



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Version du 15/10/2025

Propos liminaires

Les présentes conditions générales de vente (ou « CGV ») s'appliquent à toute réservation d'un hébergement touristique, avec le cas échéant, prestations de services associées, par un consommateur (ou le « Client »), effectué depuis le site internet <https://www.altituderesidences.com> (ou le « Site »), ou depuis tout autre canal de réservation (Booking.com, agence de voyage, etc...) auprès de la société ALTITUDE RESIDENCES, société à responsabilité limitée au capital de 1.000 €, dont le siège social est sis Chalet l'Ancolie – 134 Chemin de Crouze – 73320 TIGNES, immatriculée au RCS de CHAMBERY, sous le numéro 878 095 538 – numéro de TVA intracommunautaire FR 08 878 095 538 (ou la « Société »).

Il est précisé que dans le cadre de son activité, objet des présentes, la Société est titulaire d'une assurance de responsabilité civile souscrite auprès de la Compagnie GROUPAMA RHÔNE-ALPES AUVERGNE (298 Avenue Maréchal Leclerc – CS 8002 73704 Bourg-Saint-Maurice – Police n° 43011468R0001.

Pour toutes questions relatives aux réservations ou achats effectués, la Société est joignable à l'adresse email : contact@altituderesidences.com et par téléphone au +33 (0)6 81 73 44 94.

Toute réservation emporte acceptation expresse par le Client des CGV, dont ce dernier reconnaît avoir eu communication préalable (celles-ci étant consultables sur le Site et communiquées au Client préalablement à la conclusion du contrat), lesquelles CGV prévalent sur toutes autres dispositions, la réservation par le Client sur la base des CGV forme le contrat liant les Parties.

Les informations contenues dans les présentes CGV ainsi que celles figurant sur le Site, constituent l'information préalable du Client conformément aux dispositions des articles L111-1 du Code de la consommation.

Le Client déclare ainsi avoir été rendu destinataire de toutes informations précontractuelles, conformément aux dispositions du code précité et s'engager, par sa réservation, en toute connaissance de cause.

Article 1 - Description des prestations

La Société propose la vente de prestations d'hébergement touristique ainsi que le cas échéant de services accessoires.

Sont inclus dans le prix de la location : les draps, taies, housses de couettes, serviettes de toilette (hors espaces aquatiques), télévision câblée, local à skis avec sèche chaussure, accès à l'espace détente si la résidence concernée en est dotée (indisponible sur certaines périodes de l'année, journées ou horaires, la Société se réserve le droit de restreindre cet accès à tout moment et sans préavis.), et l'accès au wifi (cet accès ne peut pas faire l'objet d'un remboursement en cas de panne secteur extérieure à la Société).

Il est porté à la connaissance du Client que l'usage de la place de parking est à confirmer par écrit, au plus tard 5 jours avant l'arrivée.

Article 2 – Modalités de réservation

Toute réservation peut être effectuée par internet sur le Site (<https://www.altituderesidences.com>) ou depuis des plateformes tierces tel que :

- Offices du tourisme de Tignes, Belle Plagne et La Rosière
- Booking.com
- Airbnb

Toute réservation s'accompagne du versement d'arrhes égal à **30 % du montant total du séjour**. Cette somme sera déduite de la facture en fin de séjour. Toute réservation sera ferme dès réception de la confirmation de séjour envoyée, après l'encaissement des arrhes. Tout retard dans les versements entrainera automatiquement et de manière unilatérale l'annulation du dossier. **Le solde sera payable au plus tard trente (30) jours avant le début du séjour.** En cas de réservation tardive savoir intervenant dans les trente (30) jours précédant le début du séjour ou en cas de réservation avec le tarif « Non remboursable », l'intégralité du prix du séjour est payable à la réservation. Les prix comprennent la mise à disposition du logement charges comprises (eau, électricité, chauffage) et le ménage de fin de séjour. Toute réservation devra être entièrement réglée avant l'arrivée sur place.

Les prix ne comprennent pas la taxe de séjour, les prestations supplémentaires (animal de compagnie, forfait de ski, place de parking supplémentaire...), qui seront **à régler au plus tard le jour de l'arrivée ou avec le solde du séjour à J-30.**

Les prestations supplémentaires pourront être ajoutées à la réservation avant sa validation ou durant le séjour du Client.

Article 3 – Prix

Les prix indiqués sont en Euros et toutes taxes comprises.

Les frais de change à raison du paiement en Euro sont à la charge du Client.

Les prix ne comprennent pas : le petit déjeuner, les taxes de séjour, le forfait éventuel pour un animal domestique, les prestations ou services complémentaires éventuels, la recharge de véhicule électrique. Par principe, tous les postes de dépenses non expressément indiqués comme inclus dans le prix en sont exclus.

Les promotions et réductions ne sont en aucun cas rétroactives ou valables après la date de fin de validité de l'offre.

Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable à la TVA sera automatiquement répercuté sur les prix indiqués à la date de la facturation.

Toute modification ou instauration de nouvelles taxes légales ou réglementaires imposées par les autorités compétentes seront automatiquement répercutées sur les prix indiqués à la date de la facturation.

En cas d'erreur d'affichage du prix d'une réservation, manifestement sous-estimée par rapport à sa valeur marchande, la Société sera en droit d'annuler la réservation sans pénalités.

Article 4 – Conditions de paiement

Pour valider la réservation, les arrhes sont réglées par virement bancaire, chèque bancaire avec photocopie de la carte d'identité, chèque vacances valides ou carte bancaire via un lien sécurisé envoyé sur demande.

Le solde est réglé par virement bancaire, chèque bancaire avec photocopie de la carte d'identité, chèque vacances valides, carte bancaire via un lien sécurisé envoyé sur demande ou débit automatique sur la carte bancaire renseignée au moment du paiement des arrhes selon un échéancier défini et communiqué au Client.

Pour régler les prestations ou services complémentaires éventuels sur place, les taxes de séjour, etc., les moyens de règlements acceptés sont : les espèces, les

chèques bancaires, les chèques vacances, les cartes bancaires (Visa, Mastercard, Carte Bleue).

Attention : la Société n'accepte pas les cartes bancaires American Express.

La carte bancaire utilisée à la réservation ainsi que des papiers d'identités valides pourront être demandés à l'arrivée. À défaut, l'accès à l'hébergement pourra être refusé au Client.

Il n'est effectué aucun remboursement du « trop-perçu » pour un paiement par bons ou chèques-cadeau partenaires agréés.

Article 5 – Arrivée, Départ, Dépôt de garantie

La remise des clés s'effectue à partir de **17 heures** et jusqu'à 19 heures 30 le jour de l'arrivée du Client.

Le jour de l'arrivée, un dépôt de garantie devra être versé par le Client à la Société :

- de 1.000€ pour les appartements d'une capacité maximum inférieure à douze (12) personnes**
- de 1.500€ pour les appartements d'une capacité maximum supérieure ou égale à douze (12) personnes**

Le dépôt de garantie sera versé soit par chèque bancaire soit par empreinte bancaire à l'arrivée du Client soit par carte bancaire par un prélèvement programmé au moment de la réservation.

En cas d'arrivée tardive, le Client avertit la Société avant 18 heures le jour de l'arrivée afin que l'arrivée tardive puisse être assurée.

Conformément aux dispositions de l'article 1731 du Code civil, le Client est présumé avoir reçu les lieux loués en bon état. Si toutefois le Client constate des désordres ou dégradations au sein du bien loué ou un manquement par rapport à l'inventaire mobilier tenu à sa disposition dans les biens loués il devra au plus tard, le lendemain de son arrivée avant midi, adresser un email à l'adresse email contact@altituderesidences.com avec le signalement précis des manquements, désordres ou dégradations constatés avec photographie à l'appui.

Le logement doit être libéré au plus tard à **9 heures**, le matin du jour du départ. Il doit être rendu en parfait état de propreté.

Le Client devra :

- Nettoyer la cuisine ainsi que les appareils électroménagers et mettre en route le lave-vaisselle avant son départ ;
- Vider et sortir les poubelles dans les bacs de tri à l'extérieur de la résidence ;

- Mettre les draps et serviettes utilisés dans la baignoire ;
- Séparer les torchons et les maniques du reste du linge ;
- Replier le lit bébé et nettoyer la chaise haute, en cas de prêt ;
- Laisse l'appartement en ordre ;
- Eteindre les lumières ;

Un état des lieux sera dressé le jour du départ entre 8 heures 30 et 9 heures 30, il appartiendra au Client de réserver un créneau avec la Société le jour de son arrivée. Dans l'hypothèse où le bien loué est rendu en bon état et en parfait état de propreté le dépôt de garantie est restitué au Client sous 48 heures. En cas de départ sans état des lieux contradictoire possible, dans le cas où aucun créneau n'aura été réservé par le Client ou en cas de départ nocturne ou anticipé, le dépôt de garantie est conservé et restitué ultérieurement sous réserve de retenues éventuelles pour nettoyage ou réparations. La décision de la Société sera notifiée par email au Client le jour du départ avant midi (soit avant la remise en location de l'hébergement), le cas échéant avec le détail des manquements, désordres ou dégradations. La décision d'un tel départ sans état des lieux entraîne acceptation de la décision de la Société.

En cas d'oubli d'effet(s) personnel(s) dans l'établissement, le Client sera tenu de contacter l'équipe sur place. Les oublis d'effet(s) personnel(s) lors de la libération des lieux ne sauraient engager la responsabilité de la Société en cas de restitution d'objets dégradés ou en cas de vol.

Article 6 – Conditions d'occupations

Un logement prévu pour un nombre déterminé d'occupants à la location ne serait en aucun cas être habité par un nombre supérieur de personnes sans l'accord écrit de la Société. Le refus de la Société ne peut en aucun cas être considéré comme une rupture du contrat par la Société et aucun remboursement ne peut être envisagé.

Le Client devra respecter le caractère paisible des lieux et en faire un usage conforme à leur destination. Aussi tout comportement type tapage nocturne, contraire aux bonnes mœurs, à l'ordre public, ou dangereux permettra à la Société de récupérer les clés des lieux loués sans délai et sans indemnités et/ou sans aucun remboursement.

Le Client s'engage à prendre connaissance des consignes du règlement intérieur de l'immeuble abritant les lieux loués et à les respecter.

Le Client sera responsable des meubles et objets mobiliers contenus dans l'hébergement et sera tenu de rembourser les objets manquants ou détériorés à leur prix de remplacement à neuf, ou leur remise en état et leur nettoyage.

Le Client ne pourra s'opposer à la visite de l'hébergement par la Société lorsqu'elle en fera la demande.

Le Client est responsable du bien loué pendant sa période d'occupation.

Il ne pourra en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'expiration de la période de location initialement prévue par le contrat, sauf accord préalable de la Société.

Article 7 – Modification / Annulation de séjour

7.1 – Toute annulation devra être notifiée par le Client à la Société par email. La Société dispose d'un délai de 72 heures, après réception de l'email du Client, pour confirmer l'annulation de la réservation.

En l'absence de réponse ou d'accusé de réception de la Société passé ce délai, il incombera au Client de contacter la Société au +33 (0)6 81 73 44 94 pour s'assurer de la prise en compte de l'annulation.

Des frais d'annulation se verront appliqués selon la date de la demande d'annulation :

- De la réservation à 30 jours précédant le début du séjour, la Société conservera 100 € de frais (le remboursement sera effectué sous 15 jours ouvrés).
- Dans les 30 jours précédant le début du séjour, la Société conserve 100% du montant total du séjour y compris les prestations annexes.

Tout séjour écourté volontairement par un Client ne fait l'objet d'aucun remboursement, quel qu'en soit le motif.

Dans le cadre d'un tarif non annulable et non remboursable (notamment les tarifs « Non remboursable », « Last Minute » ou certains tarifs promotionnels ponctuels), le prix total du séjour est dû en totalité au moment de la confirmation de la réservation. Conformément à la nature de ces tarifs, ce montant ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement.

7.2 – En cas de non-présentation sur le lieu du séjour :

En l'absence de présentation du Client sur le lieu de séjour à la date de début de séjour, il sera retenu les indemnités suivantes : 100 % du montant total du séjour.

La Société pourra annuler toute réservation dont le solde n'aura pas été réglé à 30 jours de l'arrivée, aucune relance n'étant effectuée par la Société. Le montant déposé lors de la réservation ne pourra être réclamé.

7.3 – En cas de souhait de modification, le Client doit le notifier à la Société par email. La Société dispose d'un délai de 72 heures, après réception de l'email du Client, pour confirmer la modification de la réservation. En l'absence de réponse ou

d'accusé réception de la Société passé ce délai, il incombera au Client de contacter la Société au +33 (0)6 81 73 4 94 pour s'assurer de la prise en compte de la demande.

Pour toute modification (appartement, dates, résidence...), le tarif appliqué sera le tarif de l'appartement, la résidence et la semaine effectifs. Les reports de dates ne pourront se faire que sur la saison en cours sous réserve de disponibilité de l'hébergement souhaité.

Dans tous les cas, s'ajouteront les frais d'annulation décrits ci-dessus, selon les échéances par rapport au séjour initialement réservé.

7.4 - Si, avant le début du séjour, un événement extérieur, contraint la Société à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le Client, celle-ci en avertira le Client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, le plus rapidement possible, et lui proposera, si cela est possible, une modification du séjour. Le Client pourra soit accepter la modification proposée soit résilier le contrat, ce qui donnera lieu au remboursement des sommes qu'il aura versées. Le Client manifestera son choix, par écrit, dans un délai de huit (8) jours calendaires à compter de la réception de l'information précitée. A défaut de réponse dans ce délai, le Client sera réputé avoir accepté la modification proposée.

Article 8 – Cession du contrat

Le Client peut céder son contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui. Cette cession est possible uniquement tant que le contrat n'a produit aucun effet et nécessite une notification effectuée par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept (7) jours avant la date de début du séjour, en indiquant de façon précise les informations personnelles du (des) cessionnaire(s) et des participants au séjour.

La cession du contrat entraîne, dans tous les cas, des frais de traitement administratif de cinquante (50) Euros dus solidairement à la Société par le cédant et le cessionnaire, tout comme le solde du prix. Un nouveau contrat est établi au nom du cessionnaire.

Article 9– Responsabilité - Assurances

Les responsabilités, civile et pénale, du Client ne cessent pas à l'occasion d'un séjour dans un hébergement. Le Client est responsable de l'ensemble des dommages causés par lui-même et s'engage personnellement, en cas de dégradation des lieux, mobiliers et objets mis à disposition, à supporter les coûts de remise en état.

Le Client devra être titulaire d'un contrat multirisques habitation disposant d'une garantie villégiature (location de vacances). Une attestation d'assurance pourra être demandée par la Société lors de la signature du contrat ou de l'entrée dans les lieux.

La Société rappelle également que les dommages causés sur les effets personnels du Client ne sauraient engager la responsabilité de la Société.

La location n'entre pas dans le cadre de la responsabilité des hôteliers prévue aux articles 1952 et suivants du Code civil. En conséquence, la responsabilité de la Société ne saurait être engagée en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels dans l'hébergement, tant dans les appartements, y compris, dans les coffres-forts individuels mis à disposition, que dans les parkings ou les locaux communs (local à skis...)

Pour les ressortissants étrangers ou porteurs d'un titre de séjour, la Société ne pourra être tenue responsable des personnes qui ne se seraient pas conformées aux réglementations en vigueur, y compris aux formalités de police, douanières et de santé propre au pays où se déroule le séjour.

Elle ne pourra davantage être tenue pour responsable du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputable au Client.

Article 10 – Animaux

Les animaux de compagnie (chien et chat uniquement) sont acceptés moyennant un supplément de 100€ euros par animal pour la totalité du séjour dans la limite de deux (2) animaux de compagnie par appartement.

Les chiens de première catégorie ne sont pas acceptés au sein des hébergements touristiques.

Article 11 - Force majeure

La Société ne sera pas considérée comme responsable ni défaillante pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure. Pour l'application des présentes, est entendu par cas de force majeure, outre le sens donné à ce terme par la jurisprudence française, tout événement de quelque nature qu'il soit échappant au contrôle de la Société.

Le Client ne pourra pas davantage voir sa responsabilité engagée pour manquement à ses obligations en cas d'événement de force majeure, au sens précité.

Chaque partie supporte la charge des frais qui en découlent.

Article 12 - Nullité partielle

La nullité d'un ou plusieurs articles des présentes CGV n'entraînera pas la nullité de l'ensemble de celles-ci. Toutes les autres stipulations présentes resteront applicables et produiront tous leurs effets.

Article 13 - Litiges – Médiation

Toute réclamation, pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat notamment, peut être portée par le Client à la Société par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse du siège social de la Société. Il est vivement recommandé au Client d'étayer sa réclamation de tout élément et preuve factuels pour que, le cas échéant, en cas de constat de manquement par la Société à ses obligations un dédommagement puisse être étudié.

La Société fera ses meilleurs efforts pour apporter une réponse au Client dans un délai de trois (3) semaines à compter de la réception de la lettre susvisée.

A défaut d'accord entre la Société et le Client, ce dernier pourra recourir à une procédure de médiation conventionnelle en soumettant le différend qui l'oppose à la Société au médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur site internet : www.mtv.travel

Quel que soit le moyen utilisé pour saisir le médiateur, la demande du Client devra contenir les éléments suivants : ses coordonnées postales, email et téléphoniques ainsi que les nom et adresse complets de la Société, un exposé succinct des faits, et la preuve des démarches préalables auprès de la Société.

Article 14 – Droit applicable – Langue

La loi applicable est la loi française. La langue faisant foi est le français.

La langue française prévaudra sur toute autre traduction en cas de contestation, litige ou difficulté d'interprétation ou d'exécution des présentes conditions.

Les parties font élection de domicile en leurs sièges sociaux et/ou domiciles respectifs.

Les parties s'efforceront de régler à l'amiable tout différend pouvant s'élever entre elles relativement à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation du contrat.

Il est également rappelé que le Client bénéficie en cas de litige d'un dispositif de médiation mais pourra toujours saisir les tribunaux compétents du ressort de son domicile.

Article 15 - Droit de rétractation

La Société attire l'attention du Client sur le fait que les prestations de services d'hébergement à une date déterminée ou à une période spécifiée n'ouvrent pas droit à faculté de rétractation au sens de l'article L121-20-12 du Code de la consommation.

Article 16 – Protection des données à caractère personnelle

Dans le cadre de toute réservation d'un hébergement touristique, la Société pourra avoir accès, en qualité de sous-traitant, à des données à caractère personnel au sens du Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 (ci-après le « RGPD »). La Société pourra ainsi être amenée à traiter de telles données pour le compte du Client, responsable du traitement, aux seules fins de réserver un hébergement touristique.

Le Client détermine sous sa responsabilité l'objet et les finalités des traitements confiés à la Société, la nature des opérations réalisées sur les données personnelles, les catégories de données personnelles traitées, les catégories de personnes concernées et la durée des traitements. Les catégories de données traitées pour le compte du Client sont les nom, prénom, adresse, date de naissance, numéro de téléphone et adresse de courrier électronique. Les données personnelles sont conservées tant que la Société et le Client demeurent en relation contractuelle.

La Société s'engage à :

- Traiter les données personnelles uniquement pour les seules finalités relatives à la réservation d'un hébergement touristique ;
- Traiter les données personnelles conformément aux instructions du Client, à moins que la Société n'y soit tenue d'y procéder en vertu du droit de l'Union ou du droit applicable. Dans ce cas, la Société informera le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;
- Informer immédiatement le Client par écrit si la Société considère qu'une instruction constitue une violation du RGPD ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données ;
- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données personnelles en vertu du contrat :
 - o S'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
 - o Reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel ;
- Prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données personnelles dès la conception et de protection des données par défaut.

La Société s'engage à prendre toutes les précautions utiles afin de préserver la confidentialité et la sécurité des données personnelles, et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés et plus généralement à mettre en œuvre les mesures techniques et

organisationnelles appropriées pour assurer la protection des données personnelles conformément à la réglementation en vigueur.

En cas de demande des personnes concernées, la Société s'engage à avertir le Client dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance et de coopérer raisonnablement avec lui afin de lui permettre de donner suite à ces demandes.

La Société s'engage à assister le Client pour la réalisation d'analyses d'impact relatives à la protection des données ainsi que pour la réalisation de consultation préalable de l'autorité de contrôle compétente.

La Société notifiera au Client la survenance de toute violation de données personnelles dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile. La Société s'engage à assister raisonnablement le Client dans la mise en place des actions destinées à mettre fin à toute violation de données personnelles lui étant imputable.

La Société s'engage à ne transférer aucune donnée personnelle en dehors de l'Union européenne. Dans l'hypothèse où la Société serait amenée à transférer des données personnelles hors du territoire de l'Union européenne, le Client autorise la Société, et le cas échéant les sous-traitants ultérieurs, à réaliser de tels transferts, à la condition que ceux-ci soient encadrés par des garanties appropriées conformément au RGPD, notamment par une décision d'adéquation ou la conclusion de clauses contractuelles types.

La Société est autorisée par le Client à faire appel à des sous-traitants pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, la Société informera préalablement et par écrit le Client de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. En cas de sous-traitance, la Société s'engage à signer un contrat écrit avec chaque sous-traitant imposant à ces derniers le respect du RGPD et de l'ensemble des obligations visées au présent article, étant précisé qu'en cas de non-respect par un sous-traitant de ses obligations en matière de protection des données personnelles, la Société demeure pleinement responsable à l'égard du Client.

Le Client a la possibilité d'auditer ou de faire auditer les dispositifs de protection internes des données personnelles mis en place par la Société une fois par an à ses frais, afin de vérifier la conformité de la Société au présent article et au RGPD. La Société s'engage à mettre à la disposition du Client toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect de ses obligations.

Aux termes de leurs relations contractuelles majorée de cinq ans, la Société s'engage, au choix du Client, à détruire les données personnelles ou à retourner toutes les données personnelles du Client en sa possession. Le renvoi s'accompagne de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information de la Société, à moins que le droit de l'Union ou le droit applicable

n'exige la conservation des données personnelles. Une fois détruites, la Société justifie par écrit de la destruction des données personnelles.