

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### ARTICLE 1. DISPOSITIONS LIMINAIRES

Les voyages à forfait, location de matériels, d'hébergement, transport, cours de ski et autres prestations (ci-après les « Prestations ») disponibles sur le site internet accessible depuis [www.laplagneresort.com](http://www.laplagneresort.com) (« Site Internet ») sont proposées aux voyageurs non-professionnels (« Voyageur(s) ») sous forme de forfait touristique (fixe ou dynamique) ou prestation d'hébergement sèche par :

#### LA PLAGNE RESORT SAS

Société par Actions Simplifiée au capital de 200.000 €

**Siège social** : Les Provagnes, 73210 La Plagne Tarentaise, France, RSC de Chambéry sous le numéro : B07622001,

**Tél.** : 04 79 09 79 79, **EMAIL** : info@laplagneresort.com

**Registre des Opérateurs de Voyage** : IM073190015

**Garantie financière** : n° contrat 4000716766/0, GROUPAMA 132, rue des Trois Fontanot 92000 Nanterre, tél. : 09 69 32 23 36

**Assureur RCP** : Allianz I.A.R.D., Cours Michelet, CS 30051, 92076 Paris, La Défense Cedex, n°police : 60 42 37 79

**TVA intracommunautaire** :FR 20843744350, Code APE 7911Z.

### ARTICLE 2. INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES/CGV

#### 2.1 Information précontractuelle

Le Voyageur est informé qu'il peut acheter les Prestations proposées sur le Site Internet, soit sous forme d'une prestation sèche ou d'un forfait touristique et bénéficier des droits correspondants détaillés dans les formulaires standards respectifs accessibles avant le paiement et reproduit à l'**Article 19** des présentes Conditions générales de vente (ci-après les « **CGV** »).

Il est précisé que les informations figurant sur le Site Internet et récapitulatif de réservation, complétés par les présentes CGV constituent l'information préalable prévue par l'article R.211-4 du code du tourisme.

Par conséquent, le Voyageur reconnaît avoir reçu la communication, préalablement à la confirmation de la réservation et à la conclusion du contrat, d'une manière claire et compréhensible, les informations précontractuelles issues de la Directive voyage à forfait et de toutes les informations listées à l'article R.211-4 du code du tourisme et notamment les informations suivantes :

- la destination, les caractéristiques essentielles, la catégorie touristique de l'hébergement,
- le prix total du voyage et les modalités de règlement,
- les conditions d'annulation,
- les services et repas compris dans le prix du voyage,
- la possibilité de souscrire un contrat d'assurance couvrant certains cas d'annulation.

#### 2.2 CGV

Toute réservation de Prestations réalisée auprès de LA PLAGNE RESORT implique l'acceptation des présentes CGV ce que le Voyageur reconnaît et accepte expressément.

Les présentes CGV entrent en vigueur à compter du 1 septembre 2019 et s'appliquent pendant toute la durée de leur mise en ligne sur le Site Internet [www.laplagneresort.com](http://www.laplagneresort.com) et peuvent être à tout moment modifiées et/ou complétées par LA PLAGNE RESORT.

Pour les besoins des présentes CGV : le forfait touristique signifie au sens de l'article L 211-2 du code du tourisme la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée.

### ARTICLE 3. RESERVATION

Le Voyageur peut procéder à la réservation de son voyage auprès de LA PLAGNE RESORT :

- sur le Site Internet accessible depuis [www.laplagneresort.com](http://www.laplagneresort.com), ou [www.la-plagne.Com](http://www.la-plagne.Com) ou

- par téléphone auprès du Call Center, joignable au 0479097979 du lundi au vendredi de 09h00 à 19h00, samedi de 09h00 à 12h30 et de 14h30 à 18h00. Seules les réservations de Prestations dont la disponibilité a été confirmée par LA PLAGNE RESORT et le paiement effectué par le Voyageur sont fermes. Le contrat de vente est alors réputé formé.

#### 3.1 Réservation à distance

Pour toute réservation, le Voyageur est invité à renseigner son adresse e-mail et le cas échéant à s'identifier à l'aide d'un formulaire de création d'un compte client personnel. Conformément aux dispositions de l'article 1127-2 du code civil, le Voyageur dispose de la possibilité de vérifier le détail de sa réservation et son prix total, et le cas échéant de corriger les erreurs avant de la confirmer en exprimant ainsi son acceptation. Pour que la réservation devienne ferme le Voyageur doit prendre connaissance des informations précontractuelles obligatoires et des CGV, les accepter en cochant la case prévue à cet effet et procéder au paiement selon les modalités prévues à l'**Article 5**. Le paiement de la réservation se fait en cliquant sur le bouton « valider ».

Pour toute réservation par téléphone, LA PLAGNE RESORT communique au Voyageur sur un support durable les informations précontractuelles prévues à l'article L.221-5 du Code de la consommation et à l'article R.211-4 du code du tourisme et les CGV. Une fois l'accord du Client obtenu sur la réalisation de la réservation aux conditions communiquées, le Voyageur procède au paiement à distance selon les modalités prévues à l'**Article 5**.

#### 3.2 Confirmation de la réservation

Dans les deux (2) heures qui suivent le paiement de la réservation, le Voyageur reçoit la confirmation de la réservation par courrier électronique. La confirmation reprendra les éléments essentiels de la réservation, tels que l'identification du fournisseur des Prestations réservées, le prix, la quantité, la date et la durée de voyage.

Le courriel de confirmation comprend :

- le justificatif de paiement,
- les documents de voyage et Bon(s) d'échange correspondant aux Prestations achetées.

Le Voyageur est informé qu'en cas d'absence de confirmation par courriel électronique émis par LA PLAGNE RESORT, la réservation n'est pas prise en compte. Dans tous les cas, il appartient au Voyageur de s'assurer de la bonne réception du courriel électronique de confirmation.

Dans le cas contraire, il convient de contacter : le Call Center au **04 79 09 79 79**.

Le Voyageur doit impérativement imprimer les documents de voyage et notamment le (s) Bon(s) d'échange afin de pouvoir les présenter en échange des différentes Prestations.

Le courriel de confirmation de la réservation reçu par le Voyageur vaut preuve de l'intégralité de la transaction conformément aux dispositions de la loi n° 2000-230 du 13 mars 2000 et constitue le seul document faisant foi en cas de litige.

### ARTICLE 4. ABSENCE DU DROIT DE RETRACTATION

Pour tout achat à distance (sur le Site Internet ou par téléphone) le code de la consommation prévoit un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la réception du courriel de confirmation de la commande.

Cependant conformément aux dispositions de l'article L.221-28 du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour tout achat à distance des prestations «de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs », commandées sous forme d'un forfait ou séparément, pour une date ou à la périodicité déterminée. En conséquence, le Voyageur ne bénéficie pas de délai de rétractation pour toute

Prestation proposée par LA PLAGNE RESORT sur le Site Internet.

## ARTICLE 5. PRIX DES PRESTATIONS

### 5.1 Prix

Tout prix affiché est exprimé en euros et toutes taxes comprises (TTC).

Seules les Prestations explicitement mentionnées dans la réservation sont comprises dans le prix. Ne sont pas compris dans le prix, sauf stipulation contraire dans le descriptif du voyage, les frais de dossier, la taxe Eco-recyclage, les assurances, les frais de parking, la taxe de séjour, les excédents bagages, les excursions, les frais de ménage, les frais personnels et, toute autre prestation non incluse dans le descriptif de voyage. La taxe de séjour n'est pas comprise dans le prix affiché et est à régler sur place dès l'arrivée du Voyageur dans le logement. Le montant de la taxe de séjour varie selon les communes des lieux de résidence et est calculée par personne et par nuit.

### 5.2 Frais de dossier

Toute réservation donne lieu à la facturation de frais de dossier qui s'élèvent à un montant de 15 € pour toute réservation réalisée en ligne ou via le Call Center.

Ces frais peuvent varier selon les opérations de promotion marketing. Dans tous les cas, le montant des frais applicables apparaît avant la conclusion du contrat de vente sur le récapitulatif de commande. En cas de modification ou annulation d'une réservation les frais de dossier sont non remboursables.

### 5.3 Révision de prix

Conformément aux dispositions de l'art. L211-12 du code du tourisme, LA PLAGNE RESORT se réserve le droit de modifier les prix, après la conclusion du contrat, tant à la hausse qu'à la baisse pour tenir compte des variations significatives :

- des redevances et taxes afférentes aux Prestations, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement et/ou débarquement dans les ports et aéroports,
- du coût du transport de passagers résultant du coût du carburant au d'autres énergies, du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat,
- des taux de change appliqués au voyage ou séjours s'il y a lieu.

La révision du prix à la hausse est notifiée au Voyageur, avec sa justification et son calcul, sur un support durable, au plus tard, vingt (20) jours avant le départ. En cas de hausse de prix supérieur à 8% du prix total, le Voyageur peut annuler sans frais sa réservation à condition de le notifier dans les 72 heures suivants la révision du prix communiqué par LA PLAGNE RESORT. A défaut, les frais d'annulation prévus à l'Article 7.1 peuvent être appliqués.

### 5.4 Modalités et moyens de paiement

Le paiement de la réservation est effectué uniquement par la carte bancaire. Sous réserve des stipulations des **Articles 5.4.2** et **5.4.3** aucun autre moyen de paiement n'est accepté. Le Voyageur doit payer :

- le montant total de la réservation pour toute réservation à 30 jours ou moins du départ, ou
- un acompte de 30% du montant total de la réservation hors assurance éventuelle pour toute réservation à plus de 30 jours du départ. Le solde sera automatiquement prélevé sur la carte bancaire du Voyageur le 30-ième jour avant le départ ce que le Voyageur accepte expressément.

La réservation ne devient ferme qu'au moment du paiement intégral effectif de la réservation. Le paiement de la réservation par le Voyageur est irrévocable, sans préjudice d'exercer son droit d'annulation ultérieure selon les conditions de l'Article 7. L'encaissement d'un moyen de paiement par LA PLAGNE RESORT conditionne le traitement de la réservation.

#### 5.4.1 Paiement par Carte bancaire

Sous réserve des indications contraires lors de la réservation, seules sont acceptées les cartes bancaires des réseaux CARTE BLEUE/ VISA et EUROCARD/MASTERCARD/AMERICAN EXPRESS. Aux fins de réaliser le paiement, le Client doit renseigner le numéro de sa carte bancaire, la date de validité ainsi que le cryptogramme (trois chiffres au verso de la carte bancaire) pour confirmer le paiement. Le justificatif de paiement est envoyé par courriel dans les deux (2) heures qui suivent la transaction.

#### 5.4.2 Service de paiement en 3 ou 4 fois

La société Floa, partenaire de LA PLAGNE RESORT, propose des solutions de paiement des Prestations, en différé, en trois ou en quatre échéances, par carte bancaire. Ces solutions de paiement sont réservées aux particuliers (personnes physiques majeures) résidant en France, titulaires d'une carte bancaire Visa ou MasterCard dont la durée de validité correspond à la durée du remboursement. Les cartes à autorisation systématique de type Electron ou Maestro, les e-cards, les cartes Indigo et American Express ne sont pas acceptées pour le paiement en trois ou quatre fois.

Floa est une société immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Bordeaux sous le numéro 434 130 423, dont le siège social se situe Immeuble G7, 71 rue Lucien Faure à Bordeaux (33300). Elle est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (4 place de Budapest, CS 92459 75436 Paris Cedex 09) et est enregistrée à l'ORIAS sous le numéro 07 028 160 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)).

Floa se réserve le droit d'accepter ou de refuser la demande de financement du Voyageur. Ce dernier dispose d'un délai légal de rétractation de quatorze jours. Pour en savoir plus, consulter les conditions générales de Floa disponibles sur internet à l'adresse suivante :

<https://www.floabank.fr/images/pdf/CB4X/Conditions-Gnrales-Vente-CB3X-CB4X.pdf>.

Le montant maximum des frais négligeables applicables est de 1,58% du montant total de la réservation payée pour le paiement en trois fois et de 2,39% du montant total de la réservation payée pour le paiement en quatre fois.

Si le Voyageur demande à payer les Prestations au moyen de la solution de paiement proposée par Floa, ses données personnelles seront transmises à Floa à des fins d'étude de sa demande de financement, de gestion de son contrat de crédit et le cas échéant, de recouvrement. Pour plus d'informations, consulter la politique de confidentialité de Floa disponible sur internet à l'adresse suivante :

[https://cdn.floabank.fr/images/pdf/Politique\\_de\\_confidentialit\\_et\\_cookie.pdf](https://cdn.floabank.fr/images/pdf/Politique_de_confidentialit_et_cookie.pdf).

#### 5.4.3 Paiement par chèques ANCV

Le paiement du solde de la réservation peut, à la demande du Voyageur, être réalisé par chèques vacances ANCV.

Pour ce faire, le Voyageur doit adresser ledit moyen de paiement par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante : LA PLAGNE RESORT, 1355 Route d'Aime Les Provagnes

73210 La Plagne Tarentaise, dans un délai de 15 jours maximum avant la date du voyage.

Dans tous les cas, LA PLAGNE RESORT ne peut être tenue pour responsable du mauvais acheminement postal, de l'ouverture du pli et d'une différence avérée entre le montant des chèques envoyés et réceptionnés. Seules sont acceptés par LA PLAGNE RESORT les chèques vacances ANCV :

- valables au moins 3 mois après la date de réception par LA PLAGNE RESORT, et
- détachés de leur carnet, et
- non agrafés.

LA PLAGNE RESORT procède au remboursement du solde payé automatiquement par carte bancaire dans un délais d'un (1) mois

après réception des chèques vacances ANCV dans la limite du montant des chèques vacances réceptionnés.  
Aucun remboursement du trop-perçu sur les chèques vacances ANCV ne peut être réalisé.

### 5.5 Sécurisation des paiements/lutte contre la fraude

Les paiements électroniques réalisés dans le cadre des réservations par téléphone via le Call Center ou en ligne sur le Site Internet sont sécurisés par le système 3D Secure garantissant la confidentialité et la sécurité des données. Dans le cadre de sa démarche de lutte contre fraude, LA PLAGNE RESORT se réserve le droit d'effectuer toutes les vérifications nécessaires afin de lutter contre la fraude à la carte bancaire et notamment demander au Voyageur une copie de la carte d'identité/passeport, une copie de la carte bancaire, et toute autre information supplémentaire permettant de sécuriser le paiement. En cas de refus de communiquer l'une des informations demandées, LA PLAGNE RESORT se réserve le droit d'annuler la réservation et conserver les sommes déjà versées en guise de frais d'annulation calculés conformément à l'Article 7.1.

### 5.6 Défaut de paiement

Dans le cas où le Voyageur ne règle pas le solde de son voyage 30-ième jour avant le départ, une relance par courriel et par e-mail lui sera adressée.

A défaut de réponse du Voyageur 15 jours avant le départ, LA PLAGNE RESORT procédera à l'annulation de la réservation du fait du Voyageur et conservera l'acompte versé pour les frais d'annulation calculés selon l'Article 7.1.

## ARTICLE 6. ASSURANCE-ANNULATION

### 6.1 Conditions de souscription

LA PLAGNE RESORT propose à ses Clients une formule d'assurance Multirisques Neige, police n°602 678, couvrant, entre autres :

- annulation ou modification du voyage,
- secours sur pistes, assistance, rapatriement,
- frais médicaux et hospitalisation,
- responsabilité civile,
- bris ou vol du matériel de ski.

Les conditions contractuelles des garanties et des exclusions du contrat d'assurance Multirisques Neige n° 602 678 sont consultables depuis ce lien : [Conditions générales d'assurance](#)  
Une fois l'assurance souscrite, il n'est pas possible de la modifier ou de l'annuler. Le montant de la prime d'assurance demeure systématiquement acquis et il n'est pas possible de prétendre à son remboursement.

### 6.2 Cas de renonciation

#### 6.2.1 Multi-assurance

Avant toute souscription de l'un des contrats d'assurance proposés par LA PLAGNE RESORT, le Voyageur est invité à vérifier qu'il n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le contrat d'assurance proposé par LA PLAGNE RESORT.

Conformément aux dispositions de l'article L112-10 du Code des assurances, le Client qui souscrit à des fins non professionnelles un contrat d'assurance constituant un complément d'un bien ou d'un service vendu par LA PLAGNE RESORT, s'il justifie d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par le contrat d'assurance, peut renoncer audit contrat, sans frais ni pénalités tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que le Client n'a fait intervenir aucune garantie. Cette renonciation doit intervenir dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la conclusion du contrat d'assurance et doit être accompagnée d'un justificatif de l'existence d'un contrat d'assurance en cours couvrant des risques similaires au contrat souscrit par l'intermédiaire de LA PLAGNE RESORT.

#### 6.2.2 Vente à distance

Conformément à l'article L112-2-1 du Code des assurances, un droit de renonciation s'applique aux polices d'assurances

conclues à distance, notamment vendues en ligne, sans la présence physique simultanée des parties au contrat. Ce droit de renonciation ne s'applique pas aux contrats d'assurance de voyage ou de bagage ou aux polices d'assurance similaires à court terme d'une durée inférieure à un (1) mois. La durée du contrat d'assurance correspond à la période entre sa date de souscription et la date de cessation de toutes les garanties.

### 6.2.3 Modalité d'exercice du droit de renonciation

Lorsque le contrat d'assurance est éligible au droit de renonciation dans les conditions définies ci-dessus, le Voyageur peut exercer cette faculté en adressant une demande de renonciation dûment complétée, datée et signée avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de conclusion du contrat d'assurance par courrier à l'adresse suivante : LA PLAGNE RESORT, Les Provagnes, 73210 La Plagne Tarentaise. Le Voyageur s'il souhaite peut utiliser le modèle de lettre de renonciation disponible : [Formulaire de renonciation](#)

## ARTICLE 7. MODIFICATION ET ANNULATION DE VOYAGE A L'INITIATIVE DU VOYAGEUR

Toute demande de modification ou d'annulation d'une réservation doit être envoyée par le Voyageur par e-mail à l'adresse : [sav@laplagneresort.com](mailto:sav@laplagneresort.com) ou par courrier avec accusé de réception à l'adresse suivante : LA PLAGNE RESORT, Les Provagnes, 73210 La Plagne Tarentaise, France. La date de prise en compte de la demande est celle de la réception du courrier avec accusé de réception ou de l'e-mail. Toute demande de modification d'une Prestation ou de la totalité des Prestations comprises dans la réservation entraîne l'annulation de la réservation d'origine avec le paiement des frais d'annulation correspondants.

### 7.1 Modification ou annulation avant départ

Conformément aux dispositions de l'article L211-14-I du code du tourisme, le Voyageur peut procéder à l'annulation partielle ou totale de sa réservation. En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit les primes d'assurance et les frais de dossiers restent acquis à LA PLAGNE RESORT et ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

#### 7.1.1 Prestations d'hébergement

Toute modification ou annulation d'une Prestation d'hébergement entraîne l'annulation de la réservation dans sa totalité et la perception des frais d'annulation calculés sur le montant total de la réservation selon le barème des frais suivant :

- à plus de 30 jours du départ : pas de frais d'annulation,
- entre 30 à 15 jours de la date de départ 50% du montant totale de la réservation
- 14 jours de la date de départ : 100% du montant total de la réservation.

#### 7.1.2 Prestations autres que l'hébergement et transport

Toute modification ou annulation partielle d'un forfait touristique dynamique visant l'une ou plusieurs Prestations autres que la Prestation d'hébergement et le transport entraîne la perception des frais d'annulation calculés sur le montant de la Prestation annulée selon le barème des frais suivant :

- à plus de 30 jours du départ : pas de frais d'annulation,
- entre 30 à 15 jours de la date de départ 50% du montant de la Prestation annulée
- 14 jours de la date de départ : 100% du montant de la prestation annulée.

Une demande de modification ou d'annulation partielle d'un forfait touristique pré-packagé entraîne l'annulation totale de la réservation.

Les forfaits touristiques pré-packagés ne peuvent être ni modifiés ni annulés partiellement.

LA PLAGNE RESORT procédera au remboursement des sommes versées par le Voyageur déduction faite des frais d'annulation, des frais de dossier, et le cas échéant des

cotisations d'assurance toujours acquises et ce, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze (14) jours après l'annulation de la réservation.

### 7.1.3 Prestations de transport

Pour l'ensemble des Prestations de transport terrestre et aérien les frais de modification/annulation sont de 100% du prix du billet. En cas de non-utilisation du billet d'avion, le Voyageur peut prétendre au remboursement des taxes et redevances individualisées comprises dans le prix du billet et dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif du Voyageur. Le remboursement de ces taxes et redevances interviendra conformément aux dispositions de l'art. L224-66 du code de la consommation.

### **7.2 Modification/annulation après départ**

Tout séjour interrompu, abrégé ou toute Prestation non-utilisée par le Voyageur pour une raison non-imputable à LA PLAGNE RESORT, ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement. Tout Voyageur ne se présentant pas sur le lieu de son séjour, se verra retenir 100% du montant total de la réservation y compris les options. En cas de souscription d'une assurance couvrant l'interruption ou l'annulation du séjour après départ, le Voyageur devrait se conformer aux prescriptions de la police d'assurance applicable.

## **ARTICLE 8. MODIFICATION ET ANNULATION DE VOYAGE A L'INITIATIVE DE LA PLAGNE RESORT**

### **8.1. Modification avant le départ**

Conformément aux dispositions de l'article L211-13 du code du tourisme, LA PLAGNE RESORT se réserve le droit de modifier unilatéralement les conditions d'exécution des Prestations avant le départ. LA PLAGNE RESORT informe le Voyageur des modifications mineures apportées. Le Voyageur ne peut prétendre à aucune indemnité du fait des modifications mineures ainsi apportées par LA PLAGNE RESORT.

Dans l'hypothèse où, conformément à l'article R211-9 du code du tourisme, LA PLAGNE RESORT est contrainte de modifier l'un des éléments essentiels des Prestations réservées par le Voyageur ou elle ne peut satisfaire aux exigences particulières du Voyageur qu'elle aura acceptées, elle avertira le Voyageur de manière claire et compréhensible :

- des modifications apportées et, s'il y a lieu, de leur répercussion sur le prix des Prestations,
- du délai dans lequel le Voyageur doit apporter une réponse à LA PLAGNE RESORT sur le choix opéré,
- des conditions d'annulation sans frais en cas de refus des modifications apportées.

Le Voyageur dispose d'un droit de refuser la modification proposée et d'obtenir le remboursement intégral du prix versé dans un délai maximal de quatorze (14) jours après l'annulation de la réservation. Dans le cas d'acceptation par le Voyageur des modifications du voyage, une nouvelle confirmation de réservation lui est adressée avec l'ensemble des informations requises. Lorsque les modifications des Prestations entraînent une baisse de leur qualité ou de leur prix, le Voyageur a le droit à une réduction de prix adéquate.

### **8.2. Annulation du voyage**

Conformément à l'article R.211-10 du code du tourisme, si LA PLAGNE RESORT se trouve contrainte d'annuler le voyage, elle en informera le Voyageur dans les meilleurs délais. Dans ce cas, le Voyageur sera alors remboursé de toutes les sommes versées dans un délai maximal de quatorze (14) jours et pourra prétendre à une indemnité au moins égale à la pénalité que le Voyageur aurait dû payer si l'annulation était intervenue de son fait à cette date (selon l'Article 7.1 ci-avant).

## **ARTICLE 9. CESSION DE SEJOUR**

Conformément aux articles L211-11 et R211-7 du code du tourisme, le Voyageur peut céder son contrat tant que celui-ci n'a produit aucun effet et ce jusqu'à sept (7) jours avant le début du

voyage à une personne qui remplit toutes les conditions requises pour le voyage. Le Voyageur cédant est tenu d'informer LA PLAGNE RESORT de la cession par tout moyen lui permettant d'en obtenir un accusé de réception. Le Voyageur cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du voyage ainsi que de tous les frais, coûts et taxes afférents à cette cession. Les frais de cession pouvant évoluer en fonction de la date de la cession avant le départ, le montant définitif sera communiqué au Voyageur au moment de sa demande adressée à LA PLAGNE RESORT.

## **ARTICLE 10. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES ET INEVITABLES**

Par circonstances exceptionnelles et inévitables, on entend toute situation échappant au contrôle du Voyageur, de LA PLAGNE RESORT, de l'organisateur et de tout fournisseur impliqué dans l'exécution des Prestations réservées, et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises, et qui empêchent l'exécution de tout ou partie des obligations prévues au contrat.

Il en sera ainsi notamment en cas de : force majeure, conditions climatiques, géographiques, sanitaires ou politiques à proximité immédiate du lieu de destination susceptible de mettre en péril la vie du Voyageur.

En cas de survenance des circonstances exceptionnelles et inévitables, la faculté de résolution du contrat sans frais prévue au II de l'article L.211-14 du code du tourisme est possible tant pour LA PLAGNE RESORT que pour le Voyageur.

## **ARTICLE 11. HEBERGEMENT ET SEJOUR**

### **11.1 Arrivée/Départ**

Les horaires d'arrivée et de départ sont indiqués sur le document de voyage (Bon d'échange) que le Voyageur reçoit par courriel après confirmation et règlement intégral de sa réservation.

En cas d'arrivée tardive, c'est-à-dire si l'arrivée n'aurait pas lieu à la date et à l'heure prévue, il est indispensable d'avoir l'accord de l'hébergeur/prestataire sur place. Pour se faire, le Voyageur doit le contacter directement. Ses coordonnées, adresse et numéro de téléphone sont mentionnés sur le Bon d'échange.

### **11.2 Dépôt de garantie / Etat des lieux**

Le Voyageur est informé qu'un dépôt de garantie (caution) peut lui être demandé à l'arrivée sur les lieux de séjour notamment pour les Prestations d'hébergement, de location du matériel de ski, de véhicule etc. Le montant est variable suivant les fournisseurs, matériel, appartements ou chambres. Le dépôt de garantie est destiné à garantir la restitution des lieux ou du matériel en bon état.

Il appartient au Voyageur de vérifier la propreté de l'hébergement, et le bon état de fonctionnement du matériel loué. Tout manquement doit être signalé sur place, le plus rapidement possible, au prestataire/l'hébergeur.

Un état des lieux doit être réalisé avec le prestataire sur place au moment de l'arrivée et avant le départ. Le dépôt de garantie sera restitué par l'hébergeur/fournisseur à la fin de séjour/ location ou au plus tard un (1) mois après le départ, conformément à l'état des lieux ou à l'inventaire de restitution du matériel et déduction faite des éventuelles dégradations constatées dans l'hébergement ou sur le matériel.

### **11.3 Règlement intérieur et ménage**

Il appartient au Voyageur de prendre connaissance et de respecter le règlement intérieur affiché dans le lieu de résidence. Pour toute location, le ménage de fin de séjour n'est pas inclus et une somme forfaitaire peut être retenue si l'appartement est jugé mal nettoyé.

### **11.4 Descriptifs et photographies**

Les descriptifs des logements (surface, disposition, types de couchage...) sont faits par type, ce qui signifie que pour deux logements de même type, il pourra exister quelques différences non substantielles. Il est précisé que les photographies figurant

dans les descriptifs de voyage ont pour objet d'indiquer la catégorie et le niveau de standing des Prestations concernées. Dans les descriptifs, il est précisé le nombre maximum de couchages de chaque type de logements. L'utilisation d'un logement au maximum de sa capacité peut impliquer un confort moins important.

### 11.5 Classification de l'hébergement

Le nombre d'étoiles attribué à l'hôtel ou la classification de l'hébergement figurant dans le descriptif correspond à la classification déclarée par le fournisseur d'hébergement/l'hôtelier ou établie en référence à des normes françaises et européennes applicables.

### 11.6 Travaux de construction

Il est précisé que LA PLAGNE RESORT n'exerce aucune influence sur les éventuels travaux de construction pouvant éventuellement être entrepris près de l'hébergement du Voyageur. Par conséquent, LA PLAGNE RESORT décline toute responsabilité quant aux nuisances occasionnées. Le Voyageur ne pourra demander aucun dédommagement de ce fait.

### 11.7 Les animaux

Il appartient toujours au Voyageur d'informer l'hébergeur de la présence d'un animal. Les animaux ne sont pas acceptés dans tous les hébergements. Il convient donc de vérifier sur la fiche descriptive de l'hébergement ou auprès de nos conseillers avant la réservation afin de savoir si la présence d'un animal est autorisée. Si tel est le cas, un supplément sera à régler auprès de l'hébergeur sur place.

### 11.8 Remontées mécaniques, matériel de ski, école de ski

Tout forfait de remontées mécaniques est strictement personnel, incessible et intransmissible. Le forfait doit être conservé par le Client durant tout le trajet effectué sur chaque remontée mécanique.

Il est à noter que les forfaits des remontées mécaniques, le matériel de ski ainsi que les cours de ski sont réservés à titre nominatifs. Ainsi il est indispensable de renseigner précisément au moment de la réservation les noms, prénoms, dates de naissance et le niveau de chaque Voyageur associé à ces Prestations. LA PLAGNE RESORT ne pourra être tenue responsable de tout manquement ou informations erronées de la part du Voyageur.

Tout forfait de remontées mécaniques perdu, volé ou non utilisé ne pourra en aucun cas être remboursé par LA PLAGNE RESORT. Il en est de même pour la location du matériel de ski. LA PLAGNE RESORT ne pourra être tenue pour responsable en cas de vol ou casse du matériel de ski. Afin de pallier ce type de désagréments LA PLAGNE RESORT propose à ses Client une assurance adaptée (**Article 6**).

Sur les pistes de ski, le Voyageur doit respecter l'arrêté municipal relatif à la sécurité sur les pistes de ski. Il lui est également recommandé de tenir compte des « 10 règles de conduite des usagers des pistes » éditées par la Fédération Internationale de Ski (FIS).

Le Voyageur doit respecter les règlements de police affichés au départ de chaque remontée mécanique, ainsi que les conditions générales d'utilisation du forfait de ski qui sont affichées dans les points de vente de l'exploitant de remontées mécaniques et consultables sur le site internet de ce dernier.

## ARTICLE 12. RESPONSABILITE

LA PLAGNE RESORT avec les fournisseurs de Prestations sont responsables de la bonne exécution des Prestations commandées par le Voyageur.

LA PLAGNE RESORT est responsable de toute erreur due à des défauts techniques du système de réservation qui lui est imputable.

Toutefois, LA PLAGNE RESORT peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que

l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au Voyageur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des Prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure. En tout état de cause et à l'exclusion des dommages corporels et dommages intentionnels, la responsabilité de LA PLAGNE RESORT est limitée à un montant correspondant à trois (3) fois le prix des Prestations commandées et ayant données lieu à un dommage indemnisable.

La responsabilité des compagnies de transport qui assurent les Prestations de transport sont limités en cas de dommage, ou réclamation de toute nature, aux conditions des transports des passagers et de leur bagage exclusivement. LA PLAGNE RESORT ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable en lieu et place des transporteurs français ou étranger assurant les Prestations de transport.

## ARTICLE 13. ASSISTANCE

Conformément aux dispositions de l'article L.211-17-1 du code du tourisme, LA PLAGNE RESORT avec le fournisseur des Prestations, ont l'obligation d'apporter une assistance à tout Voyageur en difficulté. Pour ce faire, le Voyageur doit se manifester auprès du service client de LA PLAGNE RESORT.

L'aide due par le fournisseur des Prestations et la PLAGNE RESORT consiste notamment à :

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

Il est précisé à ce titre que LA PLAGNE RESORT est en droit de facturer un prix raisonnable correspondant à des coûts réels pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le Voyageur ou par sa négligence.

## ARTICLE 14. FORMALITES ADMINISTRATIVE ET SANITAIRE

### 14.1 Formalités administratives

Le Voyageur doit respecter les formalités administratives d'entrée en France qui sont à ses frais. Le Voyageur doit vérifier, préalablement à l'achat de son voyage et en fonction de sa situation personnelle et de sa nationalité, s'il dispose d'un passeport et/ou d'une carte nationale d'identité en cours de validité, ainsi que tout autre(s) document(s), visa / autorisation ETSA, livret de famille, autorisation de sortie du territoire...), requis et conformes aux exigences pour entrer en France. Tout voyageur ressortissant d'un Etat membre de l'Union Européenne, d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace Economique Européen ou de la Suisse doit être en possession d'une pièce d'identité ou passeport en cours de validité. Les ressortissants d'autres Etats devront se renseigner auprès de leur consulat ou sur le site de: <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/venir-en-france/demander-un-visa-pour-la-france/>

### 14.2 Formalités sanitaires

Au jour d'entrée en vigueur des présentes CGV aucune formalité sanitaire n'est nécessaire pour le franchissement des frontières françaises. Nous vous recommandons néanmoins de vous procurer un formulaire international et de vous renseigner auprès de votre médecin traitant sur d'éventuels vaccins.

Le Voyageur est informé qu'il demeure seul responsable du respect de toutes les formalités administratives et sanitaires nécessaires et assume tous les préjudices qui peuvent résulter du non-respect de ces formalités.

### 14.3 Mineurs

Les enfants mineurs (de moins de 18 ans) doivent voyager accompagné d'un adulte. Les enfants de moins de 2 ans, pendant toute la durée du voyage (à aller et au retour), ne disposent pas de siège dans l'avion sauf si les parents ont commandé et payé un billet au tarif enfant.

Il est précisé qu'un mineur qui effectue un voyage doit être en possession d'une pièce d'identité en cours de validité et tout

autre document exigé par les autorités compétente du pays de départ.

#### **ARTICLE 15. CONDITIONS DE TRANSPORT**

L'achat d'un forfait touristique incluant une Prestation de transport qu'elle soit terrestre ou aérienne implique de la part du Voyageur l'acceptation des Conditions Générales du transporteur. Les conditions générales et particulières du transport sont disponibles sur le site internet du transporteur.

Les correspondances aériennes et ferroviaires mentionnées sur le titre de transport ne sont pas garanties. L'horaire du transport est donné uniquement à titre indicatif. Des retards sont susceptibles d'intervenir pour des raisons indépendantes de la volonté de LA PLAGNE RESORT. Les vols sont susceptibles d'être modifiés par les compagnies aériennes notamment par changement d'itinéraire, ajout d'escales ou changement d'aéroport ou de compagnie aérienne.

Les aéroports de départ et d'arrivée, ainsi que les horaires sont communiqués à titre indicatif et peuvent être modifiés. Dans tous les cas, toute irrégularité de trafic ne saurait engager la responsabilité de LA PLAGNE RESORT.

Bagage : le Voyageur est invité à se rendre sur le site internet de la compagnie aérienne pour connaître les limitations en matière de bagage en cabine et en soute.

La liste des compagnies aériennes interdites est consultable sur [https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/air-safety-list\\_fr.pdf](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/air-safety-list_fr.pdf)

#### **ARTICLE 16. PREUVE, CONSERVATION ET ARCHIVAGE**

Conformément à l'article L.213-1 du code de la consommation, pour toute Commande réalisée en ligne sur le Site Internet du Vendeur portant sur un montant supérieur ou égal à 120 €, ce dernier assure la conservation de l'écrit constatant la réservation du Voyageur pendant une durée de dix ans à compter de la livraison ayant fait l'objet de la Commande et lui en garantit l'accès à tout moment pendant cette même durée.

#### **ARTICLE 17. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Dans le cadre des présentes CGV, LA PLAGNE RESORT est amenée à collecter auprès des Voyageurs les données à caractère personnel, telles que nom et prénom, adresse électronique, numéro de téléphone, adresse postale, sans que cette liste ne soit limitative. Ces données font l'objet d'un traitement ayant pour finalités la gestion de la réservation et l'envoi d'offres commerciales si le Voyageur a accepté de recevoir les offres de LA PLAGNE RESORT et/ou de ses partenaires en cochant la case prévue à cet effet lors de la passation de la réservation.

Le traitement est effectué sous la responsabilité de LA PLAGNE RESORT.

Les données collectées sont destinées à l'usage de cette dernière, des hébergeurs ou prestataires chargés de l'exécution des Prestations réservées, de Floa en cas de recours à une solution de paiement proposée par cette dernière, ainsi que des partenaires de la PLAGNE RESORT si le Voyageur a accepté de recevoir leurs offres.

Les données collectées pour gérer la réservation sont conservées : (i) pendant cinq (5) ans à compter de leur collecte si le montant de la réservation est inférieur à 120 €, (ii) pendant dix (10) ans si le montant de la réservation est égal ou supérieur à 120 €. Les données relatives à la carte bancaire sont conservées pendant quinze (15) mois après la transaction à des fins de preuve en cas de contestation de la transaction. Le cryptogramme n'est pas conservé au-delà de la transaction. Les données collectées à des fins de prospection commerciale sont conservées pendant trois (3) ans à compter de leur collecte. A

l'expiration de ces périodes, les données sont effacées. Par exception, les données collectées à des fins de prospection commerciale peuvent être conservées pour une nouvelle période de trois ans si le Voyageur accepte de continuer de recevoir des offres commerciales de la part de LA PLAGNE RESORT et/ou de ses partenaires.

Chaque Voyageur dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression des données personnelles le concernant ou d'en obtenir la limitation du traitement ou de s'opposer à ce traitement à exercer auprès de : LA PLAGNE RESORT, tél. : 0479097979. S'agissant de l'envoi d'offres commerciales, le Voyageur dispose du droit de retirer à tout moment son consentement au traitement des données le concernant. Le Voyageur peut également adresser une réclamation à la CNIL s'il estime que ses droits ne sont pas respectés. Les coordonnées de la CNIL sont disponibles sur [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

Conformément aux articles L223-1 et suivants du code de la consommation, si le Voyageur ne souhaite plus être démarché par téléphone sur le numéro qu'il avait communiqué à LA PLAGNE RESORT, il peut inscrire à tout moment ce numéro de téléphone sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par Internet sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) ou par courrier en écrivant à : Société Opposetel, Service Bloctel, 6 rue Nicolas Siret, 10000 Troyes.

#### **ARTICLE 18. RECLAMATIONS ET RESOLUTION DE LITIGES**

Toute réclamation afférente à la réservation des Prestations ou leur exécution doit être adressée au Service de Réclamation de LA PLAGNE RESORT, 1355 Route d'Aime, Les Provagnes, 73210 La Plagne Tarentaise, par lettre recommandée avec accusé de réception dans les vingt (20) jours à compter du voyage accompagnée de tous justificatifs originaux (contrat, Bons d'échange) (i) délivrés au Voyageur dans le cadre de sa réservation et (ii) prouvant le bien fondée de la réclamation (certificat médical, photographie, procès-verbal) sans quoi la réclamation ne sera pas traitée. Tout Voyageur n'ayant pas obtenu de réponse satisfaisante à sa réclamation dans les soixante (60) jours après la saisine du Service de Réclamation de LA PLAGNE RESORT, peut recourir gratuitement à une procédure de médiation conventionnelle, dans les conditions des articles L611-1 et suivants du code de la consommation, ou tout autre mode alternatif de règlement des litiges. Le Voyageur est informé de la possibilité de recourir à une procédure de médiation auprès du Médiateur du Tourisme et du Voyage selon les modalités fixées sur le site <http://www.mtv.travel/> (MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 30375 823 Paris Cedex 17, e-mail : [info@mtv.travel](mailto:info@mtv.travel), tél. : (+33) 01 42 67 96 68 et ce, dans un délai maximal d'un an à compter de la réclamation écrite formulée auprès de LA PLAGNE RESORT.

S'il le souhaite, le Voyageur peut également recourir au service de règlements des différends en ligne proposé par la Commission européenne conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013. Cette plateforme est accessible depuis le lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

Tous les litiges auxquels les réservations passées en application des présentes CGV pourraient donner qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre la PLAGNE RESORT et le Voyageur, seront soumis aux tribunaux compétents, dans les conditions de droit commun.

Pour les besoins des présentes CGV, LA PLAGNE RESORT fait élection de domicile au lieu de son siège social, tel que mentionné à l'Article 1 des présentes CGV. Les CGV sont régies par le droit français et plus particulièrement par le code du tourisme.

## ARTICLE 19.FORMULAIRES D'INFORMATION STANDARD

Formulaire d'information standard pour les contrats de voyage à forfait souscrits sur le Site Internet [www.laplagneresort.com](http://www.laplagneresort.com) ou par téléphone au 04 79 09 79 79 (coût d'un appel local).

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.  
Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme.  
LA PLAGNE RESORT sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, LA PLAGNE RESORT dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où elle deviendrait insolvable.

### **Droits essentiels prévus par la directive UE 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :**

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait. L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti.

### **LA PLAGNE RESORT a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de :**

**GROUPAMA, 132, rue des trois Fontanot – 92000 Nanterre, n° de contrat 4000716766/0,**

**Contact : Mr. Jean Charles Donnet, tél. : 09 69 32 23 36.**

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de LA PLAGNE RESORT.

Directive UE 2015/2302 transposée en droit national : [Code du tourisme](#)

**Formulaire d'information standard pour les contrats de prestation sèche souscrits sur le Site Internet [www.laplagneresort.com](http://www.laplagneresort.com) ou par téléphone au 04 79 09 79 79 (coût d'un appel local).**

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme. LA PLAGNE RESORT sera entièrement responsable de la bonne exécution du service de voyage.  
En outre, comme l'exige la loi, LA PLAGNE RESORT dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où elle deviendra insolvable.  
Pour plus d'informations sur vos droits essentiels : [Code du tourisme](#)

**Droits essentiels prévus par le code de tourisme :**

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le service de voyage avant de conclure le contrat de voyage.

Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre le prestataire de service ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur service de voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du voyage. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du service de voyage, le voyageur peut résoudre le contrat. Si le prestataire de service se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du contrat, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début de la prestation, le professionnel responsable annule celle-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début de la prestation en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du voyage, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage et que le prestataire de service ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du service de voyage.

Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés.

**LA PLAGNE RESORT a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de :**

**GROUPAMA, 132, rue des trois Fontanot – 92000 Nanterre, n° de contrat 4000716766/0,**

**Contact : Mr. Jean Charles Donnet, tél. : 09 69 32 23 36.**

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de LA PLAGNE RESORT.

Directive UE 2015/2302 transposée en droit national : [Code du tourisme](#)