

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE 2024 : CLIENTS INDIVIDUELS

## PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent entre les structures juridiques listées ci-dessous faisant référence à **la marque POPINNS** et les **Client(s) Individuels**. Elles 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.

Font référence à **la marque POPINNS les structures juridiques suivantes** :

- **SARL DG HOLIDAYS** - N° de TVA intracommunautaire : FR00523822112, domicilié 105 bis rue de Tolbiac - 75013 PARIS - France
- **SARL DG URBANS** - N° de TVA intracommunautaire : FR20518126990, domicilié 105 bis rue de Tolbiac - 75013 PARIS - France
- **SARL DG CAMPUS** - N° de TVA intracommunautaire : FR55523822971, domicilié 105 bis rue de Tolbiac - 75013 PARIS - France
- **SNC EXPLOITATION DE LA COCOTERAIE** - N° de TVA intracommunautaire : FR 29383974441, domicilié avenue europe - 97118 SAINT-FRANÇOIS - Guadeloupe
- **SARL NSRN** - N° de TVA intracommunautaire : FR27532152287, domicilié 105 bis rue de Tolbiac - 75013 PARIS - France
- **SAS NCC** - N° de TVA intracommunautaire : FR42750305583, domicilié 105 bis rue de Tolbiac - 75013 PARIS - France
- **SAS LES SOURCES DIEULEFIT** - N° de TVA intracommunautaire : FR 82903391837, domicilié 105 bis rue de Tolbiac - 75013 PARIS - France
- **SARL VB BLOIS** - N° de TVA intracommunautaire : FR93539420810, domicilié 105 bis rue de Tolbiac - 75013 PARIS - France

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 POPINNS. Dans ce cas, la nouvelle version des CGV sera mise en ligne par POPINNS. La nouvelle version des CGV s'appliquera dès sa mise en ligne. Les CGV sont complétées par des Conditions Particulières de Vente (« Confirmation de réservation ») les règlements intérieurs des établissements et les infos pratiques du catalogue POPINNS.

## DÉFINITIONS

**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 – RÉSERVATION 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 01.76.34.00.14 • par internet sur [popinns.com](http://popinns.com)

• par e-mail auprès de l'établissement ou de la centrale de réservation à [aleny.call-center@popinns.com](mailto:aleny.call-center@popinns.com)

• par courrier auprès de l'établissement ou de la centrale de réservation à l'adresse suivante : POPINNS - Service Réservations Route de Théza - 66200 Alénya

La demande de réservation est enregistrée (sous réserve de disponibilités) dès sa réception selon les moyens décrits à l'article 1.1.

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

Le paiement de l'acompte, la garantie bancaire ou le paiement intégral de la réservation par le Client vaut acceptation des CGV de POPINNS, des conditions particulières décrites dans l'option de réservation et implique la conclusion du contrat entre le Client et 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 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 le 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 de prix prévus sur nos grilles tarifaires, affichées au sein de nos établissements. Le client fera son affaire personnelle de l'assurance contre les risques locatifs pendant son séjour. POPINNS se réserve la possibilité de rectifier les tarifs indiqués au Client lors de sa réservation sur les sites internet 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 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 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.

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.), 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 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 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 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 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 séjour 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 de POPINNS demandées par le Client avant le séjour peuvent être étudiées par POPINNS aux conditions suivantes :

- en fonction des disponibilités pour la destination de 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 de POPINNS peuvent bénéficier de modifications prévues à l'article 2.6
- aucune modification de séjour ne sera traitée par 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 à 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 - Échéancier de règlement**

Le Client s'engage à régler à POPINNS le montant global du séjour selon les modalités suivantes :

- **Tarif flexible** : L'annulation est gratuite jusqu'à 3 jours avant la date d'arrivée. Pour toute annulation entre 72 heures et le jour d'arrivée, il sera facturé et retenu au client 50% du montant total TTC du séjour. Toute « non présentation » ainsi que tout séjour écourté sera facturé à hauteur du montant total TTC du séjour.
- **Tarif semi-flexible** : Un acompte de 50% du montant du séjour vous sera demandé. Le solde du séjour est à régler le jour de votre arrivée. L'annulation est gratuite jusqu'à 15 jours avant la date d'arrivée. Pour toute annulation à moins de 15 jours, le montant de l'acompte sera conservé. Toute « non présentation »

ainsi que tout séjour écourté sera facturé à hauteur du montant total TTC du séjour.

- **Tarif non remboursable** : Le paiement s'effectue à la réservation. Votre séjour est non annulable, non remboursable. En cas de décision du Gouvernement de restriction de déplacement ou de confinement, des mesures seront prises en conséquence.

### **3.2 - Moyens de règlement**

Le client peut utiliser divers moyens pour régler son séjour : carte Bancaire (Carte Bleue, Mastercard, Visa) et virement bancaire, et Chèques Vacances, 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 prépayée). Conditions applicables sur un dossier Hiver pour l'achat simultané d'un forfait 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 calculées par nos services.

Nous acceptons également un paiement en plusieurs fois selon les mêmes conditions 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. 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, 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**

POPINNS propose différents séjours dont un descriptif précis est publié dans la brochure, sur les sites internet de 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, 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 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, 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. 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 31 décembre 2021 et 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 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 – Animaux de compagnie**

Un seul animal de compagnie est admis par logement (les chiens d'attaque de 1ère 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 – 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.

#### **4.7 - Electricité**

Cet hiver 2023-2024, en raison des tensions sur le système électrique français, des coupures de courant pourraient avoir lieu au sein de nos établissements de tourisme, indépendamment de notre volonté. Dans ce cas de figure, Popinns ne pourrait être tenu responsable de ce désagrément.

## **ARTICLE 5 - ANNULATION DU SÉJOUR**

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

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

Des frais d'annulation peuvent s'appliquer selon le tarif choisi lors de la réservation :

- **Tarif flexible** : L'annulation est gratuite jusqu'à 3 jours avant la date d'arrivée. Pour toute annulation entre 72 heures et le jour d'arrivée, il sera facturé et retenu au client 50% du montant total TTC du séjour. Toute « non présentation » ainsi que tout séjour écourté sera facturé à hauteur du montant total TTC du séjour.
- **Tarif semi-flexible** : Un acompte de 50% du montant du séjour vous sera demandé. Le solde du séjour est à régler le jour de votre arrivée. L'annulation est gratuite jusqu'à 15 jours avant la date d'arrivée. Pour toute annulation à moins de 15 jours, le montant de l'acompte sera conservé. Toute « non présentation » ainsi que tout séjour écourté sera facturé à hauteur du montant total TTC du séjour.
- **Tarif non remboursable** : Le paiement s'effectue à la réservation. Votre séjour est non annulable, non remboursable. En cas de décision du Gouvernement de restriction de déplacement ou de confinement, des mesures seront prises en conséquence.

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, POPINNS est en droit de réaffecter son hébergement et d'appliquer les conditions d'annulation décrites ci-dessus.

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

Si 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, POPINNS lui remboursera l'intégralité des sommes versées, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels il pourrait prétendre.

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 de 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 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) cessionnaire(s) 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 RÉCEPTIF**

En aucun cas, 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 – APRÈS-SÉJOUR**

### **8.1 - Réclamation**

Toute réclamation concernant un voyage ou un séjour devra être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à POPINNS, service qualité. Cette réclamation devra préalablement être signalée sur le Site et par écrit au Responsable de l'établissement 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 à 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.

### **8.2 - Litige et médiation :**

Après avoir saisi le service (après-vente, après-voyage...) et à défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage via le site <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R46367>. En cas de procédure judiciaire, celle-ci sera soumise aux tribunaux français.

### **8.3 - Cookies :**

Un cookie est un fichier texte susceptible d'être enregistré dans un espace dédié du disque dur de votre terminal\* à l'occasion de la consultation d'un service en ligne grâce à votre logiciel de navigation. Un fichier cookie permet à son émetteur d'identifier le terminal\* dans lequel il est enregistré, pendant la durée de validité ou d'enregistrement dudit cookie.

\*Le terminal désigne l'équipement matériel (ordinateur, tablette, Smartphone...) que vous utilisez pour consulter ou voir s'afficher un site, une application, un contenu publicitaire etc.

Le Site utilise deux types de cookies:

- **Les cookies analytiques** : il s'agit de cookies qui nous permettent de mieux connaître l'utilisation et les performances de notre Site, d'établir des statistiques, des volumes de fréquentation et d'utilisation des divers éléments de notre Site (contenus visités, parcours) nous permettant d'améliorer l'intérêt et l'ergonomie de nos services (les pages ou les rubriques les plus souvent consultées, les articles les plus lus,...).  
Il s'agit du cookie suivant : Google Analytics (\_\_utma, \_\_utmb, \_\_utmc, \_\_utmz, \_\_utmv).  
Quelles données collectées : Pages Internet consultées sur notre Site et Cookie tiers.  
Utilité : Établir des statistiques et volumes de fréquentation et d'utilisation des divers éléments composant notre Site.
- **Les cookies de partage (liens sociaux)** : le Site contient des liens de partage vers Facebook, Twitter et autre réseau social similaire, qui vous permettent de partager des contenus de notre Site avec d'autres personnes. Lorsque vous utilisez ces boutons de partage, un cookie tiers est installé. Si vous êtes connectés au réseau social lors de votre navigation sur notre Site, les boutons de partage permettent de relier les contenus consultés à votre compte utilisateurs. Nous vous invitons à consulter les politiques de

protection de la vie privée de ces réseaux sociaux afin de prendre connaissance des finalités d'utilisation, notamment publicitaires, des informations de navigation qu'ils peuvent recueillir grâce à ces boutons applicatifs.

Il s'agit du cookie suivant : BARRE DE PARTAGE RÉSEAUX SOCIAUX

Quelles données sont collectées ? Durée de conservation : Cookie tiers

Utilité : Leur suppression/refus entraîne l'impossibilité de partage.

L'émission et l'utilisation de cookies par des tiers, sont soumises aux politiques « cookies » de ces tiers. Nous vous informons de l'objet des cookies dont nous avons connaissance et des moyens dont vous disposez pour effectuer des choix à l'égard de ces cookies.

#### **Modalités de refus/suppression des cookies:**

L'enregistrement d'un cookie dans un terminal est essentiellement subordonné à la volonté de l'utilisateur du terminal, que celui-ci peut exprimer et modifier à tout moment et gratuitement.

Si vous avez accepté dans votre logiciel de navigation l'enregistrement de cookies dans votre terminal, les cookies intégrés dans les pages et contenus que vous avez consultés pourront être stockés temporairement dans un espace dédié de votre terminal.

Si vous refusez l'enregistrement de cookies dans votre terminal, ou si vous supprimez ceux qui y sont enregistrés, vous ne pourrez plus bénéficier d'un certain nombre de fonctionnalités de notre Site.

**Plus d'informations sur les cookies sur le site de la CNIL :**  
<http://www.cnil.fr/vos-droits/vos-traces/les-cookies/>

#### **Liste des cookies utilisés par le site popinns.com:**

- \_uetvid utilisé par les ads bing
- -\_ga utilisé par google analytics
- \_gid utilisé par google analytics
- \_gcl\_au utilisé par google adsense
- \_fbclid utilisé par facebook
- \_fbp utilisé par facebook
- cookieconsent\_status utilisé pour stocker l'acceptation des cookies
- PHPSESSID utilisé par PHP pour stocker et transmettre des informations de sessions
- vchideactivationmsg utilisé par visual composer
- tk\_ai utilisé par jetPack, Woocommerce

#### **8.4 - RGPD :**

- Responsable du traitement de données : Mr Bernard Bensaid
- Fondement juridique du traitement – vos données sont collectées :
  - soit sur la base de votre consentement
  - soit pour la bonne exécution d'un contrat
  - soit en vertu d'une obligation légale.
- La finalité de la collecte des données
  - informer les internautes de promotions, d'informations spécifiques quant à leur réservation, envoi de catalogues digitaux à l'adresse mail indiquée
  - envoi de communications print à l'adresse postale indiquée
  - envoi de SMS de promotion au numéro de téléphone indiqué
  - utilisation des bases de données mails pour meilleur ciblage ads sur FB ads notamment.

La durée de conservation des données est fixée à 10 ans.

Nous nous engageons à effectuer toutes demandes de droit lié au RGPD (oubli, rectification, portabilité, etc.) dans la mesure où les lois étatiques nous permettent le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

#### **ARTICLE 9 – RESPONSABILITES**

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 reconnu par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français en application des textes légaux et réglementaires.

### **9.1 – 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.

### **9.2 – Responsabilité Civile**

AXA garantit 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 de 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 9.000.000€ 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: 1.200.000 €

## **ARTICLE 10 - LA VENTE SUR LES SITES WEB**

### **10.1 - Validation de la vente**

La réservation peut être effectuée directement par le client sur le site internet de 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 de 50% pour les séjours de 7 nuits, soit le paiement intégral de la réservation pour les tarifs non flexibles. Pour les séjours en tarif flexible, aucun débit ne sera effectué à la réservation mais un numéro de carte bancaire sera exigé au titre de garantie. La réservation faite sur le site est confirmée à la condition que le Client ait respecté les conditions de paiement liées au tarif réservé.

### **10.2 – Confirmation de la vente**

La réservation d'un séjour dans une destination partenaire – c'est-à-dire non gérée en propre par POPINNS et signalée sur les sites [www.popinns.com](http://www.popinns.com) par l'absence du logo 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.

### **10.3 - Droit de rétractation**

En application des dispositions de l'article L221-28 12° du Code de la Consommation, le droit de rétractation d'un contrat conclu à distance sous un délai de 14 jours, ne peut être exercé pour des prestations d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou une période donnée.

### **10.4 - 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 et ne sont pas cumulables.

## **ARTICLE 11 – VIE PRIVÉE**

Conformément à la loi n° 78-87 du 6 janvier 1978, la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, l'article L. 226-13 du Code pénal et la Directive Européenne du 24 octobre 1995.

À l'occasion de l'utilisation du site internet pour procéder aux réservations de séjour, peuvent être recueillis. En tout état de cause, POPINNS ne collecte des informations personnelles relatives à l'utilisateur que pour le besoin de certains services proposés par le site. L'utilisateur fournit ces informations en toute connaissance de cause, notamment lorsqu'il procède par lui-même à leur saisie. Il est alors précisé à l'utilisateur du site l'obligation ou non de fournir ces informations.

Conformément aux dispositions des articles 38 et suivants de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, tout utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant, en effectuant sa demande écrite et signée, accompagnée d'une copie du titre d'identité avec signature du titulaire de la pièce, en précisant l'adresse à laquelle la réponse doit être envoyée.

Aucune information personnelle de l'utilisateur du site n'est publiée à l'insu de l'utilisateur, échangée, transférée, cédée ou vendue sur un support quelconque à des tiers. Seule l'hypothèse du rachat de POPINNS et de ses droits permettrait la transmission des dites informations à l'éventuel acquéreur qui serait à son tour tenu de la même obligation de conservation et de modification des données vis-à-vis de l'utilisateur du site.

Les bases de données sont protégées par les dispositions de la loi du 1er juillet 1998 transposant la directive 96/9 du 11 mars 1996 relative à la protection juridique des bases de données.

## **ARTICLE 12 – PHOTOS ET ILLUSTRATIONS**

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 POPINNS au-delà de cet objet. Le client ne peut donc prétendre à aucune réclamation de ce fait.

## **ARTICLE 13 – AVANTAGES FIDÉLITÉ POPINNS**

### **13.1 - Le Club POPINNS**

"Avantage Club" pour les clients ayant effectué 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.

POPINNS se réserve le droit de vérifier dans son historique les différents séjours effectués par le client avant la conclusion définitive de l'offre.

Sont concernés par le Club Popinns, les établissements suivants :

- Le Domaine du Mas Blanc
- Les Abricotiers
- Le Parc des Chênes
- Le Virginia
- Sous les Pins
- La Riviera Limousine
- Ma Normandie
- Les Myrtilles
- Le Mongade
- Les Clarines
- Plein Sud
- Les Villages du Bachat
- Le Chalet de l'Eterlou

## **DISPOSITIONS DIVERSES : Article du Code du Tourisme**

### **Article R211-3 Code du Tourisme**

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

### **Article R211-3-1 Code du Tourisme**

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 Code du Tourisme**

Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

- a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
- b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
- c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
- d) Les repas fournis ;
- e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;
- f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;
- g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;
- h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

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

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

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

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

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

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

8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

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

### **Article R211-5 Code du Tourisme**

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

### **Article R211-6 Code du Tourisme**

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

- 1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;
- 2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;
- 3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;
- 4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;
- 5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;
- 6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;
- 7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;
- 8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

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

### **Article R211-7 Code du Tourisme**

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

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

### **Article R211-8 Code du Tourisme**

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.

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

### **Article R211-9 Code du Tourisme**

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

- 1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;
- 2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;
- 3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;
- 4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

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

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

**Article R211-10 Code du Tourisme**

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

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

**Article R211-11 Code du Tourisme**

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

- 1° À fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;
- 2° À aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

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