Vacances en avertira le Client dans les meilleurs délais, par courriel.

Le Village Vacances fera ses meilleurs efforts pour proposer au Client une solution de remplacement.

A défaut de solution de remplacement agréée par le Client, les sommes versées seront intégralement remboursées dans un délai de 72h.

## ARTICLE 9 : ASSURANCE ANNULATION

Le prix du séjour ne comprend pas d'assurance annulation. Celle-ci demeure facultative et est proposée lors de la procédure de réservation (assurance souscrite auprès de NEAT Village Vacances qui couvre le Client, sous certaines conditions, avant le départ et pendant son séjour).

Le montant correspondant est payable intégralement et uniquement lors de la réservation.

L'assurance proposée est la suivante : Assurance FLEX : Annulation avec ou sans justificatif pour tout événement imprévisible, indépendant de votre volonté, qui vous empêche de partir.

**Remboursement AVEC JUSTIFICATIF** : Remboursement de 100% des frais d'annulation (voir franchise)

**Remboursement SANS JUSTIFICATIF** : Remboursement de 70 % frais d'annulation (voir franchise)

Pour plus de détails : <https://lesdemeuresdulac.fr/info-assurance-annulation>

Vous devez vérifier auprès de vos assurances, que vous disposez d'une extension villégiature dans le cadre de votre contrat d'Assurance Habitation et de ses conditions de garantie. Si tel n'était pas le cas, vous êtes tenu de vous assurer contre les risques inhérents à son occupation. A savoir : accident, décès, vol, perte, dégradation d'effets personnels (valises, objets, mobiliers, valeurs, véhicules, vélos...). Vous devez également vous assurer, pour les dégradations qu'il pourrait causer dans l'hébergement donné en location ou dans le Village Vacances, de votre fait ou de vos accompagnants. Vous devrez justifier de votre assurance à la première réquisition. Dans le cadre de la location ou de prêt de vélos, vous êtes tenu de vous assurer contre le vol, perte ou dégradation.

## ARTICLE 10 : COORDONNÉES DE LA SOCIÉTÉ ET SERVICE CLIENT

Pour toute information ou question, le service clientèle du Village Vacances est à la disposition du Client :

E-Mail : [contact@lesdemeuresdulac.fr](mailto:contact@lesdemeuresdulac.fr)

Numéro de téléphone : 06.45.76.36.98

Village Vacances : Bel Air Village LES DEMEURES DU LAC , 720 Route du Lac, 63550 Saint Rémy sur Durolle

## ARTICLE 11 : RECLAMATIONS - LITIGES

Toute réclamation d'un Client relative à une difficulté pendant le séjour doit être notifiée de manière précise par lettre recommandée avec accusé de réception auprès du Village Vacances au plus tard vingt (20) jours après la fin du séjour en écrivant à l'adresse suivante Bel Air Village LES DEMEURES DU LAC , 720 Route du Lac, 63550 Saint Rémy sur Durolle ou par e-mail à l'adresse [reclamation@alphacamping.fr](mailto:reclamation@alphacamping.fr) . Une copie de la réclamation peut être adressée par le Client au Village Vacances.

Par ailleurs, lorsqu'une non-conformité dans l'exécution des services du contrat est constatée sur place, le Client est tenu de la signaler au Village Vacances dans les 24 heures, par téléphone au 06.45.76.36.98 avec confirmation écrite, par courriel à l'adresse [contact@lesdemeuresdulac.fr](mailto:contact@lesdemeuresdulac.fr) ou par voie postale à l'adresse Bel Air Village LES DEMEURES DU LAC , 720 Route du Lac, 63550 Saint Rémy sur Durolle

Toute demande de réexamen de dossier devra faire l'objet d'un courrier écrit de la part du Client dans les 14 jours qui suivent la réponse adressée par mail ou courrier par le Village Vacances.

En cas de désaccord avec le Village Vacances sur la prise en charge de la réclamation, et moins d'un an après que le Client ait formulé une réclamation écrite auprès du Village Vacances, le Client aura la possibilité de recourir aux services de MÉDIATION TOURISME ET VOYAGES proposé par le Village Vacances.

Le Client pourra adresser à MÉDIATION TOURISME ET VOYAGES sa demande de médiation par voie électronique : <https://www.mtv.travel/>

La médiation est gratuite, à l'exception des frais d'avocat, d'expert ou de toute autre personne que le Client choisira de faire participer à la médiation.

La Commission européenne a en outre mis en place une plateforme de résolution des litiges destinée à recueillir les éventuelles réclamations de consommateurs faisant suite à un achat en ligne afin de les transmettre ensuite aux médiateurs nationaux compétents.

Cette plateforme est accessible sur le lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

## ARTICLE 12 : LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Les CGV sont régies par la loi française.

Les CGV ont été rédigées en langue française puis éventuellement traduites dans différentes versions linguistiques.

Pour leur interprétation en cas de litige, seul le texte en langue française fait foi, les versions traduites étant produites à titre informatif.

Dans l'hypothèse où l'une des clauses des CGV serait déclarée nulle et non avenue, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité et le respect des autres clauses qui demeureront pleinement applicables.

Tout litige ou toute contestation auxquels elles pourraient donner lieu, tant pour leur validité, que pour leur interprétation, leur exécution ou leur résiliation, sera porté par la partie la plus diligente devant les juridictions françaises quel que soit le pays d'origine du Client, sauf dispositions d'ordre public.

## ARTICLE 13 : DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les traitements de données à caractère personnel que le Village Vacances met en œuvre pour les besoins de la réservation sont encadrés par la Charte de protection des données personnelles Village Vacances Paradis, disponible sur le Site internet <https://lesdemeuresdulac.fr/>

## ARTICLE 14 : OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Conformément aux articles L.223-1 et suivants du Code de la consommation, si le Client ne souhaite plus être démarché par téléphone sur le numéro qu'il avait communiqué au Village Vacances, il peut inscrire à tout moment ce numéro de téléphone sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par Internet sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) ou par courrier en écrivant à : Société Opposetel, Service Bloctel, 6 rue Nicolas Siret 10000 Troyes.