

conditions générales de vente

Extrait du décret n° 94-490 du 15 juin 1994 en application de l'article 31 de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et la vente de voyages ou de séjours.

Art. 95. Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 14 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par le présent titre.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

Art. 96. Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° la destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transport utilisés ;
- 2° le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° les repas fournis ;
- 4° la description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° les visites, les excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° la taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article 100 du présent décret ;
- 10° les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 ci-après ;
- 12° les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;
- 13° l'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assurance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

Art. 97. L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci, le vendeur se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelles mesures cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Art. 98. Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Il doit comporter :

- 1° le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° la destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° les moyens, les caractéristiques et les catégories de transport utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour ;
- 4° le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° le nombre des repas fournis ;
- 6° l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article 100 ci-après ;
- 9° l'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies
- 10° le calendrier et les modalités de paiement du prix, en tout état de cause, le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

- 11° les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement à l'organisateur du voyage et au prestataire des services concernés ;
- 13° la date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article 96 ci-dessus ;
- 14° les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-dessus ;
- 16° les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurances couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17° les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie, dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
- 18° la date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19° l'engagement de fournir par écrit à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

- A. le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur, ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté, ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
- B. pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour.

Art. 99. L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise en aucun cas à une autorisation préalable du vendeur.

Art. 100. Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision de prix, dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations de prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférent, 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.

Art. 101. Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjuder des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception : – soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ; – soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Art. 102. Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuder des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par l'acheteur d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Art. 103. Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuder des recours en réparation pour dommage éventuellement subi :

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

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

Conditions particulières de vente 2021

Vercors Escapade

1 - INSCRIPTION

Inscrivez-vous en ligne ou complétez la fiche d'inscription, dûment accompagnée du chèque d'acompte ou du paiement CB, d'un montant égal à 35 % du prix total du séjour. La réception de l'acompte n'implique la réservation que dans la limite des places disponibles. Vous devez impérativement solder votre voyage 35 jours avant le départ. Pour les inscriptions à moins de 30 jours avant le départ, la totalité du voyage doit être payée.

Nous vous envoyons une facture, précisant les dates, le voyage choisi conformément au descriptif, le prix total du voyage, l'acompte versé et le solde restant à payer. En cas de non-règlement du solde dans les délais, nous pouvons considérer que vous avez annulé votre voyage et nous aurons alors vocation à conserver un montant correspondant à l'indemnité d'annulation prévue à l'article « annulation » ci-après. Votre inscription n'est effective qu'après réception du solde dans les délais et validation de notre part. L'inscription implique l'adhésion à nos conditions particulières de vente.

Chèques vacances : si le paiement est supérieur à la commande, la différence reste en compte chez VERCORS ESCAPADE sous forme d'un avoir non remboursable à votre nom. En cas d'annulation, si le montant réglé est supérieur aux frais retenus, la différence sera portée en avoir non remboursable.

2 - TRANSPORT AÉRIEN

Le transporteur et ses clients sont liés par la convention de Varsovie du 12 octobre 1929. Compte tenu de la limitation de responsabilité des compagnies aériennes, la responsabilité de VERCORS ESCAPADE ne saurait être engagée. Nous déclinons donc toute responsabilité en ce qui concerne :

A - Les horaires des vols réguliers ou spéciaux qui ne sont pas connus au moment de l'élaboration de la fiche technique, le départ et le retour peuvent alors être aussi matinaux que tardifs. La durée du forfait prend en compte le temps consacré au transport et la durée du séjour ou circuit sur place. Le temps passé est calculé depuis l'heure de convocation à l'aéroport le jour du départ jusqu'à l'heure d'arrivée le jour de retour. Il est donc possible que la première et/ou la dernière nuit ainsi que la première et/ou la dernière journée soi(en)t intégralement consacré(e)s au transport. En aucun cas, les frais liés à ces horaires de départ et de retour ne pourront être pris en charge par VERCORS ESCAPADE ou justifier une éventuelle annulation du client ni un quelconque remboursement.

B - Les contraintes inhérentes aux vols affrétés, la compagnie pouvant annuler ou reporter un voyage dans les 24 h précédant ou suivant la date prévue, VERCORS ESCAPADE ne pouvant être responsable des retards et/ou reports. Les changements d'horaires, d'aéroport de départ ou d'arrivée, les retards du vol, etc., même si cela entraîne des modifications de programmes. À ce titre, aucune indemnité ne sera versée par VERCORS ESCAPADE.

Si vous organisez votre pré-acheminement nous vous conseillons de privilégier des billets modifiables et remboursables. Le Règlement CE 261/2004 du 11.02.2004 vous permet, en cas de retard de plus de 2h, d'annulation ou de surréservation de votre vol, d'obtenir du transporteur aérien une prise en charge, un remboursement et/ou une indemnisation. Nous vous invitons à consulter l'avis en zone d'embarquement vous informant de vos droits en la matière. En cas de réclamation, une notice énonçant vos droits à indemnisation vous sera remise par la compagnie aérienne.

3 - BAGAGES

Vous êtes responsables, pendant toute la durée du séjour, de la garde et la surveillance de vos affaires personnelles. Les équipes sur place ne sont pas chargées de le faire pour vous. Vos bagages peuvent être transportés par des moyens rudimentaires ou stockés dans des lieux rudimentaires et doivent être adaptés à ces conditions. Aucune indemnité ne sera versée en cas de détérioration.

4 - RESPONSABILITÉ

VERCORS ESCAPADE ne peut être tenu pour responsable des conséquences des événements suivants : non-présentation des documents administratifs et sanitaires en règle, modification de vols telle que prévues l'article 2 des présentes, guerres, troubles politiques, grèves, incidents techniques, intempéries, encombrement de l'espace aérien, retard notamment pour des raisons de sécurité, panne, perte ou vol de bagages et autres effets, injonctions d'une autorité administrative, achat de prestations sur place par le client... En aucun cas VERCORS ESCAPADE 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.

5 - RISQUES ET APTITUDES PHYSIQUES

Nos séjours accompagnés s'adressent à des personnes en bonne forme physique et morale, aimant la vie de groupe avec un peu d'imprévu. Ils se déroulent en milieu naturel, parfois hostile, ce qui leur donne un petit goût d'aventure. Ils s'adressent aux gens motivés par cette forme de découverte. Suivant les séjours, les tâches de la vie en commun demandent la participation de chacun : entretien et nettoyage du matériel, monter la tente, faire la cuisine, assurer la sécurité... Il est indispensable d'accepter sereinement les conditions. Nos séjours sont des séjours « pleine nature » pouvant demander un certain engagement physique et une maîtrise sportive. Le groupe peut être amené à rencontrer également des aléas climatiques. Chaque participant est conscient que ce type de voyage

comporte des risques potentiels, si minimes soient-ils, et les assume en toute connaissance de cause. Il s'engage à s'assurer auprès d'un médecin qu'il peut participer à l'un de nos séjours. Compte tenu du caractère particulier de nos voyages, chaque participant doit se conformer aux conseils donnés dans le programme détaillé et par le guide accompagnateur. Chaque participant doit être conscient qu'il peut courir des risques de tout ordre dus aux conditions locales (mauvais état des routes et moyens de communication, éloignement des centres médicaux, situation politique ou sanitaire, etc.). Il les assume en toute connaissance de cause et s'engage à ne pas en faire porter la responsabilité à VERCORS ESCAPADE. De même, VERCORS ESCAPADE ne saurait être responsable de l'imprudence individuelle d'un ou de plusieurs participant(s), VERCORS ESCAPADE se réservant en tout état de cause le droit d'exclure, à tout moment, un ou plusieurs participant(s) dont le comportement ou la capacité physique mettrait en danger la sécurité du groupe ou son bien être, sans qu'aucune indemnité ne soit due au participant. Pendant le voyage, des modifications de programme définies à l'article 9 ci-dessous n'engagent pas la responsabilité de VERCORS ESCAPADE. Les participants ne peuvent dans ce cas prétendre à remboursement ou indemnité.

6 - ANNULATION

Toute modification ou annulation doit parvenir par lettre recommandée, la date de réception de votre recommandé faisant foi. Votre désistement entraînera de la part de VERCORS ESCAPADE les retenues suivantes :

- **Plus de 30 jours** : 10% du prix total, avec un minimum de 30 € par personne

- **Entre 30 et 21 jours** : 35% du prix total

- **Entre 20 et 14 jours** : 50% du prix total

- **Entre 13 et 7 jours** : 75% du prix total

- **À moins de 7 jours** : 90% du prix total

Ces frais pourront vous être remboursés par votre assurance annulation, dans la mesure où votre annulation relève des clauses de votre contrat.

Le montant de l'assurance est dû et ne peut faire l'objet d'aucun remboursement. L'assurance entre en vigueur à la date de l'émission du contrat de voyage ; votre voyage doit être soldé pour pouvoir prétendre à la garantie annulation.

Les frais de délivrance des passeports, visa, frais d'assurance, documents de voyage ainsi que billets d'avion qui ont dû être émis à l'inscription ou aux dates imposées par la compagnie aérienne, ne peuvent en aucun cas être remboursés même à moins de 30 jours du départ.

7 - ANNULATION PAR MANQUE DE PARTICIPANTS

Si nous devions annuler un voyage, pour des raisons indépendantes de notre volonté, nous nous efforcerions de vous proposer différentes solutions de remplacement au tarif en vigueur ou le remboursement intégral des sommes versées. Nos séjours étant soumis à un nombre minimal de participants, si nous devions annuler un voyage qui ne réunirait pas un nombre suffisant de participants, vous en seriez informés au plus tard 21 jours avant le départ, en conformité avec la loi. Aucune indemnité compensatoire ne serait versée.

8 - INTERRUPTION DE VOYAGE

De votre part : Tout voyage interrompu par décision du participant, pour raisons de santé, de niveau ou autre, n'ouvre droit à aucun remboursement par VERCORS ESCAPADE des prestations non utilisées. Pour tout voyage interrompu pris en charge par l'assistance du participant, les prestations non utilisées peuvent être remboursées par son assurance annulation, selon les conditions du contrat souscrit.

De la part de VERCORS ESCAPADE : Tout voyage interrompu sur décision du guide pour cas de force majeure (guerre, attentat...) ouvre droit à un remboursement par VERCORS ESCAPADE d'une partie des prestations non utilisées.

9 - MODIFICATIONS DU VOYAGE

De votre part : Plus de 30 jours avant le départ, tout changement de voyage ou modifications des dates ou ajout de prestations supplémentaires d'un voyage, pourra entraîner un coût forfaitaire supplémentaire de trente euros (30 €) par dossier.

À moins de 30 jours du départ, toute modification sera considérée comme une annulation et entraînera l'application des conditions d'annulation ci-dessus.

De la part de VERCORS ESCAPADE :

A - Avant le départ :

1) l'itinéraire peut être modifié en cas de problèmes de sécurité, de changement de la réglementation locale ou de la non-acceptation d'autorisations.

2) La date de départ peut également être modifiée dans la limite de 24 h et pour quelque motif que ce soit, sans entraîner une annulation de votre part.

B - Pendant le voyage :

VERCORS ESCAPADE se réserve le droit de modifier l'itinéraire en cas de problèmes touchant à la sécurité (climat, troubles, émeutes, guerres...) sur place, résultant des faits imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger au voyage. VERCORS ESCAPADE peut modifier l'itinéraire à cause des horaires d'avions non prévisibles ou en retard (intempéries, raisons de sécurité etc.). Dans ce cas, nos équipes décident des modifications à prévoir, changement de modes de transport, étapes, etc. Ces modifications n'engagent pas la responsabilité de VERCORS ESCAPADE. Les participants ne peuvent dans ce cas prétendre à aucun remboursement ou indemnité.

10- ASSURANCES RAPATRIEMENT, ANNULATION ET INTERRUPTION DE SEJOUR, BAGAGES

Pour participer à nos voyages, **vous devez impérativement être assuré en assistance-rapatriment et frais médicaux pour le pays concerné**. Attention, le paiement par carte bancaire n'assure pas la couverture de certains risques, notamment les frais de recherche ; assurez-vous d'être bien couvert.

Nous avons négocié pour vous auprès d'Europ Assistance le contrat N° 58 626 373 en assistance, annulation et interruption de séjour, bagages et effets personnels. Cette assurance est à souscrire au moment de l'inscription et nous vous la suggérons fortement.

Si vous choisissez cette formule, la convention vous sera envoyée lors de votre confirmation d'inscription. Votre accompagnateur VERCORS ESCAPADE en a connaissance, mais vous êtes responsable du respect des procédures de déclaration de tout sinistre. Veuillez donc lire attentivement votre fascicule d'assurance avant le départ et le conserver avec vous durant le voyage. VERCORS ESCAPADE sert d'interface entre ses clients et l'assureur, il n'a pas latitude pour influencer d'une façon ou d'une autre sur l'une ou l'autre des parties. Nous nous en tenons aux conditions strictes de vente. Si vous souhaitez utiliser votre ou vos contrats personnels, merci de nous indiquer lors de l'inscription, le nom de la compagnie, le numéro de téléphone de l'assistanteur et le numéro de contrat. N'oubliez pas d'emporter avec vous une copie de votre contrat, car vous êtes responsable de la déclaration des sinistres auprès de votre assurance.

11 - PRIX

Les tarifs applicables sont ceux de la fiche technique publiée au moment de votre inscription. Les frais : vaccins, visas, boissons (y compris l'eau en bouteille), ne sont jamais compris dans le prix, sauf mention écrite de notre part. VERCORS ESCAPADE se réserve le droit de modifier les prix de la fiche technique, sans faculté de réiliation de votre part, dans les limites légales prévues aux articles 19 de la loi du 13 juillet 1992 et 100 du Décret d'application, et selon les modalités suivantes. Nos prix ont été fixés en fonction des données économiques suivantes : coût du transport, des hébergements, taux de change appliqué aux devises selon le voyage concerné. La variation de ces données économiques peut entraîner une révision de prix, sans possibilité d'annulation de votre part.

VERCORS ESCAPADE vous refacturera le surcoût subi avec justification (coût du carburant, taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et aéroports). Le refus de payer consécutif à une révision du prix dans les conditions ci-dessus, sera considéré comme une annulation du voyage entraînant l'application des dispositions « annulation » annoncées ci-dessus.

12 - CONVOCATIONS ET BILLETES

Les instructions concernant le voyage (horaires, rendez-vous, n° de vol...) seront confirmées, quelques jours avant le départ, par une convocation. À défaut de réception de ce document, vous devez vous manifester auprès de VERCORS ESCAPADE.

13 - FORMALITES ADMINISTRATIVES & SANITAIRES

Les informations fournies ne sont qu'indicatives et ne concernent que les ressortissants français. Les personnes de nationalité étrangère doivent s'informer auprès des autorités compétentes. L'accomplissement des formalités reste, dans tous les cas, à votre charge.

14 - DROIT A L'IMAGE

Les participants cèdent à titre gracieux à VERCORS ESCAPADE les droits à l'image de tous clichés où ils pourraient figurer sauf s'ils nous ont informé du contraire par écrit.

15 - Réclamations

Toute réclamation devra être adressée à VERCORS ESCAPADE – 7 rue des Fabriques – 26150 DIE par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 10 jours après la date de retour accompagnée de toutes les pièces justificatives.

L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de votre réservation. Toute appréciation d'ordre subjectif ne sera pas prise en compte. Le délai de réponse peut varier de 1 à 3 mois, en fonction de la durée de notre enquête. Tout courrier non accompagné de justificatifs originaux, sera classé sans suite.

