

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE POPINNS - GROUPES POPINNS -

### PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente lient le **GROUPE POPINNS - DG HOLIDAYS** N° de TVA intracommunautaire : FR 00523822112, immatriculée au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours sous le numéro IM075150070 et domiciliée Route de Théza – 66200 Alénia – France

au(x) **Client(s)** et fixent selon les dispositions du décret 2006-1229 du 6 octobre 2006 les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

Les présentes Conditions Générales de Vente « Groupe » s'appliquent à une entité morale de droit (association, société, comité d'entreprise, ...) ou de fait (regroupement entre amis, famille) à partir de 15 participants payants, et peuvent être à tout moment modifiées et/ou complétées par le GROUPE POPINNS. Dans ce cas, la nouvelle version des Conditions Générales de Vente sera mise en ligne par le GROUPE POPINNS. La nouvelle version des Conditions Générales de Vente s'appliquera dès sa mise en ligne.

Les Conditions Générales de Vente sont complétées par des Conditions Particulières de Vente (« Devis » et/ou « Contrats de réservation »).

Les conditions générales de vente s'appliquent uniquement pour les Résidences et Villages Vacances du GROUPE POPINNS. Pour les résidences partenaires, les conditions générales de vente de la résidence concernée seront jointes aux Conditions Particulières.

### ARTICLE 1 – RESERVATION ET CONCLUSION DU CONTRAT

#### 1.1 - Modalités de l'option

La demande d'option peut être effectuée par, télécopie, courrier, e-mail ou par envoi d'un bulletin d'inscription accompagné éventuellement du règlement de votre acompte, le tout adressé à :

GROUPE POPINNS

Service Groupes – Route de Théza – 66200 ALENIA

Tél. : 04.68.37.67.00 – Fax : 04.68.37.67.45

E-mail : [service.groupes@popinns.com](mailto:service.groupes@popinns.com)

#### 1.2- Délai d'option

La demande d'option est enregistrée (sous réserve de disponibilités) dès sa réception selon les moyens décrits à l'article 1.1. Cette option est valable pendant une durée définie entre le Client et le GROUPE POPINNS. Passé ce délai, l'option sera considérée comme caduque.

#### 1.3- Paiement de l'acompte et conclusion du contrat

L'option est réputée définitive à la signature du Contrat de réservation par le Client et le GROUPE POPINNS et par le paiement de l'acompte par le Client. Le Contrat de réservation est constitué des Conditions Particulières de Vente et des Conditions Générales de Vente.

### ARTICLE 2 - TARIFS

#### 2.1 - Détermination des tarifs

Les tarifs sont définis dans les Conditions Particulières de Vente et sont systématiquement cotés selon la destination, les prestations, le nombre de participants, la période de séjour, ...

S'ajouteront éventuellement aux tarifs initiaux le montant des prestations choisies sur le site du séjour (« Site ») en supplément des Conditions Particulières de Vente initiales. Les prestations supplémentaires seront facturées et payées sur Site au plus tard à la fin du séjour.

Pour l'application des tarifs « enfants », tels que définis par la brochure, l'âge pris en considération est celui au premier jour du séjour. Une pièce d'identité pourra à ce titre être demandée pour valider ces conditions tarifaires préférentielles.

Les animaux sont acceptés dans certaines résidences du GROUPE POPINNS, aux périodes prévues contractuellement, et en respectant les dispositions du règlement intérieur de la résidence.

#### 2.2 - Modification des tarifs

Les tarifs indiqués sont valables aux dates figurant dans les Conditions Particulières de Vente. Ils ont été établis en fonction des données économiques et fiscales en vigueur à la date de la fixation du prix et en fonction du cours de la devise de référence.

Le GROUPE POPINNS se réserve expressément la possibilité de réviser ses prix en fonction : de la variation du coût des transports, liés notamment au coût du carburant ; de celle des redevances et taxes liées aux prestations offertes, telles les taxes de séjour, d'atterrissage, de débarquement, ou d'embarquement dans les ports et les aéroports ; des taux de changes appliqués au séjour considéré ; et du taux de T.V.A. applicable.

En cas de variation de plus de 2% de l'un ou l'autre de ces éléments (excepté du taux de T.V.A.), le GROUPE POPINNS se réserve le droit de répercuter la dite variation sur le prix du séjour. Toutefois, aucune révision de prix ne pourra être appliquée dans les trente jours précédant le départ.

Une hausse significative du prix sera constatée en cas d'augmentation d'au moins 3 % du prix initialement fixé au contrat.

Dans ce cas, le Client pourra, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le GROUPE POPINNS par lettre recommandée avec accusé de réception, ou par courriel avec accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalités le remboursement des sommes éventuellement versées,
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le GROUPE POPINNS.

Une modification de la réservation est envoyée au Client précisant les modifications apportées ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes éventuellement dues par le Client et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop perçu lui sera restitué après séjour.

Le Client devra informer le GROUPE POPINNS de sa décision dans les sept jours à compter de la réception de la notification concernant la hausse significative du prix par lettre recommandée avec accusé de réception. En cas d'absence de réponse dans le délai, la modification sera considérée comme acceptée.

#### 2.3 – Gratuité de participants

Le GROUPE POPINNS applique un barème de réduction du montant total de la réservation selon le nombre de participants. Les conditions tarifaires sont définies au cas par cas dans les Conditions Particulières. Les modalités de calcul de(s) gratuité(s) sont basées sur le volume de participants par séjour.

#### **2.4 - Frais de dossier**

Chaque réservation donne lieu à la perception par le GROUPE POPINNS de frais de dossier précisés dans les Conditions Particulières de Vente.

Ces frais de dossier ne peuvent, en aucun cas, faire l'objet d'un remboursement.

#### **2.5 – Taxe de séjour**

Le montant des taxes de séjour est donné à titre indicatif et peut être soumis à des variations liées aux décisions du Conseil Municipal de chaque commune dans laquelle le Client séjournera.

#### **2.6 – Enfant de moins de 2 ans – gratuité de l'hébergement**

L'hébergement des enfants de moins de 2 ans en demi-pension, pension complète et bed & breakfast est gratuit (selon les termes décrits à l'article 2.1). Seule la partie restauration, et les éventuels services complémentaires, restent à la charge des parents. Cependant, le nombre maximum d'occupants dans un logement (payants ou non-payants) ne doit pas dépasser le nombre de couchages autorisés par typologie d'hébergement.

### **ARTICLE 3 - PAIEMENT**

#### **3.1 - Echancier de règlement**

Le Client s'engage à régler au GROUPE POPINNS la totalité du séjour prévu dans les Conditions Particulières de Vente avant le début du séjour. Le GROUPE POPINNS se réserve le droit d'annuler toute réservation en cas d'absence de règlement selon l'échéancier fixé dans les Conditions Particulières de Vente. Conformément aux dispositions de l'article L.441-6 du code du commerce, Le GROUPE POPINNS a la faculté d'appliquer une majoration forfaitaire de 40 euros pour tout retard de paiement.

#### **3.2 – Autres moyens de paiement**

Les chèques vacances sont acceptés en paiement de l'acompte ou du solde de la facture pour toutes les résidences. Le paiement par bons CAF ou participation VACAF est assujéti, au préalable à la confirmation du séjour, à l'acceptation du séjour par la CAF qui fixe le montant de l'aide accordée. Le GROUPE POPINNS ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable si le montant annoncé par les caisses n'est pas conforme au montant réel de l'aide versé après le séjour. Dans ce cas, le Client sera alors redevable du solde du séjour selon les modalités de l'article 3.1. En cas de trop perçu, le GROUPE POPINNS s'engage à rembourser le Client qu'après le paiement de la CAF de l'aide correspondant au séjour du Client.

#### **3.3 – Règlement sur site**

A titre exceptionnel, et en dérogation aux dispositions de l'article 3.1, le Client doit payer dès son arrivée et avant la remise des clefs, le montant de son séjour restant dû ; sans quoi le GROUPE POPINNS est en droit de refuser au client l'accès à l'hébergement.

### **ARTICLE 4 - DEROULEMENT DU SEJOUR**

#### **4.1 - Détermination initiale du séjour**

En formule location, ou selon les Conditions Particulières de Vente, une caution devra être versée par le Client dès son arrivée sur le Site. Le GROUPE POPINNS établira un état des lieux contradictoires avec le Client et remettra un inventaire du mobilier. Le Client a deux heures, postérieurement à l'état des lieux, pour contester à la réception du Site l'état des lieux et l'inventaire. Passé ce délai, l'état des lieux et l'inventaire ne pourront plus être contestés par le Client.

La caution sera restituée au Client le jour de son départ ou par courrier, sous réserve que le logement soit propre et que le matériel soit restitué en sa totalité et en bon état.

En cas de départ anticipé sans état des lieux possible, la caution est conservée et renvoyée ultérieurement sous réserve de retenues éventuelles pour nettoyage ou réparations.

Si le nombre de participants constaté, à l'arrivée ou lors du séjour, est supérieur à celui indiqué dans les Conditions Particulières de Vente, le GROUPE POPINNS se réserve le droit de refuser le Client.

Le GROUPE POPINNS s'efforcera de régulariser le nombre de participants avec le Client en fonction des disponibilités d'hébergement. Dans le cas où aucune solution n'est possible, les dispositions de l'article 5.1 s'appliquent.

#### **4.2 - Modifications du séjour par GROUPE POPINNS**

Les informations concernant les prestations relatives au séjour et au transport indiquées dans les Conditions Particulières de Vente ont été établies en fonction des données économiques et commerciales valables en avril 2014 et le GROUPE POPINNS se réserve la faculté d'y apporter certaines modifications.

Pendant le déroulement du séjour, en fonction de la disponibilité des intervenants, de la météo et des impératifs de fermeture (musée), la chronologie des visites, des itinéraires et des activités peut subir quelques modifications. Dans le cas où ces modifications ne sont pas substantielles, en ce qui concerne l'exécution globale des prestations incluses dans le forfait, ces modifications ne permettront pas aux Clients de prétendre à une indemnisation.

### **ARTICLE 5 - ANNULATION DU SEJOUR**

#### **5.1 - Annulation du fait du Client**

Le Client souhaitant annuler son séjour avant le départ devra en informer le GROUPE POPINNS par lettre recommandée avec accusé de réception en précisant le motif d'annulation et en joignant une photocopie de son contrat de réservation.

Une assurance facultative annulation-interruption peut être souscrite au moment de la réservation par tout Client qui en fait la demande (cf article 10).

Pour toute annulation de séjour, les frais suivants seront appliqués :

- Plus de 45 jours avant le départ, 10% du montant total du séjour sont retenus,
- Entre 45 et 30 jours avant le départ, 30 % du montant total sont retenus,
- Entre 30 et 15 jours avant le départ, 70 % du montant total sont retenus,
- Moins de 15 jours avant le départ, 100% du montant total sont retenus.

Pour toute modification du nombre de participants demandée par le Client (à la hausse ou à la baisse), et/ou de changement des prestations prévues contractuellement, le GROUPE POPINNS a la faculté d'accepter ou de refuser les modifications et changements demandés en fonction des disponibilités et des contraintes liées à cette demande. En cas d'acceptation de ces modifications ou changements, le GROUPE POPINNS établira un avenant aux Conditions Particulières de Vente. La réduction du nombre de participants, ou le changement des prestations, prévus dans les Conditions Particulières de Vente fera l'objet de frais d'annulation définis au cas par cas selon le barème ci-dessus et d'après le nombre de participants annulés.

Tout séjour écourté ou interrompu et/ou toute renonciation à certains services (ou prestations) par un Client ne pourront

donner lieu à une demande de remboursement ou d'avoir d'aucune sorte.

En cas de non présentation du Client sur le Site, le jour de son arrivée prévue, le GROUPE POPINNS est en droit de réaffecter son hébergement et d'appliquer les conditions d'annulation décrites ci-dessus.

## **5.2 - Annulation du fait du GROUPE POPINNS**

Si le GROUPE POPINNS devait annuler le séjour réservé par le Client, ce dernier se verra proposer dans les plus brefs délais et par lettre recommandée avec accusé de réception, un séjour de remplacement.

Le Client doit dans les sept jours de la notification faire connaître son acceptation ou son refus de ladite proposition.

En l'absence de réponse dans ces délais, le Client sera considéré comme ayant accepté le séjour de remplacement sans modification du prix initial.

Dans l'hypothèse où le Client refuserait dans les délais cette proposition le GROUPE POPINNS lui remboursera l'intégralité des sommes versées (excepté les frais de dossier), sans préjudice des dommages et intérêts auxquels il pourrait prétendre.

Le GROUPE POPINNS pourra toutefois annuler le séjour sans avoir à respecter la procédure décrite si le nombre minimum de vacanciers sur le Site n'est pas atteint. Cette annulation pourra avoir lieu au plus tard 21 jours avant le début de séjour. Si l'annulation est imputable à un cas de force majeure, à savoir notamment instabilité politique, actes de terrorisme, mouvements insurrectionnels, grèves, explosions, catastrophes naturelles... Le GROUPE POPINNS sera en mesure d'annuler le séjour jusqu'à la veille du début de séjour.

## **ARTICLE 6 - RESPONSABILITE DU RECEPTIF**

En aucun cas, le GROUPE POPINNS ne peut être tenu pour responsable du fait de circonstances de force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputable au Client.

Il est par ailleurs précisé que les prestations supplémentaires hors conventions, ainsi que les prés et/ou post acheminements pris à la seule initiative du Client relèvent en tout état de cause de la responsabilité exclusive des prestataires extérieurs en charge de leur organisation.

## **ARTICLE 7 - PARTENAIRES GROUPE POPINNS**

Les conditions commerciales des partenaires du GROUPE POPINNS, organisateurs de certains séjours présents dans la brochure, ou sur le site internet du GROUPE POPINNS, peuvent être remises au Client sur simple demande.

## **ARTICLE 8 – APRES-VENTE**

### **8.1 - Réclamation**

Toute réclamation concernant un voyage ou un séjour devra être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception au GROUPE POPINNS, service qualité. Cette réclamation devra préalablement être signalée sur le Site et par écrit au Responsable de l'établissement Le GROUPE POPINNS ou du Prestataire. Pour que la réclamation puisse être prise en compte, la réclamation devra être signée par le responsable de l'établissement et devra être adressée au GROUPE POPINNS au plus tard trente jours après la fin des prestations. Ce délai est impératif, toutefois son examen sera poursuivi avec le maximum de diligence par le service qualité sans toutefois présumer des résultats de cette réclamation. Toutefois, notre délai de traitement dépend de la plupart du temps de la réception des réponses des prestataires concernés par les réclamations.

### **8.2 - Litige :**

Il est expressément convenu entre le GROUPE POPINNS et le Client que sera seul compétent, en cas de litige de toute nature, interprétation, exécution ou rupture de contrat et de façon plus générale concernant les relations existant entre les parties, le tribunal de commerce de Perpignan-66000, à moins que le GROUPE DG HOTELS - M VACANCES ne préfère saisir toute autre juridiction compétente.

## **ARTICLE 9 - ASSURANCE ANNULATION - INTERRUPTION :**

Conformément aux conditions particulières de la police n°5199 conclue avec MUTUAIDE au 1<sup>er</sup> janvier 2019, tout réservataire pourra prétendre :

En cas d'annulation, au remboursement du montant des frais d'annulation facturés (déduction faite de la prime d'assurance, des frais de dossier). L'annulation, notifiée avant votre départ, doit être consécutive à la survenance, postérieurement à la souscription de l'assurance, de l'un des événements suivants empêchant formellement votre départ.

### **9.1 Les événements garantis en cas d'annulation**

(sous réserve d'acceptation du dossier)

#### **9.1.1 Les événements garantis en cas d'annulation**

- Maladie grave, blessure grave ou décès :
  - de l'Assuré, de son conjoint de droit ou de fait ou de leurs ascendants ou descendants, de leurs frères, sœurs, gendres, belles-filles, beaux-pères ou belles-mères, oncles, tantes, et concubin.
  - de la personne devant séjourner avec l'Assuré ou de la personne devant le remplacer professionnellement pendant son séjour, sous réserve que l'identité de ces personnes figure sur le bulletin de réservation.

*Par maladie grave ou blessure grave, on entend toute altération de santé ou toute atteinte corporelle constatée par un médecin, interdisant au malade ou à l'accidenté de quitter son domicile ou l'établissement de soins où il est en traitement à la date du départ et impliquant la cessation de toute activité. La Compagnie se réserve le droit de faire effectuer une contre-expertise.*

- Contre indications à une vaccination, des suites de vaccination ou impossibilité médicale de suivre un traitement préventif.
- En cas de grossesse ou complication jusqu'à la 27<sup>ème</sup> semaine.
- Dommages matériels graves consécutifs à un incendie ou événement climatique, cambriolage, dégâts des eaux nécessitant impérativement la présence de l'assuré au jour prévu pour son départ, pour la mise en œuvre des mesures conservatoires et des démarches administratives et atteignant à plus de 50% votre résidence principale ou secondaire ou votre exploitation agricole, vos locaux professionnels si vous êtes artisan, commerçant, dirigeant d'entreprise ou si vous exercez une profession libérale.
- Licenciement économique ou mutation professionnelle, sous réserve que cette décision ne soit pas connue au moment de la réservation du séjour.
- Annulation congés par l'employeur sous réserve que ces derniers aient été posés antérieurement à la date de réservation.
- Obtention d'un stage ou d'un emploi rémunéré.
- Convocation administrative ou judiciaire.

- Accident grave de la circulation ou vol du véhicule survenu dans les 48 heures précédant l'entrée en jouissance des locaux prévue.
- Par accident grave, il faut entendre tout accident rendant le véhicule inutilisable
- Des dommages graves à votre véhicule survenant dans les 48H précédant votre départ.
- Votre convocation à un examen de rattrapage dans le cadre d'études supérieures.

### **9.1.2 Les événements toujours exclus**

Indépendamment des exclusions particulières prévues par ailleurs, le présent contrat ne garantit en aucun cas l'assuré contre les dommages ou accidents occasionnés par l'un des événements ou circonstances suivants :

- Guerre étrangère (il appartient à l'assuré de prouver que le sinistre résulte d'un fait autre que celui de guerre étrangère).
- Guerre civile, émeutes et mouvements populaires, grèves, actes de terrorisme ou sabotage, révolution, piraterie (il appartient à l'assureur de prouver que le sinistre résulte d'un de ces faits).
- Au cours de toute compétition, tout match et tout concours ou de leurs essais préparatoires comportant l'utilisation d'animaux ou de véhicules.
- A l'occasion de paris, duels, crimes, rixes (sauf le cas de légitime défense).
- Explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, catastrophes naturelles
- Les conséquences de saisie ou de vente ainsi que les frais de caution libératoire de cette saisie.

### **9.2 Le retard de départ**

Si votre empêchement est consécutif à l'un des événements mentionnés ci-dessus et ne provoque qu'un retard de départ, nous vous permettons de rejoindre votre destination initiale de voyage, si votre titre de transport n'est pas modifiable.

### **9.3 A faire en cas d'annulation / d'interruption**

En cas de sinistre, vous devez informer le GROUPE POPINNS par lettre recommandée avec accusé réception après avoir précisé le motif de votre annulation et joindre tout justificatif nécessaire au dossier ainsi que votre RIB.

Les frais restant à la charge des participants sont les frais de dossier, ainsi que la prime d'assurance.

A noter : les informations ci-dessus ne sont pas contractuelles, une notice d'assurance détaillant les garanties et les exclusions sera jointe à votre contrat de réservation.

**Tarif** : 3,4 % TTC du montant total du séjour avec une prime minimum de 20€.

## **ARTICLE 10 – RESPONSABILITES**

### **10.1 – Responsabilité Civile Professionnelle**

La garantie «Responsabilité Civile Professionnelle», assurée par AXA, contrat d'assurance n°10349183504, est limitée à 2.500.000 € par année d'assurance, au titre de l'ensemble des réclamations afférentes à des préjudices autres que la perte, le vol ou la détérioration de bagages ou objets confiés.

### **10.2 – Responsabilité Civile**

AXA garantit le groupe POPINNS – DG HOLIDAYS contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile, telle que définie à l'article L211-18-II-b du code du tourisme, qu'elle peut encourir en raison des dommages corporels, matériels et immatériels y consécutifs causés à des clients, à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de l'offre, de l'organisation et de la

vente des prestations du groupe POPINNS – DG HOLIDAYS tant du fait du souscripteur et de son représentant légal, que du fait de ses préposés.

Les montants garantis en responsabilité civile en qualité d'exploitant de centres de vacances par sinistre et par année d'assurance s'élèvent à 9.100.000€ pour les dommages corporels, matériels et immatériels y consécutifs sans pouvoir excéder :

- Au titre des dommages matériels, immatériels consécutifs à un dommage corporel ou matériel: 2.000.000 €

### **10.3 – Valeurs**

Le GROUPE POPINNS n'entre pas dans le cadre de la législation relative à la responsabilité des hôteliers. En conséquence, la responsabilité du GROUPE POPINNS, ou de toute autre société dont Le GROUPE POPINNS assure la distribution, 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 ski, ...).

## **ARTICLE 11 – PHOTOS ET ILLUSTRATIONS**

Le GROUPE POPINNS met tout en œuvre pour fournir des photos et illustrations permettant au Client d'avoir un aperçu des lieux de résidence et des prestations proposées. Ces photos et illustrations ont pour objet de donner une idée de la catégorie des prestations, mais ne sauraient engager le GROUPE POPINNS au-delà de cet objet.