

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE - Version du 25/01/2019

### PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente lient : **POPINNS- DG HOLIDAYS** N° de TVA intracommunautaire : FR 00523822112, immatriculé au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours sous le numéro IMIM075150070 et domicilié 105 bis rue de Tolbiac - 75013 Tolbiac - 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.

Le client a l'obligation d'avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales de vente. Les présentes conditions générales de vente régissent les étapes de la réservation entre les parties contractantes.

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) peuvent être à tout moment modifiées et/ou complétées par le groupe POPINNS. Dans ce cas, la nouvelle version des CGV sera mise en ligne par le groupe POPINNS. La nouvelle version des CGV s'appliquera dès sa mise en ligne. Les CGV sont complétées par des Conditions Particulières de Vente (« Option de réservation » et « Confirmation de réservation ») les règlements intérieurs des établissements et les infos pratiques du catalogue POPINNS.

### DEFINITIONS

**Option de réservation** : Document papier ou numérique récapitulant les services réservés en option par le client. Les services réservés le sont pour une durée de 5 jours maximum et ne seront bloqués définitivement que par le versement d'un acompte.

**Confirmation de réservation** : Document papier ou numérique récapitulant les services réservés par le client. L'acceptation de la confirmation de réservation a pour effet d'engager contractuellement le client.

**Services** : réservation de l'hébergement et prestations annexes

### ARTICLE 1 – RESERVATION ET CONCLUSION DU CONTRAT

#### 1.1 - Modalités de réservation

La réservation peut être effectuée :

- par téléphone auprès de l'établissement ou de la centrale de réservation au 04 68 37 87 87
- par internet sur [www.popinns.com](http://www.popinns.com)
- par e-mail auprès de l'établissement ou de la centrale de réservation à [service.reservations@popinns.com](mailto:service.reservations@popinns.com)
- par courrier auprès de l'établissement ou de la centrale de réservation à l'adresse suivante : Groupe POPINNS - Service Réservations  
Route de Théza - 66200 Alénia

#### 1.2- Délai d'option

La demande de réservation est enregistrée (sous réserve de disponibilités) dès sa réception selon les moyens décrits à l'article 1.1. Les prix figurant sur les devis établis sont garantis jusqu'à la date d'option. Cette option est valable pendant une durée de 5 jours calendaires à compter de son enregistrement. La réservation ne sera confirmée qu'à partir du moment où POPINNS et ses filiales recevront le versement de l'acompte correspondant à 30% du tarif du séjour. Passé ce délai, la réservation sera considérée comme caduque.

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

Le paiement de l'acompte par le Client vaut acceptation des CGV du groupe POPINNS, des conditions particulières décrites dans l'option de réservation et implique la conclusion du contrat entre le Client et groupe POPINNS.

### ARTICLE 2 - TARIFS

#### 2.1 - Détermination des tarifs

Les tarifs « tout compris » sont forfaitaires et comprennent plusieurs prestations décrites dans le catalogue ou sur les sites internet du groupe POPINNS ([www.popinns.com](http://www.popinns.com)), dont les prix ne peuvent être détaillés. Ils s'entendent toutes taxes comprises à l'exception de la taxe de séjour payable sur place. Ils sont exprimés en Euros sur la base des conditions tarifaires en vigueur au jour de la réservation. Nos prix comprennent toujours la mise à disposition du logement, l'eau, l'électricité, le chauffage et les charges locatives. L'ensemble des services facultatifs donneront lieu à des suppléments de prix prévus dans la brochure en vigueur et mis à disposition à la réception de l'établissement. Le client fera son affaire personnelle de l'assurance contre les risques locatifs pendant son séjour.

Le groupe POPINNS se réserve la possibilité de rectifier les tarifs indiqués au Client lors de sa réservation sur les sites internet du groupe POPINNS, en cas d'erreur matérielle manifeste de celui-ci, résultant notamment d'une erreur informatique.

S'ajouteront au prix du forfait par personne : le montant éventuel des prestations choisies en supplément du prix du forfait, proposées dans la brochure.

Les prestations supplémentaires commandées sur le site du séjour (« Site ») et la taxe de séjour devront être réglées avec le solde du séjour.

Le Client pourra commander sur Site des prestations supplémentaires hors convention qui lui seront facturées à l'issue de son 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 séjours à thème et promotionnels détaillés dans la brochure ou le site internet constituent des produits indivisibles qui ne peuvent pas faire l'objet

d'aménagements en termes de prestations ou de prix.

Les animaux sont acceptés dans certains établissements groupe POPINNS, aux périodes prévues contractuellement, et en respectant les dispositions du règlement intérieur de l'établissement.

## **2.2 - Modification des tarifs**

Les tarifs indiqués sont valables aux dates figurant dans la brochure ou sur le site internet du groupe POPINNS. 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 :

- 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 l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop perçu lui sera restitué.

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 – Frais de dossier**

Chaque réservation donne lieu à la perception par le groupe POPINNS de frais de dossier :

- a. séjour de 4 nuits et plus : 20€
- b. séjour jusqu'à 3 nuits : 12€.

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

## **2.4 – 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.

Les taxes de séjours ne sont pas comprises dans le montant de votre séjour et sont à régler directement à l'arrivée sur site.

## **2.5 – 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. Il est impératif que la capacité d'accueil du logement soit adaptée au nombre de personnes qui l'occupe.

## **2.6 – Modifications du séjour par le Client avant le séjour**

Les demandes de modification de séjour dans les destinations du groupe POPINNS demandées par le Client avant le séjour peuvent être étudiées par le groupe POPINNS aux conditions suivantes :

- en fonction des disponibilités pour la destination du groupe POPINNS demandée et aux dates souhaitées,
- le nouveau séjour demandé ne peut être reporté que dans un délai de 6 mois par rapport aux dates du séjour initial
- seuls les établissements du groupe POPINNS peuvent bénéficier de modifications prévues à l'article 2.6
- aucune modification de séjour ne sera traitée par le groupe POPINNS pour les séjours débutant moins de 15 jours avant la demande de modification formulée par le Client
- pour une typologie de logement identique, le tarif du séjour modifié ne pourra pas être inférieur au tarif appliqué initialement
- le tarif du nouveau séjour sera calculé à la date de la demande de modification, et pourra éventuellement conduire à une revalorisation du tarif
- la demande de modification devra être envoyée au groupe POPINNS par lettre recommandée avec accusé de réception
- de respecter les conditions de la prise en charge VACAF

Toute demande de modification donnera lieu à la perception de frais de dossier supplémentaires :

- + 45 jours avant la date d'arrivée dans l'établissement: 30€ TTC/dossier ou hébergement dans le cas où le dossier en comprend plusieurs.
- Entre 30 jours et jusqu'à 44 jours avant la date d'arrivée dans l'établissement : 50€ TTC/dossier ou hébergement dans le cas où le dossier en comprend plusieurs.
- Entre 15 et 29 jours avant la date d'arrivée dans l'établissement: 70€ TTC/dossier ou

hébergement dans le cas où le dossier en comprend plusieurs.

- 14 jours avant la date d'arrivée dans l'établissement: aucune modification possible.

Si dans un délai de 8 jours, la destination ou le siège n'a pas donné d'acceptation, les conditions du contrat initialement signé par le client seront maintenues.

## **ARTICLE 3 - PAIEMENT**

### **3.1 - Echancier de règlement**

Le Client s'engage à régler au groupe POPINNS le montant global du séjour selon les modalités suivantes et en fonction de la date de l'option :

a. A plus de 30 jours avant la date du début de séjour, un acompte de 30% du montant global T.T.C. du séjour doit être versé dès la confirmation de réservation (article 1.3). Le règlement du solde devra parvenir au groupe POPINNS 30 jours (au plus tard) avant le départ.

b. Entre 30 et 15 jours avant la date du début de séjour, le Client devra payer la totalité du séjour par les modes de règlement d'usage (carte bancaire, virement bancaire, chèque bancaire, chèque vacances ANCV).

c. A moins de 15 jours de la date de début de séjour, le Client devra s'acquitter du montant total de son séjour par carte bancaire uniquement.

Le groupe POPINNS se réserve le droit d'annuler toute réservation en cas d'absence de règlement selon l'échéancier fixé ci-dessus.

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.

Toutes les réservations, quelle que soit leur origine, sont payables en euros, sauf dispositions particulières. Les frais bancaires liés au règlement (virement depuis l'étranger, chèque de banque, etc.) sont à la charge du client et ne peuvent être réclamés à l'établissement ou au groupe.

### **3.2 - Moyens de règlement**

Le client peut utiliser divers moyens pour régler son séjour : carte Bancaire (Carte Bleue, Mastercard, Visa) et virement bancaire, Chèques et Chèques Vacances (à établir à l'ordre de DG HOLIDAYS), Participation Vacaf et Bon Caf.

### **3.3 – Paiement en 3 ou 4 fois sans frais**

POPINNS vous offre la possibilité de régler votre séjour en plusieurs fois et à votre rythme jusqu'à 60 jours avant la date du début de votre séjour.

Offre réservée aux personnes physiques majeures résidant en France (DOM TOM) titulaires d'une carte bancaire valable au moins 3 mois après la date de séjour (hors cartes Electron, Maestro, American Express, e-CB et CB pré-payée).

Conditions applicable sur un dossier Hiver pour l'achat simultané d'un de forfaits remontées mécaniques et de matériel de ski avec votre location d'un appartement.

En cas d'annulation de votre séjour, les mensualités ne seront plus débitées et votre dossier sera annulé (selon nos conditions générales de ventes). En cas

de modification de séjour, de changement de tarif les mensualités seront automatiquement recalculées par nos services.

Nous acceptons également un paiement en plusieurs fois avec différents moyens de paiement selon les mêmes conditions :

- Par chèque bancaire, libellé à l'ordre de DG HOLIDAYS, numéro de dossier indiqué au dos avec le nombre de chèque correspondant au paiement en 3 ou 4 fois.
- Par virement bancaire, votre numéro de dossier en objet, avec un virement réalisé aux dates indiquées sur le dossier de réservation et par votre conseiller.

### **3.4 – Autres moyens de paiement**

Les chèques vacances sont acceptés en paiement de l'acompte ou du solde de la facture pour tous les établissements. La prise en charge par bons CAF ou VACAF est assujettie à l'acceptation du séjour par la CAF qui fixe le montant de l'aide accordée. Dès le paiement de l'acompte, la prise en charge sera déduite du montant du solde. 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 versée 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 après le paiement de l'aide de la CAF/VACAF.

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

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

Le groupe POPINNS propose différents séjours dont un descriptif précis est publié dans la brochure, sur les sites internet du groupe POPINNS ou sur tout autre support. A ce titre, si des formalités administratives et sanitaires sont à accomplir en cas de sortie du territoire français, celles-ci sont indiquées.

Selon les disponibilités, le groupe POPINNS propose aux Clients des hébergements soit en formule pension, soit en formule location.

En formule location, 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 annulée par le groupe POPINNS sous réserve de retenues éventuelles pour nettoyage, réparations et prestations diverses non réglées.

Le logement doit obligatoirement être occupé par au moins une personne majeure. Les bébés doivent

être inclus dans l'occupation maximale de l'hébergement.

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 si les capacités d'hébergement ne le permettent pas, en appliquant les dispositions des articles 2 et 3 des CGV. 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 le groupe POPINNS.** Les informations concernant les prestations relatives au séjour et au transport indiquées dans la brochure ont été établies en fonction des données économiques et commerciales valables au 1<sup>er</sup> janvier 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.

#### **4.3 - Arrivée**

Les hébergements réservés sont mis à disposition à partir de 14h00 ou 17h00 le jour d'arrivée (check-in) – selon l'établissement (à confirmer avant le début du séjour par le client auprès de l'établissement). Le client devra remettre la confirmation de réservation que le groupe POPINNS et ses filiales lui auront fait parvenir lors du paiement du solde de la réservation. Le réceptionniste accueille le client selon les horaires d'ouverture. Il lui remettra les clés de son hébergement, et demandera au client les coordonnées de sa carte bancaire en cours de validité, à titre de garantie (numéro de carte, date de validité, nom du porteur et cryptogramme) ou un chèque de caution dont le montant est défini par la résidence. Il est important que le client contrôle l'état général de son logement et qu'il mentionne toute défectuosité dans les 24 heures suivant l'arrivée. Passé ce délai, le client sera considéré comme ayant tacitement reconnu l'exactitude de l'inventaire et de la propreté du logement. Le client devra signaler à la réception de l'établissement toute détérioration ou casse survenue pendant son séjour, faute de quoi aucune réclamation ne pourra être formulée après le séjour.

#### **4.4 - Départ**

Au jour indiqué sur la confirmation de la réservation le logement doit être libéré avant 10h00 ou 11h00 (check-out) – selon l'établissement du séjour (à confirmer durant le séjour par le client auprès de l'établissement). Il doit être rendu en parfait état.

Tout objet cassé, détérioré ou dérobé ainsi que les frais éventuels de remise en état des lieux, si cela est nécessaire, seront mis à la charge du client et pourront être débités sur la carte bancaire de ce dernier enregistrée lors de l'arrivée ou de la réservation.

#### **4.5 – Les animaux de compagnie**

Un seul animal de compagnie est admis par logement (les chiens d'attaque de 1<sup>ere</sup> catégorie et les animaux dangereux ne sont pas admis) uniquement sur certains établissements et à certaines périodes.

La déclaration d'un animal pendant le séjour est obligatoire au moment de la réservation, un supplément forfaitaire sera alors demandé.

A noter que les animaux ne sont pas admis dans les parties communes. De plus, l'animal devra être tenu en laisse et ne pas nuire à la tranquillité et la sécurité des vacanciers et respecter les règles d'hygiène.

#### **4.6 – Les Clubs enfants**

Les périodes d'ouverture des Clubs enfants et Club Ados sont définies par chaque établissement.

Un minimum de 5 enfants inscrits est indispensable à l'ouverture d'un Club enfants. Ce service est gratuit sur la majorité des établissements, exception faite des Villages du Bachat, le prix est de 5€ la demi-journée par enfant.

### **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 30 jours avant le départ : 30% du montant total du séjour sont retenus
- Entre 30 et 15 jours avant le départ : 70 % du montant total sont retenus
- Moins de 15 jours avant le départ ou en cas de non présentation le jour de l'arrivée : 100% du montant total sont retenus.

L'établissement pourra débiter le client sur la carte bancaire qui a été donnée en garantie de réservation ou enregistrée à l'arrivée du client.

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 de 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, 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 ci-dessus dans deux hypothèses :

a. si le nombre minimum de participants inscrits de 10 pour les séjours à thème n'est pas atteint.

b. si le nombre minimum de participants inscrits de 20 pour l'ouverture d'un établissement du groupe POPINNS n'est pas atteint.

Cette annulation pourra avoir lieu au plus tard 21 jours avant le départ, sauf 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, ...

#### **ARTICLE 6 - CESSION DU CONTRAT**

Le client peut céder le contrat avant le départ - sauf si le séjour est subventionné par un organisme tiers. Celui-ci devra impérativement informer le groupe POPINNS à cet effet, par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage, en indiquant de façon précise :

- le(s) nom(s), prénom(s) et adresse du (des) cessionnaires et des participants au séjour,
- qu'il justifie que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour.

Cette cession entraînera les frais suivants :

- jusqu'à 30 jours avant le départ : **5€/personne**
- de 30 à 15 jours avant le départ : **10€/personne**
- de 15 à 7 jours avant le départ : **20€/personne**.

#### **ARTICLE 7 - 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 8 – PARTENAIRES groupe POPINNS**

Les conditions commerciales des partenaires du groupe POPINNS, organisateurs de certains séjours présents dans la brochure, ou sur les sites internet

du groupe POPINNS, peuvent être remises au Client sur simple demande.

#### **ARTICLE 9 – APRES-SEJOUR**

##### **9.1 - 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 du 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 la plupart du temps de la réception des réponses des prestataires concernés par les réclamations.

##### **9.2 - 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 POPINNS ne préfère saisir toute autre juridiction compétente.

#### **ARTICLE 10 – ASSURANCES : ANNULATION – INTERRUPTION DE SEJOUR.**

Conformément aux conditions particulières de la police n°5198 conclue avec MUTUAIDE au 1<sup>er</sup> janvier 2019, que vous trouverez à la suite de ce document.

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

#### **ARTICLE 11 – RESPONSABILITES**

Le groupe POPINNS et ses filiales ne sera pas tenu responsable pour :

- Des vols, pertes ou dommages que le client pourrait subir au sein de l'établissement.
- Tous dommages indirects du fait des présentes, notamment perte d'exploitation, fait du tiers, fait du client ou fait de ses partenaires.
- Des nuisances qui viendraient perturber, interrompre ou empêcher le séjour du client en cas de force majeure ou de cas fortuit comme par exemple avalanche, sécheresse, inondation, coupure générale d'électricité, de gaz, d'eau, grève, travaux (construction de routes, bâtiments qui peuvent avoir lieu aux alentours de l'établissement).
- L'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure, habituellement

reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français.

#### **11.1 – 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.

#### **11.2 – 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 €

#### **ARTICLE 12 - LA VENTE SUR LES SITES WEB**

##### **12.1 - Validation de la vente**

La réservation peut être effectuée directement par le client sur les sites internet du groupe POPINNS : [www.popinns.com](http://www.popinns.com). La réservation faite sur le site est confirmée à la condition que le Client ait procédé au paiement en ligne soit d'un acompte du montant total du séjour, soit de la totalité du séjour dans le cas où la réservation est faite moins de 30 jours avant la date d'arrivée du Client. Sans paiement, la réservation ne pourra en aucun cas être considérée comme confirmée.

##### **12.2 – Confirmation de la vente**

La réservation d'un séjour dans une destination partenaire – c'est-à-dire non gérée en propre par le groupe POPINNS et signalée sur les sites [www.popinns.com](http://www.popinns.com) par l'absence du logo du groupe POPINNS à côté du nom de la destination, ne sera considérée comme confirmée uniquement après l'envoi de la confirmation de réservation sous 48 heures après la réservation en ligne.

##### **12.3 - Droit de rétractation**

Le Client ayant effectué un paiement par carte bancaire dans le processus de réservation internet, ne pourra en aucun cas prétendre au droit de rétractation dont bénéficient les consommateurs dès lors qu'ils concluent un contrat de vente à distance.

Selon l'Article L.121-20-4-2° du Code de la Consommation, ce droit de rétractation n'est pas applicable aux activités d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs.

#### **12.4 - Promotions**

Les promotions sont effectives à compter de leur date de validité sur notre site internet. Ces promotions ne sont en aucun cas rétroactives ou valables après leur date de fin de validité.

#### **ARTICLE 13 – VIE PRIVEE**

Sauf opposition du client, le groupe POPINNS et ses filiales sont susceptibles de lui envoyer par email ses offres promotionnelles, « newsletter » (lettre d'information) et questionnaires de satisfaction. Le client dispose de la faculté de s'opposer, sans frais, à ce que les données le concernant soient utilisées à des fins de prospection, notamment commerciale.

#### **ARTICLE 14 – 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 l'établissement 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. Le client ne peut donc prétendre à aucune réclamation de ce fait.

#### **ARTICLE 15 – AVANTAGES FIDÉLITÉ POPINNS**

##### **15.1 - Le Club POPINNS**

Avantage Club pour les clients ayant effectués plus de 2 séjours sur les 2 dernières années dans une des résidences Popinns. Ils ont désormais droit à un avantage de 5% de réduction. Cet avantage est cumulable avec les offres en cours (l'avantage s'applique sur le prix après remise). Pour bénéficier de l'offre le client devra en faire la demande au moment de la réservation de son nouveau séjour. Le groupe POPINNS se réserve le droit de vérifier dans son historique les différents séjours effectués par le client avant la conclusion définitive de l'offre.

##### **15.2 - Le Parrainage**

Popinns récompense ses ambassadeurs. La démarche consiste à parrainer un ami ou un proche. Si le séjour du filleul et du parrain sont confirmés, le parrain bénéficie alors d'une réduction de 100€ sur son séjour et le filleul de 70€ sur son séjour. Il est impératif que les 2 séjours soient confirmés pour que les remises s'appliquent. Cette offre est cumulable et doit représenter au minimum un montant de 500€ d'achat après déduction de toutes les promotions en cours. Pour prétendre à l'offre, le parrain doit avoir effectué au minimum un séjour dans l'un des établissements du groupe POPINNS avant l'année 2018 et le filleul ne doit pas être client Popinns. Le groupe POPINNS appliquera cette remise uniquement après règlement du séjour du filleul et du parrain. Le groupe POPINNS se réserve le droit de refuser d'appliquer cette offre si le parrain et le filleul ne confirment pas leurs séjours après

versement d'un règlement. En cas d'annulation, l'offre ne sera pas applicable. Le parrain et le filleul devront indiquer au moment de leur réservation qu'il s'agit d'un parrainage. Ces offres ne sont pas rétroactives. Les conditions de vente sont soumises aux articles R-211.3 à R-211.11 du code du tourisme relatif à l'organisation et à la vente de voyages et de séjours, modifié par le décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009, en vigueur au 1er novembre 2011. Conformément aux articles L211-8 et L211-18 du Code du tourisme, les dispositions des articles publiés ci-dessous ne sont pas applicables pour les opérations de réservations ou de vente de titres de transports n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

#### **Article R211-3**

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

#### **Article 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 dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

#### **Article R211-4**

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;

2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique

correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;

3° Les prestations de restauration proposées ;

4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;

6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;

7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;

8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;

9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

#### **Article R211-5**

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle

mesure cette modification peut intervenir et sur quel éléments.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

#### **Article R211-6**

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;

2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;

3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;

4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;

5° Les prestations de restauration proposées ;

6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;

8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;

9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;

10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;

12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;



21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

#### **Article R211-7**

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

#### **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 doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

#### **Article R211-9**

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

-soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;

-soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

#### **Article R211-10**

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement

immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

#### **Article R211-11**

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

-soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

-soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.