

Veillez lire les conditions générales de vente ci-dessous avant d'effectuer votre réservation. Elles constituent la base de votre contrat avec nous et définissent nos droits et obligations respectifs. Lorsque vous confirmez votre réservation avec nous, nous supposons que vous, ainsi que toute personne au nom de laquelle vous avez confirmé la réservation, avez lu attentivement et approuvé nos conditions générales de vente.

Dans le texte qui suit, "vous" et "votre" signifie toute personne dont le nom figure au niveau de la réservation, y compris toute personne ayant été ajoutée à une date ultérieure. "Nous" et "notre" signifie Snowflake Chalets.

- | | | |
|---|-----------------------------------|--|
| 1. Réservation et paiement | 10. Le chalet | 19. Notre responsabilité envers vous |
| 2. Assurance voyage | 11. Arrivée et départ | 20. Votre responsabilité envers nous |
| 3. Prix | 12. Ménage et hygiène | 21. Dégât/vol/perte |
| 4. Formule de location en meublé | 13. Repas | 22. Accompagnement au ski |
| 5. Formule de location tout compris | 14. Régimes spéciaux et allegries | 23. Visas, passeports et conditions de santé |
| 6. Conformité des outils publicitaires | 15. Transferts | 24. Interdiction de fumer |
| 7. Annulation ou changement de votre part | 16. Services des tierces parties | 25. Animaux |
| 8. Annulation ou changement de notre part | 17. Requête particulières | 26. Juridiction |
| 9. Conditions de neige | 18. Plaintes de votre part | |

1. Réservation et paiement

Afin d'effectuer une réservation, nous vous invitons à nous contacter par téléphone, e-mail ou Skype, et à compléter notre formulaire de réservation. Nous demandons un acompte non remboursable de 25% du prix au moment de la réservation, payé par carte bancaire au téléphone, par chèque à envoyer à notre adresse ou par virement (RIB disponible sur demande).

Une fois que nous avons reçu votre dépôt, nous vous confirmons votre séjour en vous envoyant une lettre de confirmation. Le solde peut être payé par carte bancaire, chèque ou virement bancaire. Il doit nous parvenir, au plus tard, 10 semaines avant la date de début de votre séjour.

Si votre réservation a été effectuée moins de 10 semaines avant la date de début de vos vacances, nous demandons le paiement complet du prix au moment de la réservation.

Si vous ne vous êtes pas acquitté du solde de votre facture avant l'échéance, et que vous n'avez pas répondu à nos requêtes de paiements, nous nous réservons le droit d'annuler votre réservation et garder le dépôt.

Lorsque vous optez pour la formule de location en meublé, nous demandons un chèque de caution de 1000 euros à nous remettre à votre arrivée. Ce chèque n'est pas encaissé, sauf en cas de dégâts causés dans le chalet ou si le ménage de fin de semaine n'a pas été fait.

2. Assurance voyage

Il est de votre devoir de vous assurer convenablement pour votre voyage. **Votre assurance doit, au minimum, vous procurer une couverture pour annulation de votre part et pour le coût de l'assistance**, y compris le rapatriement vers votre pays, en cas d'urgence ou de maladie. Veuillez noter que la grossesse et les problèmes de santé peuvent affecter la couverture de votre assurance. Il est de votre responsabilité de veiller à ce que l'assurance que vous payez soit convenable et appropriée à vos besoins particuliers, et **éventuellement qu'elle inclue une couverture pour les sports d'hiver. Aucune responsabilité de notre part ne sera engagée envers les personnes voyageant sans une assurance voyage appropriée.**

3. Prix

Nos prix sont valides au moment de leur publication. Cependant, nous nous réservons le droit d'augmenter ou de baisser les prix figurant sur nos brochures et autres supports publicitaires à n'importe quel moment. Une fois que vous avez réservé, le prix de votre séjour est garanti, à moins qu'il y ait une augmentation due au Gouvernement (impôts ou augmentation du prix du fuel). Sur toute augmentation du prix due au Gouvernement, nous en absorberons le montant jusqu'à hauteur de 2% du prix de votre séjour.

4. Formule de location en meublé

Le tarif de notre formule de location en meublé comprend :

- Le logement 7 nuits
- Les draps

Nous offrons également les services optionnels ci-dessous sur simple demande. S'il existe un service qui ne figure pas dans notre liste et qui vous intéresse, nous serions heureux d'en discuter avec vous.

- Transfert depuis l'aéroport de Genève
- Cours de ski
- Forfaits de ski
- Equipement de ski
- Garderie d'enfants
- Ménage de fin de semaine

5. Formule de location tout compris

Le tarif de notre formule de location tout compris comprend :

- Le logement 7 nuits
- Le petit-déjeuner 7 jours / 7
- Le goûter 7 jours / 7
- Le dîner 6 jours / 7
- Le transfert depuis l'aéroport de Genève
- Les draps et serviettes de bain
- La taxe de séjour locale
- Le ménage dans les parties communes du chalet 6 jours / 7
- Le ménage dans les chambres le jour du départ

Nous offrons également les services optionnels ci-dessous sur simple demande. S'il existe un service qui ne figure pas dans notre liste et qui vous intéresse, nous serions heureux d'en discuter avec vous.

- Cours de ski
- Forfaits de ski
- Equipement de ski
- Garderie d'enfants

6. Conformité des outils publicitaires

L'information figurant sur nos brochures, site Internet ainsi que tout autre outil publicitaire est jugée correcte au moment de l'impression ou de la publication. Cependant, des erreurs peuvent survenir occasionnellement, en particulier à cause de la traduction, et fausser l'information. Vous êtes alors tenu de vérifier tous les détails du séjour que vous avez choisi (y compris le prix) au moment de la réservation avec nous.

7. Annulation ou changement de notre part

Nous veillons toujours à offrir à nos clients le séjour qu'ils ont réservé et nous évitons, dans la mesure du possible, toute annulation de notre part ou tout changement de notre part. Nous devons cependant nous réserver le droit de le faire. Dans le cas, très peu probable ou cela arrive, nous vous offrirons une alternative à votre séjour ou un remboursement total du montant payé.

Nous regrettons de ne pas pouvoir accepter la responsabilité ou accorder un quelconque remboursement lorsque l'exercice de nos obligations contractuelles avec vous est empêché ou affecté par un cas de «force majeure». Il en est de même lorsque vous souffrez d'une perte, d'un dommage ou d'une dépense de toute nature due à un cas de «force majeure». Dans les présentes conditions générales de vente, «force majeure» signifie tout événement que nous ou le fournisseur du service en question ne pourrions, même avec toute notre volonté et attention, prévoir ou éviter. Pareils événements peuvent inclure la guerre ou menace de guerre, les émeutes, les conflits civils, les conflits industriels, les désastres naturels ou nucléaires, les conditions climatiques défavorables, les incendies ainsi que tout autre événement similaire en dehors de notre contrôle.

8. Annulation ou changement de votre part

Si vous souhaitez effectuer un changement quelconque à votre séjour après sa confirmation, vous devez nous en informer par écrit. Certes, nous nous engageons à faire notre possible pour satisfaire votre demande de changement, mais nous ne pouvons vous la garantir.

Si vous souhaitez annuler votre séjour après qu'il ait été confirmé, vous devez nous en informer par écrit également. Dans tel cas, vous devrez assumer les frais d'annulation ci-après :

Période entre la date prévue du séjour et la réception de votre demande d'annulation	Frais d'annulation exprimés en pourcentage du prix total du séjour
70 jours ou plus	Acompte
57 – 69 jours	30%
43 - 56 jours	40%
29 – 42 jours	60%
15 - 28 jours	80%
0 – 14 jours	100%

Votre assurance voyage pourrait couvrir ces frais d'annulation si la raison de votre annulation figure parmi leurs conditions générales de vente.

9. Conditions de neige

Bien que nous ne puissions évidemment pas garantir la chute de neige, notre station de ski a été choisie pour la fiabilité de ses conditions de neige.

Les conditions de neige peuvent changer de façon radicale et ne seront pas acceptées comme une raison valable pour annuler votre séjour. Si vous avez opté pour la formule de location tout compris et que les conditions de neige sont si défavorables que les remontées mécaniques et l'école de ski sont fermées, nous ferons tout notre possible pour vous conduire chaque jour à une autre station de ski.

10. Le Chalet

Les chalets ne sont pas toujours construits de façon à préserver la sécurité des enfants. Les parents doivent être conscients qu'il pourrait y avoir plus de risques que dans une maison normale et devraient donc se montrer plus prudents.

Les meubles, draps et toute décoration peuvent être différents de ce qui est montré sur les photos.

Les équipements, y compris la connexion Internet, la télé, le lecteur DVD... peuvent tomber en panne et leur réparation pourrait prendre du temps dans une station de ski. Nous ne pouvons malheureusement pas vous garantir qu'ils seront en parfait état de marche.

11. Arrivée et départ

Nous ferons tout notre possible afin que votre chalet soit prêt à vous accueillir à 14h, le jour de votre arrivée. Pour cela, chaque groupe/famille doit libérer le chalet au plus tard à 10h, le jour du départ. Les heures d'arrivée et de départ doivent être respectées quels que soient les horaires des transferts, des trains, des vols etc. Nous vous procurerons, cependant, l'espace nécessaire pour entreposer vos bagages, si vous souhaitez arriver avant 14h, ou partir après 10h.

12. Ménage et hygiène

Dans la formule de location en meublé, le ménage est votre responsabilité. Lorsque vous quittez le chalet, il doit être laissé propre et bien rangé. Autrement, nous serons dans l'obligation de déduire les frais de nettoyage du chèque de caution que vous nous avez donné à votre arrivée. Le montant de ces frais reste à notre discrétion, en fonction, de l'état dans lequel le chalet a été laissé.

Dans la formule de location tout compris, nous nous chargeons de faire le ménage tous les jours dans les parties communes du chalet. Cependant, avec les aller et venues des personnes en continu durant la journée, il est parfois difficile de garder le chalet, et plus particulièrement les sols, propres. Les chambres et salles de bain seront propres et bien rangées à votre arrivée. Après cela, il vous incombe de vous en occuper. Le personnel du chalet videra normalement vos corbeilles (si disponibles) tous les jours sauf son jour de congé.

13. Repas (Formule tout compris)

Les boissons : Toutes les boissons consommées en dehors de celles qui sont offertes seront facturées à la fin de votre séjour.

Le petit-déjeuner a lieu normalement entre 8h et 9h et les clients se servent eux-mêmes. Il comprend en général : des jus de fruits, des céréales, des œufs, des croissants ou du pain et du fromage. Il y a également du thé et du café à volonté. Le lait que l'on sert est en général du lait UHT. Dans la mesure où beaucoup d'enfants peuvent être présents, le petit-déjeuner peut être un peu désordonné. Nous vous prions donc de vous montrer patients et compréhensifs.

Pour le goûter, le personnel du chalet prépare un gâteau. Le premier client de retour au chalet se charge de faire bouillir l'eau pour le thé.

Les repas du soir sont fournis 6 soirées sur un séjour de 7 nuits. Ils sont servis vers 20h et comprennent une entrée, un plat principal et un dessert. Les boissons non alcoolisées et le café sont offerts. Le premier soir, l'arrivée des clients est généralement différée. Nous faisons donc notre possible pour service le dîner de façon à arranger tout le monde.

14. Régimes spéciaux et allergies (Formule tout compris)

Des repas végétariens sont disponibles sur demande. Nous demandons, toutefois, à en être informés par écrit au moins 14 jours avant votre arrivée. Pour toute personne nous informant à son arrivée seulement de la nécessité de servir un repas végétarien, des frais de 30 euros seront facturés à la fin du séjour.

D'autres régimes alimentaires (exemple: sans gluten ou à faible teneur en gras) peuvent souvent être servis, mais doivent être discutés avant votre réservation. Ils impliqueront également des frais supplémentaires de 40 euros, pour couvrir les coûts de changement du menu et des ingrédients. **Toute demande concernant les régimes alimentaires spéciaux ou les allergies alimentaires doit nous être confirmée par écrit au plus tard 14 jour avant votre arrivée.** Pour toute personne nous en informant à son arrivée seulement, des frais de 70 euros seront facturés à la fin du séjour afin de couvrir les frais supplémentaires de cuisine.

Nous faisons notre possible pour éviter toute réaction allergique, et accordons beaucoup d'attention aux ingrédients proscrits dans votre demande de régime alimentaire spécial confirmée par écrit au moment de la réservation. Cependant, en choisissant nos chalets, vous acceptez les faits suivants :

- notre personnel de cuisine n'est généralement pas qualifié. Il ne s'agit pas de cuisiniers professionnels ;
- aucun système contre les allergies alimentaires n'est garanti à 100% ;
- des produits comme les œufs, les produits laitiers et les noix sont constamment présents dans nos cuisines et dans les salles à manger. La contamination entre les différents aliments et matériels ne peut malheureusement pas être éliminée ;
- Notre personnel ne peut pas surveiller constamment les petits aliments apportés par des tierces parties, y compris les enfants des personnes vous accompagnant, et qui sont éventuellement amenés en contact avec la personne allergique;

- Notre personnel peut ne pas être au courant de certains ingrédients contenus dans un produit, si par exemple l'étiquette du produit est dans une langue qui lui est inconnue ;
- Notre personnel ne peut pas être responsable des repas fournis dans les écoles de ski.

Par conséquent, nous ne pouvons pas vous garantir à 100% d'éviter des ingrédients particuliers, et en réservant avec nous, vous acceptez qu'en cas de mécontentement concernant un certain régime alimentaire, y compris le cas d'une réaction allergique, notre responsabilité se limitera au remboursement du supplément que vous avez payé pour le régime en question.

Allergies alimentaires très sévères : lorsque la réaction allergique est si sévère que la moindre petite exposition à la substance allergène peut s'avérer mortelle (lorsque la réaction allergique peut être provoquée même sans manger l'ingrédient interdit, par inhalation par exemple), vous devez nous en informer par écrit au moment de la réservation. Nous nous réservons alors le droit de vous prévenir que les contrôles que nous sommes en mesure d'appliquer dans nos chalets sont insuffisants pour garantir votre sécurité ou celle de votre enfant. Dans ce cas-là, il vous reviendra de décider si vous souhaitez poursuivre les démarches de votre réservation et, par conséquent, nous informer par écrit que vous endosserez l'entière responsabilité dans l'éventualité d'un incident allergique. Si vous ne nous informez pas au moment de la réservation de la gravité de la réaction allergique, vous n'aurez pas respecté le présent contrat, et nous rejetterons toute responsabilité en cas d'incident.

15. Transferts

Les transferts depuis l'aéroport de Genève sont compris dans le prix de la formule tout compris, et proposés en option dans la formule de location en meublé. Ils peuvent être effectués dans des mini-bus privés ou partagés avec d'autres personnes allant vers d'autres chalets. Il se peut qu'il y ait un certain temps d'attente dans l'aéroport, pour permettre aux autres voyageurs partageant votre véhicule d'effectuer le transfert avec vous. Ces temps d'attente restent à notre discrétion. Si nos horaires ne vous conviennent pas et que vous souhaitez contacter une autre compagnie de transfert, vous devrez le faire vous-mêmes et en assumer les frais. Nous n'acceptons aucune responsabilité pour tout dégât ou perte dont vous seriez victime et qui serait dû à une tierce compagnie, y compris la compagnie de transfert.

16. Services des tierces parties

Nous sommes parfois amenés à effectuer des réservations en votre nom, par exemple avec l'école de ski, le magasin de location de ski, la garderie pour enfants, les restaurants et les compagnies de transferts. Toutes les réservations avec des tierces parties sont soumises à leurs propres conditions générales de vente. Tous les contrats en question sont conclus entre vous et le tiers. Nous n'avons aucun contrat avec ces tiers, et n'avons aucune obligation vis-à-vis d'eux. Nous ne faisons aucun commentaire sur les standards des services qu'ils proposent. Tout conflit entre vous et le tiers, doit être traité directement avec le tiers, y compris les demandes de remboursement, même si nous avons payé le tiers de votre part.

17. Requêtes particulières

Nous transmettrons toutes vos requêtes particulières aux personnes appropriées, mais nous ne pouvons pas vous garantir qu'elles seront réalisées. Toute requête concernant les repas végétariens, les régimes alimentaires, les équipements, les chambres ou autre doit nous être communiquée au moment de la réservation et envoyée par écrit. Si votre requête constitue une condition à votre réservation, elle ne sera acceptée que si vous nous en informez par écrit, que le fournisseur en question l'accepte et que nous vous le confirmons par écrit.

18. Plaintes de votre part

Si vous avez une quelconque plainte durant votre séjour, nous vous conseillons d'en parler immédiatement avec le personnel du chalet. En soulevant les problèmes assez tôt, nous sommes généralement en mesure de les régler afin de vous permettre de terminer votre séjour de façon satisfaisante.

19. Notre responsabilité envers vous

Notre responsabilité se limite au remboursement total du montant qui nous a été versé pour nos services. Aucun frais supplémentaire, par exemple le voyage vers votre pays, n'est sous notre responsabilité. De même, nous n'endossons aucune responsabilité concernant les actions de notre personnel en dehors de leurs heures de travail, y compris le ski volontaire avec les clients et les discussions avec eux. Nous n'acceptons aucune responsabilité pour les personnes non employées par Snowflake Chalets, même s'il s'agit d'un de nos fournisseurs.

20. Votre responsabilité envers nous

Nous nous attendons à ce que chaque client respecte les autres clients ainsi que notre personnel. Lorsqu'un client se comporte de façon inappropriée, nous nous réservons le droit de mettre fin à son séjour sans aucun remboursement.

21. Dégât/Vol/Perte

Nous ne sommes pas responsables du vol, de la perte ou de tout dégât affectant vos biens, y compris l'argent. Nous vous conseillons de vous assurer que ces situations sont couvertes par votre assurance voyage.

Lorsqu'un client cause un dégât dans le chalet, notre personnel facturera le coût du dégât au client en question.

22. Accompagnement au ski

Nous ne sommes pas des moniteurs de ski. Si un membre de notre personnel vous propose de vous accompagner au ski, ce sera uniquement pour vous montrer les parcours les plus amusants de notre point de vue. Tout problème de sécurité est sous votre entière responsabilité. Vous êtes tenu de décider vous-même si vous êtes capable de descendre telle ou telle piste. Nous n'acceptons aucune responsabilité pour ce qui est des accidents ou des pertes, peu importe comment et où ils se produisent. Les clients de moins de 18 ans ne seront acceptés que s'ils sont supervisés par un adulte en mesure de prendre les décisions de sécurité à leur place.

23. Visas, Passeports et conditions de santé

Votre passeport, visa et demandes d'immigration spécifiques, y compris toute période minimum de validité au-delà des dates du séjour, sont sous votre responsabilité, et vous êtes tenus de les confirmer avec les ambassades et consulats appropriés. Nous n'acceptons aucune responsabilité si vous ne pouvez pas voyager ou rentrer dans votre pays à cause d'une non-conformité à la loi.

Les stations en haute altitude : Vous devez être au courant que certaines personnes peuvent éprouver des malaises en haute altitude. Nous vous conseillons d'en discuter avec votre médecin avant le voyage.

Besoins particuliers : Si vous avez un quelconque besoin particulier, il est indispensable de nous en tenir informé le plus tôt possible et avant même de choisir votre séjour, car certains logements peuvent être inappropriés.

24. Interdiction de fumer

Il est interdit de fumer dans les lieux de travail en France. Tous nos chalets sont non-fumeurs. La cigarette peut également constituer un risque d'incendie dans nos chalets en bois.

25. Animaux

Nous n'autorisons pas les animaux dans nos chalets.

26. Juridiction

Les présentes conditions générales de vente et tout contrat auquel elles font référence sont soumis à la loi française.

Mis à jour le 12.10.2011