

Conditions générales de vente de séjours et services touristiques

Version du 5 décembre 2024

I. Généralités

SKI PLANET est une société de droit français au capital de 10 000 €, dont le siège est situé à l'adresse 575 rue de la Prairie - 73350 BOZEL et immatriculée au RCS 429 482 888 à Chambéry. L'utilisation des sites web appartenant à la société SKI PLANET (<https://www.ski-planet.com>, <https://www.montagne-vacances.com>, <https://www.mer-evasion.com>) et l'achat des prestations de séjours et prestations proposées par SKI PLANET en son nom et pour le compte de prestataires tiers impliquent l'entièvre adhésion du client aux présentes Conditions générales de vente et leur acceptation dans l'intégralité de leurs dispositions.

II. Parcours de réservation en ligne (sur le site de réservation)

Langue de navigation : l'utilisateur peut choisir la langue qui lui convient afin que le contenu de la fiche soit présenté dans l'une des 7 langues proposées (français, anglais, espagnol, allemand, néerlandais, italien et polonais).

Recherche : l'utilisateur peut sélectionner un ou plusieurs critères parmi ceux proposés (ex. : dates, budget, station, départements, type de logement, etc).

Navigation : l'utilisateur peut cliquer sur chaque offre et accéder au descriptif avec photographies, capacité, prix, résidence, conditions, services, etc).

Sélection de l'offre : l'utilisateur sélectionne d'abord un hébergement, sa quantité et la date, le prix est indiqué en temps réel ainsi que la disponibilité telle que connue par SKI PLANET.

Personnalisation de l'offre : après avoir cliqué sur « devis et réservation », l'ensemble des informations relatives à l'hébergement sont présentées en « détails et options », l'utilisateur est invité à préciser l'identité des participants, le détail des options à la carte disponibles et proposées pour chacune d'elles, la proposition de souscription d'une assurance proposée par un partenaire de SKI PLANET (étant rappelé que le client doit être assuré lors de son séjour dans l'hébergement) avec un lien vers le document d'information mis à disposition par l'assureur, les prestations incluses et facultatives du logement (ex. : linge, ménage), les conditions (ex. dépôt de garantie, taxe de séjour...) et informations utiles (ex. ascenseur).

Validation de la demande de réservation :

1. Lors du récapitulatif mis à jour au fur et à mesure de la souscription des options au cours de l'étape précédente, l'utilisateur dispose du choix d'enregistrer son devis ou de poursuivre la réservation en cliquant sur « Réservez » ;
2. La page liée invite l'utilisateur à se connecter à son compte s'il est inscrit ou, à défaut, à créer un compte en précisant son identité, son adresse postale, son numéro de téléphone et son adresse email ;
3. Paiement :
 - l'utilisateur est invité à saisir un code promo, le cas échéant, puis à vérifier le récapitulatif de sa réservation, options incluses, avec le prix total et sa ventilation par items ;
 - l'utilisateur a le choix de cocher l'une des modalités de paiement proposée (CB, chèque bancaire, virement, chèques vacances, chèques et cartes cadeaux) ;
 - Le cas échéant, l'utilisateur se voit proposer de payer un acompte ou l'intégralité du montant de la réservation ;
 - l'utilisateur doit cocher qu'il accepte les présentes conditions générales ainsi que la politique de protection des données personnelles, lesquelles sont accessibles par un lien, et qu'il est informé qu'il n'a pas de droit de rétractation, avant de cliquer sur « réservez » et déclencher le paiement ;
 - le paiement par carte bancaire est un paiement sécurisé ;
 - les autres moyens de paiement impliquant un paiement non immédiat donnent lieu à l'envoi d'un email récapitulatif accusant réception de la réservation indiquant qu'elle sera annulable par SKI PLANET à défaut de réception du paiement qui doit parvenir à SKI PLANET au plus tôt et dans les trois (3) jours au plus tard, ainsi que les indications pratiques.

Espace client : l'espace client permet à l'utilisateur d'accéder à un espace personnel donnant notamment accès aux documents de voyage (dont le bon de réservation à imprimer et à présenter sur le lieu de séjour, reprenant l'ensemble des informations utiles, disponible 28 jours avant la date de début de séjour), les informations sur le suivi du statut des commandes et un récapitulatif des commandes.

III. Prix et disponibilités

Les prix affichés sont ceux valables à la date recherchée et en occupation maximale de l'hébergement (le nombre d'occupants n'a pas d'impact sur le prix). Les disponibilités sont publiées en quantité limitée, il se peut que des aléas techniques permettent d'afficher la disponibilité pour un logement non disponible en réalité. Un hébergement présenté comme disponible peut aussi devenir indisponible si plusieurs clients le commandent en même temps. Le premier client à effectuer la réservation sera prioritaire.

Le cas échéant, SKI PLANET pourra contacter le client par email ou par téléphone dans les plus brefs délais et l'informer de la non-disponibilité du logement. SKI PLANET

remboursera la somme versée par le client.

Dans le cas de réservation de cours de ski, si requis par l'école de ski, SKI PLANET se réserve le droit de modifier les horaires, en fonction de l'enneigement, des conditions météorologiques et de la fréquentation des cours (6 personnes minimum par niveau de cours). Le cours peut être annulé par SKI PLANET si le nombre minimum de participants requis par l'école de ski (6 personnes) n'est pas atteint. La prestation sera alors remboursée par SKI PLANET.

Dans le cas de la réservation d'activités pour l'été (VTT, randonnée, rafting...), le prestataire se réserve le droit de modifier les horaires en fonction des conditions météorologiques et de la fréquentation de l'activité (en fonction du nombre minimum de personnes requises).

Conformément aux dispositions de l'article L.211-13 du Code du tourisme, SKI PLANET se réserve le droit de pouvoir modifier unilatéralement les conditions d'exécution du séjour avant le départ. SKI PLANET informe le client des modifications mineures apportées. Le client ne peut prétendre à aucune indemnité du fait des modifications mineures ainsi apportées par SKI PLANET. Dans l'hypothèse où, conformément à l'article R.211-9 du Code du tourisme, SKI PLANET est contraint de modifier l'un des éléments essentiels de la commande ou s'il ne peut satisfaire aux exigences particulières du client mentionnées au 1^o de l'article R. 211-6, SKI PLANET en avertira le client de manière claire et compréhensible :

- des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;
- du délai raisonnable dans lequel le client doit apporter une réponse à SKI PLANET sur le choix opéré ;
- des conditions d'annulation sans frais en cas de refus des modifications apportées.

Le client dispose d'un droit de refuser la modification proposée et d'obtenir le remboursement intégral du prix versé dans un délai maximal de quatorze (14) jours après l'annulation de la commande. Dans le cas d'acceptation par le client des modifications du voyage, une nouvelle confirmation de commande lui est adressée avec l'ensemble des informations requises.

IV. Modalités de réservations

Un acompte minimum de 30% du montant total du séjour garantit les conditions de réservation et engage le client à régler le solde 32 jours avant le début du séjour. A défaut de paiement du solde, la réservation pourra être annulée sans que le client puisse récupérer les sommes initialement versées.

Toute réservation effectuée dans les 32 jours avant la date d'arrivée n'ouvre pas le droit à un paiement en deux fois et doit être réglée dans sa totalité par carte bancaire.

Une réservation peut être mise en option pour une durée de 3 jours maximum, délai nécessaire pour la réception du règlement total de l'acompte par chèque bancaire solvable ou chèques vacances ou cadeaux valides et originaux (à envoyer

obligatoirement en lettre recommandée avec accusé de réception sous enveloppe sécurisée à la société SKI PLANET - 2 place Léontine Vibert - 73200 Albertville). SKI PLANET décline toute responsabilité dans l'acheminement des chèques vacances en cas de perte ou de vol constaté. Au-delà des 3 jours, l'option sera automatiquement annulée et le client ne pourra prétendre à aucune réclamation, notamment du fait de l'indisponibilité ultérieure de l'hébergement qui en résulterait.

Les chèques vacances et les chèques cadeaux sont valides dès lors qu'ils sont encore valables au moins deux mois après leur réception par SKI PLANET, qu'ils sont dans leur état d'origine, non endossés, et non agrafés.

Toute réservation entraîne des frais de dossier s'élevant à 20 €. Ces frais ne sont pas remboursables en cas d'annulation du client. Selon l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation n'est pas applicable. Ces frais de 20 € sont uniquement remboursables dans le cas où SKI PLANET se trouve contraint d'annuler le séjour.

V. Confirmation de la commande

Selon l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation n'est pas applicable.

Dès réception du paiement, le client reçoit un email à conserver précieusement : il comporte toutes les indications relatives à la location.

Le bon de réservation devra obligatoirement être présenté en version papier à l'accueil de la résidence le jour de l'arrivée, également aux caisses des remontées mécaniques pour les forfaits de ski, au magasin de sport pour le matériel de ski et tout autre prestataire (ex. Courses...). L'impression de ces documents devra se faire avant le jour d'arrivée. Aucune prestation ne sera fournie au client par le personnel d'accueil si la présentation du bon de réservation se fait sous un autre format tel qu'un smartphone. SKI PLANET décline toute responsabilité en cas de non prise en main par le client des documents de voyage.

A noter que SKI PLANET met à la disposition du client un "Espace Client" accessible depuis la page d'accueil du site où il peut trouver à tout moment le bon d'échange nécessaire à son séjour, ainsi que les autres éléments précisés dans la section "Parcours de réservation en ligne sur le site de réservation ».

VI. Modalités de paiement

Le client doit mentionner, lors de sa réservation, le numéro de carte bancaire ainsi que sa date de validité. Les cartes bancaires acceptées sont : la carte bleue, la carte VISA, la carte Mastercard et American Express.

Le client autorise ainsi SKI PLANET à utiliser sa carte de paiement pour le règlement de l'acompte et du solde du séjour. Le client s'interdit, quelle que soit la cause, de faire opposition à la transaction de réservation validée.

SKI PLANET ne conserve aucun numéro de carte bancaire. Aucun prélèvement automatique n'est effectué.

Le client a aussi la possibilité de régler son acompte en utilisant le virement ou le chèque vacances ANCV (en cas de remboursement de chèques vacances ANCV, des frais de 15 € seront retenus) et/ou chèque cadeau (uniquement les chèques Cadhoc, Kadéos Edenred Infini, Kadéos Edenred Select, Mon Cadeau Liberté Tirgroupé, Mon Cadeau Bonheur Tirgroupé - les chèques Bon d'Achat Kadéos, les cartes cadeaux et les autres chèques ne faisant pas parties de cette liste seront refusés et renvoyés au client) et/ou le chèque bancaire qui doit être rédigé à l'ordre de SKI PLANET. Ces chèques doivent être envoyés obligatoirement en lettre recommandée avec accusé de réception sous enveloppe sécurisée à la société SKI PLANET - 2 place Léontine Vibert - 73200 Albertville. SKI PLANET décline toute responsabilité dans l'acheminement des chèques en cas de perte ou de vol constaté. Le client se doit de régler la différence manquante. Le solde sera collecté 32 jours avant l'arrivée dans l'établissement.

Il est entendu que la réservation confirmée par la réception d'un chèque bancaire est sous condition résolutoire de l'encaissement effectif du chèque. En cas de rejet de ce dernier, la réservation sera automatiquement annulée. Dans la mesure où cette annulation résulterait de la faute du client, si la notification bancaire de rejet du chèque intervient pendant la période durant laquelle des frais d'annulation sont applicables, le client sera redevable, envers SKI PLANET, du montant de ces frais en sus des frais de réservation et des frais d'assurance si le client a souscrit cette option et si le délai de rétractation y afférent est expiré.

Le site de SKI PLANET vous propose également de régler tout ou partie de vos achats en carte(s) cadeau(x) illicado. Vous pouvez cumuler plusieurs cartes illicado pour le même achat, dans la limite de 250€. Les opérations avec votre carte illicado sont totalement sécurisées. Sélectionnez le moyen de paiement illicado et indiquez les 19 chiffres de votre carte cadeau ainsi que le cryptogramme à 3 chiffres. La carte est utilisable en une ou plusieurs fois dans la limite de sa valeur. Votre paiement peut être complété si nécessaire avec votre carte bancaire.

Information importante : si le client a effectué le paiement de son séjour par carte bancaire, chèque bancaire ou virement bancaire, il ne pourra pas demander par la suite l'utilisation des chèques cadeaux en remplacement des paiements effectués initialement par carte bancaire, chèque bancaire ou virement. Si le client envoie par courrier ses chèques pour ce type de demande sans en avoir préalablement informé SKI PLANET, SKI PLANET est en droit de refuser cette demande et de renvoyer au client les chèques cadeaux par courrier simple. SKI PLANET décline toute responsabilité en cas de perte lors de cet envoi. SKI PLANET peut mettre en place un envoi sécurisé à la demande et aux frais du client.

VII. Garanties de sécurité lors du paiement par carte bancaire : Banque Populaire
Grâce à un serveur sécurisé, les transactions des clients sont complètement fiables. Pour cela, le système de cryptage le plus performant du marché, SSL : Secure Socket Layer est utilisé. Ce système de cryptage est le plus largement utilisé sur internet pour

protéger les transmissions d'informations entre un client et un serveur. Il permet le transfert des coordonnées bancaires en ligne, en toute sécurité. De plus, il est compatible avec les dernières versions de tous les navigateurs du marché.

Un message annoncera au client qu'il est sur le point de visualiser des pages au moyen d'une connexion sécurisée. C'est la preuve que le site est sécurisé et que le client peut saisir son numéro de carte en toute confiance.

SKI PLANET rappelle qu'aucun numéro de carte bancaire n'est conservé. Aucun prélèvement automatique n'est effectué.

Comment garantir la sécurisation du transfert des coordonnées bancaires du client ?

Le logiciel SSL crypte toutes les coordonnées bancaires au moment de leur saisie. Au cours de leur unique transfert via Internet, il est alors impossible de les lire. A réception, SKI PLANET décrypte ces numéros pour traiter la commande du client. Le numéro reste donc parfaitement confidentiel pendant la durée du transfert sur le réseau Internet.

VIII. Conditions de modification

La modification de la réservation (dates, nombre de personnes, lieu du séjour, type de logement) à la demande du client peut être acceptée, sous réserve des conditions suivantes :

- Délai : pour être recevable, la demande de modification doit parvenir par email à SKI PLANET au moins 30 jours avant la date d'arrivée initialement retenue pour la réservation de l'hébergement, au-delà de ce délai, le client devra annuler sa réservation et procéder à une nouvelle réservation ;
- Frais de dossier applicables : toute demande de modification de réservation donnera lieu à la facturation par SKI PLANET des frais de 50 euros, dont le paiement effectif dans le délai de modification suscité, sera nécessaire à sa validation.

Ces frais de modification ne sont pas remboursables en cas d'annulation ultérieure de la réservation de remplacement.

IX. Conditions d'annulation

Les frais de réservation et de transfert (c'est à dire toute modification de la réservation) sont non remboursables. La prime d'assurance n'est pas remboursable, sauf si l'annulation intervient dans le délai de rétractation conformément aux modalités détaillées ci-après.

Les frais d'annulation sont calculés sur la base des prix totaux TTC pour tous les types de prestations souscrites.

Le régime d'annulation est spécifique à chaque prestation concernée.

L'annulation de votre réservation pour **L'HÉBERGEMENT**, le **MATÉRIEL DE SKI** et les **COURS DE SKI** est susceptible de donner lieu à un remboursement sous réserve et

après déduction des frais calculés selon les conditions suivantes (en nombre de jours entre la date de réception du courrier ou email d'annulation et la date d'arrivée prévue) :

- **Jusqu'à 31 jours** : frais = 30% du montant.
- **A partir de 30 jours** : frais = 100% du montant, aucun remboursement ne pourra être réclamé.

L'annulation de votre réservation pour les **ACTIVITÉS D'ÉTÉ** est susceptible de donner lieu à un remboursement sous réserve et après déduction des frais calculés selon les conditions suivantes (en nombre de jours entre la date de réception du courrier ou email d'annulation et la date d'arrivée prévue) :

- **Jusqu'à 16 jours** : frais = 30% du montant.
- **A partir de 15 jours** : frais = 100% du montant, aucun remboursement ne pourra être réclamé.

L'annulation des **FORFAITS DE SKI** et des **COURSES LIVRÉES** n'entraîne aucun remboursement.

Toute annulation doit être signifiée par écrit à SKI PLANET, la date de réception déterminant la date de la demande d'annulation.

Dans le cas où SKI PLANET se trouve contraint d'annuler le séjour, le client sera informé dans les meilleurs délais. Le client sera alors remboursé de toutes les sommes versées dans un délai maximal de quatorze (14) jours à défaut de s'être vu proposer un séjour équivalent aux mêmes conditions.

La responsabilité de SKI PLANET ne pourra être recherchée pour tout retard ou manquement contractuel résultant d'un cas de force majeure, à savoir un événement extérieur aux Parties, irrésistible et imprévisible. L'exécution des obligations incombant à SKI PLANET sera suspendue par la survenance d'un événement constitutif de force majeure au sens de la jurisprudence des tribunaux français. Dans de telles circonstances, SKI PLANET préviendra le Client, par écrit, dans les huit (8) jours de la date de survenance des événements, les obligations liant SKI PLANET et le Client, étant suspendues de plein droit, sans indemnité, à compter de la date de survenance de l'événement.

Toute prestation réservée et payée qui n'aurait pas été utilisée ou aurait été utilisée partiellement, ne sera ni remboursée, ni échangée quelle qu'en soit la cause. SKI PLANET ne pourra être tenu pour responsable en cas de non-ouverture de la station ou des remontées mécaniques, aucun remboursement ne pourra être réclamé. En cas de défaut ou excès de neige, aucun remboursement ne pourra être réclamé. SKI PLANET conseille vivement au client de souscrire à une assurance tout compris.

X. Assurance villégiature

Le client devra être couvert par une police d'assurance responsabilité civile villégiature en vigueur pendant la durée du séjour, souscrite auprès d'une compagnie notoirement solvable de son choix.

SKI PLANET conseille par ailleurs de souscrire une garantie interruption/annulation.

SKI PLANET propose une assurance souscrite auprès d'un partenaire assureur de confiance. Cette assurance est conçue pour offrir une large protection durant votre voyage incluant l'annulation ou l'interruption de séjour ainsi que la responsabilité civile villégiature. Pour plus de détails sur les couvertures, exclusions, et procédures de réclamation : merci de consulter le résumé des garanties.

Si le client souscrit cette assurance, il communiquera utilement l'identité des voyageurs, laquelle sera transmise aux seules fins de déterminer le périmètre de l'assurance à l'assureur.

L'adhésion à l'assurance voyage se fait directement auprès du partenaire assureur de SKI PLANET qui agit en qualité d'intermédiaire d'assurance à titre accessoire sous le régime de l'article L513-1 du Code des assurances. Les informations concernant l'identité et l'adresse du partenaire assureur de SKI PLANET ainsi que l'étendue de la couverture proposée sont disponibles dans le document d'information sur le produit d'assurance (DIPA) rendu accessible avant toute adhésion et avant la validation de la réservation.

Le client dispose d'un droit de rétractation de 30 jours à compter de la date de souscription de l'assurance, pendant lequel il peut annuler le contrat d'assurance sans pénalité et sans motif (sauf si l'assurance est souscrite moins de 30 jours avant la date de début du séjour, auquel cas le droit de rétractation n'est pas applicable).

Le client exerce ce droit directement par email auprès de SKI PLANET.

Si le client souhaite faire une réclamation relative à cette assurance, il devra suivre les procédures spécifiées dans son contrat d'assurance et contacter l'assureur directement aux coordonnées fournies dans la documentation d'assurance fournie.

Le client est invité à lire attentivement les conditions générales et particulières de son contrat d'assurance, qui détaillent les couvertures, exclusions, et obligations. Ces informations sont essentielles pour comprendre sa protection d'assurance.

XI. Conditions de location et d'occupation

Sous peine de résiliation de la réservation, le client est tenu d'occuper les lieux personnellement, la réservation étant nominative, non cessible et non transmissible. En aucun cas le client ne peut sous-louer, même gratuitement, ni céder ses droits à la réservation, sauf accord écrit de SKI PLANET.

Le client s'interdit d'exercer tout commerce, profession ou industrie dans l'hébergement qui lui est loué uniquement à titre de résidence provisoire et de plaisance.

Le client ne devra faire aucune modification ni changement dans la disposition des meubles et des lieux, ne pas transporter des meubles en dehors de l'hébergement et ne pas entreposer dans l'hébergement des meubles meublants, exception faite pour le linge et menus objets.

Les occupants seront tenus, avant qu'il soit procédé à l'inventaire de sortie, de remettre

les meubles, objets et mobiliers à la place qu'ils occupaient lors de leur arrivée. Le locataire s'engage à rendre le logement dans un parfait état de propreté, soit en le nettoyant lui-même, soit en le faisant nettoyer au titre de l'option qui lui est proposée aux conditions qui lui ont été communiquées lors de la réservation. Les occupants devront notamment s'abstenir de façon absolue de jeter dans les lavabos, baignoires, évier, WC, etc ... des objets de nature à obstruer les canalisations, faute de quoi ils seront redevables des frais occasionnés pour la remise en service de ces appareils. La caution, qui est déposée à l'arrivée, est restituée déduction faite des dégâts constatés, nettoyage insuffisant ou retard dans la remise des clés.

Le client et les personnes l'accompagnant dans l'hébergement devront impérativement respecter le règlement intérieur (et le cas échéant, au règlement de copropriété de l'immeuble (notamment étendage de linge, ordures ménagères, parking attribué, règlement piscine...) et ne rien faire qui puisse nuire à la tranquillité du voisinage ou des autres occupants. A défaut et en cas de troubles manifestes causés à des tiers, SKI PLANET se réserve alors le droit de demander réparation.

Les occupants ne pourront réclamer le remboursement de leur séjour au prorata de la semaine en cas de départ anticipée durant le séjour pour quelque motif que ce soit (ce sujet pouvant par ailleurs être à traiter avec son assurance, selon les garanties souscrites).

Les occupants devront habiter bourgeoisement les locaux loués et devront respecter le calme et le sommeil des autres résidents.

SKI PLANET ne pourra être tenu pour responsable de toute nuisance sonore du voisinage, vols et dégradations. Le client devra en référer aux autorités compétentes.

Au cas où le vacancier n'arriverait pas dans les heures prévues d'ouvertures de l'accueil, les frais d'éventuelles nuitées seront à sa seule charge sans qu'il puisse prétendre à un quelconque remboursement.

Les régions touristiques sont toujours en voie de développement, l'environnement peut s'en ressentir. SKI PLANET ne peut être systématiquement informé, ni tenu pour responsable de tous les travaux, constructions, manifestations et évènements entrepris, soit par des particuliers, soit par des autorités publiques, au cours de la saison, dans les stations et résidences. Néanmoins, dans la mesure où SKI PLANET est informé d'évènements ou de travaux engendrant des nuisances importantes dans une résidence ou une station, le locataire en sera informé. L'ouverture et la fermeture de la résidence peuvent ne pas coïncider avec l'ouverture et la fermeture de la station ou des remontées mécaniques.

Les logements sont équipés pour des séjours touristiques. Les photographies publiées donnent une illustration des logements, mais ne sont pas contractuelles. La location choisie peut ne pas correspondre exactement aux illustrations. Il en est de même pour les descriptifs des logements (taille, disposition...) qui sont faits par type, ce qui implique que pour deux logements de même type, il pourra exister quelques petites différences

qui ne sont pas substantielles. SKI PLANET s'efforce de fournir des descriptions les plus précises possibles de toutes les locations proposées. Tous les descriptifs, visuels, illustrations et photographies publiés par la société SKI PLANET et sur ses sites web sont fournis par les partenaires hébergeurs qui en autorisent la pleine exploitation.

Le client laissera exécuter dans les lieux loués les réparations dont l'urgence et la nécessité apparaîtraient pendant la location et ne permettraient pas leur report. Le client informera SKI PLANET de tout sinistre et des dégradations se produisant dans l'hébergement, même s'il n'en résulte aucun dommage apparent.

Le client est tenu de ne pas dépasser la capacité maximale d'occupation du bien correspondant au nombre de personnes mentionné dans la description de l'hébergement, précisé dès la première étape du processus de réservation. Le client sera le seul responsable de tout litige survenant sur place en cas d'une occupation dépassant la capacité maximum, toute dérogation y compris pour les bébés devra être accordé par écrit par SKI PLANET. Le client devra être autorisé expressément pour introduire un animal dans l'hébergement, et, le cas échéant, avoir payé le supplément prévu à cet effet. En tout état de cause, seuls les animaux familiers seront admis. Toutefois, aucun chien appartenant à la 1ère catégorie mentionnée à l'article L.211-12 du code rural ne peut être accepté.

Pendant la basse saison, les prestations proposées, peuvent être moins nombreuses. Piscine, jacuzzi, sauna, hammam et restaurant seront généralement ouverts, mais peut-être avec un choix et des horaires limités, ou en cas de mauvais temps, de nettoyage, de maintenance, de faible fréquentation, de raisons liées au COVID-19 ou pour tout autre incident indépendant de la volonté de SKI PLANET, il se peut que ces prestations ne puissent pas être proposées.

XII. Dépôt de garantie

Des dépôts de garantie obligatoires peuvent être demandés sur place notamment pour le logement et le matériel de ski et mentionnés sur le site dans la description des « prestations ». Le client contractera directement les prestataires concernés et sera seul responsable de la bonne utilisation des biens et services qui lui seront alloués sous cette garantie.

XIII. Arrivée tardive

Les horaires de départ et d'arrivée sont précisés dans le « bon d'échange » mis à disposition du client dans son espace client. Lorsque le locataire ne se présente pas ou dans le cas d'arrivée différée, ni SKI PLANET, ni le responsable de la résidence, ne peuvent être tenus pour responsables, ni supporter le remboursement de frais d'éventuelles nuitées à l'hôtel. Si le client ne peut arriver aux horaires mentionnés, il doit impérativement contacter la résidence et convenir d'un jour et/ou d'une heure d'arrivée. Les mêmes conditions s'appliquent pour un départ anticipé.

XIV. Réclamations

Les occupants devront dans les 48 heures de la prise de possession de leur appartement, informer la réception ou SKI PLANET par écrit de toute anomalie constatée (ex. :

inventaire incomplet ou problème de ménage), étant précisé qu'à défaut, l'hébergement sera considéré comme ayant été donné propre et en état de fonctionnement à l'entrée du client.

Durant le séjour, les éventuelles réclamations doivent être formulées directement sur place au responsable afin de ne pas subir les inconvénients pendant toute la durée des vacances. Après le séjour, une réclamation par écrit en français, en anglais ou en espagnol seulement (en recommandé avec accusé de réception) pourra être effectuée dans un délai maximum de 15 jours. Aucune réclamation ne sera recevable au-delà de ce délai. Toute réclamation non signalée aux responsables du site sur place ne pourra être prise en considération et ne pourra donner droit à aucune compensation.

Vous avez la possibilité de recourir au médiateur du tourisme et voyage : www.mtv.travel, pour un règlement amiable du litige.

SKI PLANET n'étant pas propriétaire des logements, les précisions transmises aux locataires sur les logements et les prestations sont conformes aux indications des hébergeurs : en cas de changements éventuels en cours de saison, SKI PLANET en informera les locataires.

Les dates d'ouverture et de fermeture des remontées mécaniques indiquées sur le site de SKI PLANET sont données à titre indicatif et sont susceptibles d'être modifiées selon les conditions d'enneigement. SKI PLANET ne pourra être tenu pour responsable et le client ne pourra prétendre à aucune réclamation.

XV. Demande spécifique

Si le locataire a un désir particulier (appartement au rez-de-chaussée par exemple), SKI PLANET le communiquera à l'hébergeur au moment de la réservation : les désirs sont satisfaits dans la mesure du possible, mais ne peuvent en aucun cas être garantis : « si possible mais non garanti ».

Certains établissements sont équipés pour accueillir les personnes à mobilité réduite. Une demande préalable doit être adressée à SKI PLANET pour accord auprès de l'établissement. Il est très important de mentionner le handicap au moment de la réservation. A défaut, SKI PLANET décline toute responsabilité et aucune réclamation ne sera prise en compte au retour du client si les installations ne sont pas adaptées aux besoins.

XVI. Offre promotionnelle

Le client ne peut profiter d'une offre promotionnelle survenue après sa réservation, sauf pour un logement supplémentaire. Les promotions ne sont donc pas rétroactives. Les offres promotionnelles sur les semaines consécutives ne sont pas cumulables avec les promotions ponctuelles à la semaine. L'offre 2=1 (une semaine achetée, une semaine offerte) est uniquement valable sur la partie hébergement.

XVII. Garantie de confidentialité

Les informations personnelles et les informations relatives à la réservation du client sont gardées confidentielles par SKI PLANET et sont utilisées en vue de lui gérer la réservation et fournir les services réservés. En lui garantissant la plus grande confidentialité, SKI PLANET s'engage à ne pas divulguer à des tiers quelque information que ce soit concernant le client, à l'exception des fournisseurs et partenaires directement impliqués dans l'exécution des prestations souscrites pour les besoins de cette exécution (ex. : hébergeur, prestataire de courses livrées, loueur de matériel, gestionnaire de forfaits, écoles de ski et tout autre prestataire fournissant les options souscrites par le client). Dans tous les cas, les données personnelles du client ne seront pas commercialisées à d'autres fins. Le client peut avoir davantage d'informations sur le traitement de ses données personnelles et sur l'exercice de ses droits en consultant la page « [Politique de protection des données à caractère personnel](#) ».

XVIII. Service clients

Pour toute demande d'information, le client peut contacter la centrale de réservation (en français, anglais ou espagnol) par téléphone au 0033 (0)4 79 22 15 68 ou par le [formulaire de contact](#)