

Conditions générales de vente

Conditions générales et particulières de Vente

Nos conditions générales de vente sont conformes aux dispositions du Code du tourisme du 29 décembre 2017

Conditions générales de vente

Article R. 211-1 : Les dispositions réglementaires des titres Ier et II sont applicables à toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article L. 211-1, sous réserve des dispositions de la seconde phrase du III, du IV et du V de cet article et des dispositions des articles L. 211-7 et L. 211-17-3 relatives aux prestations vendues dans le cadre d'une convention générale conclue pour l'organisation de voyages d'affaires. Les dispositions réglementaires des titres Ier et II ne sont pas applicables aux transporteurs aériens et ferroviaires délivrant les titres de transport mentionnés respectivement au 2° et au 3° du V de l'article L. 211-1. Les opérations de délivrance des titres de transport prévus à l'alinéa précédent doivent être réalisées par les transporteurs aériens ou ferroviaires directement ou au moyen de leur propre matériel automatisé mis en œuvre sous leur responsabilité.

ARTICLE R. 211-1-1 La délivrance de titres de transport s'effectue conformément aux textes législatifs et réglementaires ou aux accords internationaux propres à l'organisation des transports.

ARTICLE R. 211-1-2 : Pour l'application du B du II et du III de l'article L. 211-2, le service de voyage dont la valeur est d'au moins 25 % du montant de la combinaison représente une part significative. Le formulaire mentionné au I de l'article L. 211-3 est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances.

Article R. 211-2 : Les personnes physiques ou morales immatriculées au registre prévu à l'article L. 141-3 doivent mentionner le nom ou la raison sociale et la forme juridique de l'entreprise ou de l'organisme, leur numéro d'immatriculation, le nom et l'adresse de leur garant et de leur assureur dans leur correspondance et les documents contractuels. Ces informations doivent aussi figurer, le cas échéant, sur leurs sites internet. Sur les documents non contractuels ou publicitaires doivent figurer le nom et l'adresse de l'entreprise ou de l'organisme et son numéro d'immatriculation. Les associations ou les organismes sans but lucratif mentionnés au b du III de l'article L. 211-18 font figurer sur leurs documents leur nom et adresse, ainsi que le nom, l'adresse et le numéro d'immatriculation de la fédération ou de l'union à laquelle ils sont rattachés. Ces informations doivent aussi figurer, le cas échéant, sur leurs sites internet. Les documents de nature contractuelle doivent préciser les noms et adresses du garant et de l'assureur de cette fédération ou de cette union. Toute personne physique ou morale immatriculée au registre mentionné à l'article L. 141-3 tient ses livres et documents à la disposition du garant et des personnes habilitées à les consulter par le ministre chargé du tourisme.

ARTICLE R. 211-3 : Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

Article R.211-3-1 : L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R. 211-4 : Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes : 1° Les caractéristiques principales des services de voyage : a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ; b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ; c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ; d) Les repas fournis ; e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ; f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ; g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ; h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ; 2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ; 3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ; 4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ; 5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ; 6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ; 7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ; 8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès. En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent. Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

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

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

Article R.211 – 7 : Le voyageur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

Article R.211 – 8 : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat. En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Article R. 211 – 9 : Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable : 1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ; 2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ; 3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ; 4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix. Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate. Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

Article R.211-10 : L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat. Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Article R.211 – 11 : L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment : 1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ; 2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage. L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

Conditions particulières de vente Goélia au 13 décembre 2023

INFORMATION : Malgré toute l'attention portée à la réalisation de la brochure, des erreurs d'impression ont pu s'y glisser. Les éléments essentiels du séjour (prix, dates, capacité d'accueil, résidence) et tous les éléments impératifs signalés comme tels par le client et garantis sur le bon de réservation (par exemple un logement aux normes d'accessibilité PMR), doivent être impérativement confirmés par écrit par le vendeur avant l'inscription. La mention « si possible » d'une observation particulière ne signifie en aucun cas qu'elle puisse être satisfaite dans tous les cas.

PRIX : Les prix, indiqués en euros, sont établis sur la base des conditions économiques et fiscales en vigueur à la date d'élaboration de cette brochure. Toute modification significative intervenant après la date de publication (parités monétaires, taxe sur la valeur ajoutée, fiscalité locale etc.) pourra entraîner une modification équivalente des prix. En cas de modification, la répercussion sur les tarifs pourra être immédiate pour toutes les nouvelles réservations. Pour des réservations déjà effectuées concernant des séjours restant à réaliser, un courriel ou un courrier pourra être adressé au client pour préciser l'incidence de la modification tarifaire éventuelle : le client disposera d'un délai de 2 semaines à réception de

cette information pour accepter la modification tarifaire (accord écrit ou tacite), ou pour annuler son séjour, sans frais (une demande d'annulation formulée par écrit est dans ce cas indispensable).

DROIT DE RETRACTATION : Les activités liées à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours à une date déterminée ou à une période spécifiée ne sont pas soumises au délai de rétractation de 7 jours applicables à la vente à distance.

CHEQUES VACANCES : Goélia a reçu l'agrément de l'Agence Nationale pour les Chèques Vacances. Ils devront être envoyés impérativement en recommandé avec accusé de réception. Les coupons (bandeau supérieur) ne doivent pas être détachés.

ANNULATION : Toute annulation de séjour doit être confirmée par écrit par lettre recommandée ou courriel avec demande d'accusé de réception. La date de réception du courrier fait foi et détermine le montant des frais applicables suivant le barème ci-après :

- à plus de 45 jours avant le départ : 70 € de frais d'annulation
- de 44 à 31 jours avant le départ : 25 % sur le prix total du séjour
- de 30 à 16 jours avant le départ : 50 % sur le prix total du séjour
- de 15 à 8 jours avant le départ : 75 % sur le prix total du séjour
- moins de 8 jours avant le départ : 100 % sur le prix total du séjour.

A titre de réciprocité des conditions d'annulation de séjour, si le vendeur est amené, exceptionnellement, à ne pouvoir honorer l'un des éléments essentiels de la réservation, il pourra proposer à l'acheteur une solution équivalente ou supérieure de logement, sans supplément de prix. Faute d'accord entre les parties, le vendeur remboursera intégralement les sommes déjà versées. Si l'annulation du fait du vendeur n'est pas due à un cas de force majeure ou exceptionnel rendant impossible l'accès à la résidence ou au logement (incendie, inondation, sinistre du logement le rendant impropre à destination, etc.), l'acheteur recevra, dans ce cas, une indemnité équivalente à la pénalité qu'il aurait dû verser lui-même s'il avait annulé son séjour avant le départ. Ces frais d'annulation s'appliquent à l'ensemble des contrats, à l'exception des contrats multisites.

Pour les contrats multisites, les frais d'annulation applicables suivent le barème ci-après :

- jusqu'à 31 jours avant l'arrivée : pas de frais d'annulation
- à compter de 30 jours avant le départ : 100% sur le prix total du séjour.

Pour éviter tout désagrément ultérieur, nous recommandons vivement de souscrire une assurance annulation.

FRAIS DE DOSSIER : offert.

INTERRUPTION DE SÉJOUR / NON-PRÉSENTATION : Tout séjour interrompu, tout départ anticipé, ou toute prestation non utilisée du fait du client, pour quelque cause que ce soit, ne peut donner lieu à remboursement, même partiel. Toute arrivée en dehors de la date initiale prévue de votre séjour devra être décidée avec la résidence pour la remise des clés. En cas de non-présentation sur la résidence après la date prévue de votre arrivée, et sans justification d'absence, votre séjour sera considéré comme annulé par nos services, même en l'absence de notification écrite de votre part.

MODIFICATION DE DOSSIER : Toute modification de séjour sur l'un des points essentiels (résidence, dates, type de logement) s'analyse comme une annulation suivie d'une nouvelle réservation et doit être impérativement confirmée par écrit (par lettre recommandée avec accusé de réception ou par courriel avec demande d'accusé de réception). Les frais applicables sont ceux exposés au paragraphe « Annulation ».

La mise en place de promotions ponctuelles ne peut en aucun cas avoir de caractère rétroactif. Les prix applicables sont ceux en vigueur au jour de la réservation, et confirmés lors de la demande de réservation. Une fois la confirmation ou la facture émises, l'acheteur ne pourra plus se prévaloir d'une réduction.

En cas de demande de modification de séjour dans une même résidence, si le montant de la nouvelle demande de réservation est supérieur au montant de la réservation initiale, la modification pourra être étudiée par Goélia si elle intervient à plus de 30 jours du départ (la demande de report doit être adressée à cse@goelia.com).

TRANSMISSION DE RESERVATION A UN TIERS : L'acheteur et réservataire principal peut, pour diverses raisons, ne pas être présent lors du séjour, et céder sa réservation à un cessionnaire (parent ou ami du cédant). Il reste dans ce cas civilement responsable du séjour du cessionnaire, et fait son affaire de l'information des occupants (composition familiale, conditions générales et particulières de vente, horaires d'arrivée et de départ, dépôt d'une caution etc.). Le cédant est tenu d'informer le vendeur du changement d'identité du résident, par lettre recommandée ou par courriel avec accusé de réception, au plus tard 7 jours avant le début du séjour. Il doit indiquer le nombre de participants, et tout autre élément demandé lors de la réservation initiale, afin de permettre au vendeur de préparer au mieux le séjour. L'acheteur principal ne peut céder son séjour à une personne mineure.

ASSURANCE ANNULATION OU MULTIRISQUES, GARANTIE NEIGE : Nous vous conseillons vivement de souscrire à l'une de nos assurances dès votre inscription. Les montants commencent à 19 € pour l'assurance annulation et à 29 € pour l'assurance multirisques. Les tarifs s'entendent par logement et par séjour. Les tarifs sont évolutifs (% avec montant minimum) en fonction du montant total du séjour. Si vous ajoutez une prestation après la validation du dossier, le montant de l'assurance peut donc évoluer. Les garanties, les exclusions et les franchises ainsi que les conditions de remboursement sont détaillées dans la rubrique Goélia Pratique de notre site internet. Les assurances contractées ne sont jamais remboursables.

Police souscrite auprès de MUTUAIDE ASSISTANCE, une société de GROUPAMA – 126 rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX.

NOMBRE DE PARTICIPANTS : Le nombre de personnes indiqué par logement correspond à l'occupation maximale autorisée, compte tenu de l'équipement disponible. Il ne peut être dépassé pour des raisons de sécurité et d'assurance. Nous vous rappelons qu'un bébé est considéré comme une personne à part entière. En cas de dépassement, la résidence se réserve le droit de vous refuser l'accès à votre logement.

SOUHAIITS PARTICULIERS : Ils sont à signaler lors de l'inscription, et sont pris en considération par les responsables de site, dans la mesure du possible et en fonction des disponibilités existantes, mais ne sont jamais garantis.

HORAIRES D'ACCUEIL : Sauf accord particulier, les arrivées s'effectuent le plus souvent le samedi, en général à partir de 15 h 30 et jusqu'à 19 h 00. Toute arrivée en dehors des heures ou jours prévus doit faire l'objet d'un accord spécial avec le responsable de site, faute de quoi le vendeur ne saurait être tenu pour responsable, ni supporter les frais d'éventuelles nuitées à l'hôtel. Les départs s'effectuent le plus souvent le samedi, en général entre 08h00 et 10h00.

REGLEMENT INTERIEUR : Afin de rendre agréable le séjour des vacanciers, un règlement intérieur, établi par l'exploitant de la résidence et/ou le syndic de copropriété, est à disposition dans chaque établissement. Nous vous remercions d'en prendre connaissance lors de votre arrivée, et de le respecter. En cas de non-respect manifeste de ce règlement intérieur, nous nous réservons le droit de facturer un forfait minimum de 150 € pour le dédommagement des préjudices causés, outre la réparation intégrale des dégâts occasionnés.

PERTURBATIONS LOCALES : Le vendeur ne peut être tenu pour responsable des nuisances extérieures qui viendraient perturber, interrompre ou bien empêcher le bon déroulement du séjour, notamment en cas de défaut d'alimentation en électricité, gaz ou eau (pour cause de grèves, pénuries d'eau dues à la sécheresse, aux inondations, etc.), de réduction, de report ou de suppression des activités et services proposés par les stations (grèves, ouvertures retardées ou fermetures anticipées d'établissements extérieurs, conditions atmosphériques, etc.), d'un environnement considéré comme bruyant (stations très animées, proximité de la piscine, problèmes de voisinage, entretien des jardins et parties communes des résidences, chantier à proximité, etc.). Il est utile de rappeler que les zones touristiques sont parfois en voie de développement ou de rénovation, et connaissent une forte affluence en haute saison. Par conséquent, la qualité de l'environnement peut s'en ressentir, et un certain nombre de nuisances peuvent découler de cette situation.

DESCRIPTIONS : Les photos reproduites dans cette brochure reprennent à titre d'exemple une façade, un bâtiment ou bien une partie de l'ensemble présenté. Elles ne sont donc pas contractuelles dans la mesure où le client peut ne pas être logé sur la façade ou dans le bâtiment présenté. Toutes les informations touristiques générales figurant dans la brochure sont fournies par les stations, offices de tourisme, et prestataires de loisirs locaux. Elles sont communiquées à titre indicatif, sans engagement de la part du vendeur, et reflètent les éléments portés à sa connaissance au jour de l'édition du catalogue.

SUR PLACE : Tout manquement à l'inventaire initial doit être obligatoirement signalé par l'acheteur à notre représentant local dans les 48 heures suivant l'arrivée, afin de ne pas en subir les inconvénients durant la durée du séjour. Il y sera alors remédié dans toute la mesure du possible. Il en est de même en cas d'imperfection (par exemple, le client doit s'assurer dès son arrivée que le logement est propre) ou de défaillance technique quelconque. Dans tous les cas, ces éléments doivent être portés à la connaissance du responsable de site lors du séjour. Toute réclamation formulée ultérieurement sera irrecevable si le responsable du site n'en a pas été informé et mis en position de remédier aux demandes formulées. Toute observation doit être adressée par courrier au siège social de Goélia à Evry, au plus tard 2 semaines après la fin du séjour. Dès l'accusé de réception de la part de Goélia du courrier de réclamation, le vendeur aura 5 semaines pour y répondre. En cas d'impossibilité de trouver une solution amiable, ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, donc les coordonnées et modalités de saisie sont disponibles sur son site : www.mtv.travel (ordonnance 2015-1033 du 20 août 2015, et le décret 2015-1382 du 30 octobre 2015).

RESPONSABILITE / EFFETS PERSONNELS : Le client est tenu de s'assurer contre les risques inhérents à l'occupation du logement réservé (vols, pertes ou dégradations de ses biens personnels), ainsi que des dégradations qu'il pourrait occasionner à l'équipement du bien donné en location, ou des dégâts qu'il pourrait provoquer du fait de sa négligence. L'oubli et la perte d'objets personnels à l'intérieur de l'appartement lors de la libération des lieux ne sauraient engager la responsabilité de Goélia. Nous tenons à porter à votre connaissance le fait que, s'agissant de locaux d'habitation, la location en résidence de tourisme n'entre pas dans le champ de la responsabilité des hôteliers. En conséquence, la responsabilité de Goélia ne saurait être engagée en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels dans nos résidences, tant dans les appartements que dans les parkings ou les locaux communs (locaux à skis, par exemple).

ÉQUIPEMENT TYPE : Les logements Goélia sont équipés pour le nombre de personnes indiqué, et comportent, sauf indication contraire, un coin cuisine avec, au minimum, 2 plaques électriques, un réfrigérateur, un évier, une cafetière, de la vaisselle et les ustensiles nécessaires à la préparation de repas, un sanitaire complet avec baignoire ou douche, des WC séparés ou non, de la literie avec couvertures ou couettes, oreillers ou traversins, des rangements adaptés à la superficie des logements et à la saisonnalité de l'occupation, du matériel d'entretien avec balai, pelle, seau, serpillère et, selon les cas, un aspirateur. Certains matériels encombrants (fer et planche à repasser, lit, chaise et baignoire bébé, etc.) ne figurent jamais dans les logements. De nombreuses résidences sont pourvues d'une laverie. La présence d'un mini-four ou d'un four micro-ondes, d'un téléviseur, de lave-vaisselle, de bouilloires, grilles pains etc. est mentionnée, si nous en avons connaissance, dans la description des logements. Logements de type PMR : ces logements, le plus souvent plus spacieux que les autres logements d'un même type, peuvent être affectés à tous les clients, sans que l'espace supplémentaire ou les équipements spécifiques (comme, par exemple, une barre d'appui ou de soutien, un siège de douche pliable, des portes plus larges etc.), puissent être considérés comme le différenciant d'un appartement standard, à conditions de couchages et de surface au moins équivalents. Sauf indication contraire, la fourniture du linge de maison (draps et taies, serviettes de toilette et de table, torchons) n'est pas comprise dans la location, et est proposée en option.

WEEK-ENDS : sauf accord particulier avec la résidence, les arrivées le samedi se font en général à partir de 15h, et les départs avant 10h (autres jours de la semaine : un rendez-vous doit être pris impérativement avec la résidence une semaine avant le départ pour convenir de la remise des clés). Le prix comprend l'hébergement seul. Il est à préciser que les week-ends, courts séjours ou mid-weeks ne sont réservables sur certains sites qu'à quelques jours du départ.

INFORMATIONS GENERALES : Dans la plupart des résidences, nos responsables de site tiennent à votre disposition une documentation présentant la station et ses environs, les numéros d'urgences et autres (pharmacies de garde, médecins généralistes, taxis, gares S.N.C.F., etc.), mais également, selon les cas, jeux de société, raquettes de tennis de tables ou autres, qui pourront faire l'objet d'un prêt sur demande. La répartition des couchages figure à titre indicatif et peut parfois varier. Lorsque le logement comporte deux nombres de personnes (par exemple : Studio 2/4), le premier chiffre indique le nombre d'adultes conseillé pour un meilleur confort, le second chiffre indique le nombre de personnes

maximum (ou bien encore le nombre conseillé d'adultes et d'enfants). Dans tous les cas, le nombre exact de participants et leur âge doit être précisé lors de l'inscription, car certaines locations peuvent être équipées en fonction du nombre de personnes annoncé. Sauf indication explicite contraire, les piscines des résidences sont découvertes et non chauffées, et pour la baignade le port du maillot de bain ou shorty est obligatoire (interdiction de se baigner avec short, tee-shirt, robe, bermuda, et/ou tout autre vêtement flottant ou qui ne serait pas exclusivement réservé à la baignade, sauf avis contraire restrictif par décision des syndicats de copropriété). Les enfants mineurs sont placés sous la responsabilité de leurs parents. Les périodes d'ouverture des piscines sont mentionnées à titre indicatif. Elles sont parfois fonction des conditions atmosphériques et des décisions prises par les syndicats de copropriété. Pour effectuer des visites touristiques lors de votre séjour, un véhicule est vivement conseillé, voire indispensable. Toutefois, certaines destinations peuvent être recommandées aux vacanciers qui ne souhaitent pas utiliser leur voiture (se renseigner auprès de nos services). La plupart des résidences sont des résidences de tourisme classées ou en cours de classement (pour le vérifier, merci de vous reporter aux informations actualisées de notre site internet).

La recharge des véhicules électriques en dehors des éventuelles installations dédiées, est strictement interdite, notamment par l'utilisation des prises de courant disponibles dans le logement (risque d'incendie par surchauffe lié à des branchements non conformes). Tout branchement illicite constaté fera l'objet de l'application d'un forfait de dédommagement à hauteur de 250 €.

AVIS DEPOSES SUR LE SITE DE GOELIA.COM : Chaque vacancier ayant séjourné dans nos résidences peut partager son avis sur son séjour sur le site de goelia.com. Son avis, une fois déposé, sera vérifié par le service Qualité de Goélia du siège avant d'être activé (délai de 48h à 15 jours selon la saison). Tous les avis sont publiés sous les conditions suivantes : vérification par nos services que le client ait bien séjourné aux dates précisées dans l'avis (afin d'éviter de faux avis) ; tout avis ayant un contenu discriminant, injurieux ou diffamatoire sera rejeté ; tout avis laissé sans précision d'un nom -qui restera non visible en ligne- sera refusé (vérification impossible du séjour). Compte-tenu de la saisonnalité de l'activité de Goélia, tout avis devra être publié par son auteur au plus tard dans les 3 mois suivant son séjour. Goélia se réserve par ailleurs le droit de contacter le consommateur auteur de l'avis afin de vérifier son authenticité. Tous les avis sont publiés et conservés durant un maximum de 5 années et ne font l'objet d'aucune rémunération numéraire. Les informations recueillies sur ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé par le Service Marketing de Goélia pour permettre le suivi de la qualité de ses prestations et la mise à jour de son fichier de clientèle. Tous les avis sont affichés par ordre chronologique. Conformément à la loi « informatique et libertés », vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier en contactant le Délégué à la Protection des Données – Goélia – 114 allée des Champs Élysées, Immeuble l'Européen – 91042 EVRY CEDEX. »

GOELIA VENTES, SARL au capital de 75 000 € Siège social : Immeuble l'Européen, 114 allée des Champs Elysées, 91042 EVRY CEDEX SIRET 435.315.353.00027 APE 7911 Représentée par son Gérant Patrick Labrune est en charge de l'édition et de la diffusion de ce catalogue. Les séjours réservés dans les résidences de tourisme et de vacances Goélia vous seront confirmés et facturés par les sociétés exploitantes des établissements concernés, filiales du Groupe Goélia, à savoir GOELIA GESTION SARL, Immatriculée au Registre des opérateurs de voyages et de séjours N°IM091160001) Garantie APST (SIRET 435.285.077.00010), OCEALIA RESIDENCES (SIRET 448.719.419.00013), GOELIA SAINT FRANCOIS (SIRET 444.424.279.00024), LA PINEDE (SIRET 481.702.074.00024), CORSELIA RESIDENCES (SIRET 810.606.509.00018). RCS Allianz Iard, 87 rue de Richelieu, 75 002 Paris, police n°42801277.

Les séjours réservés dans les résidences de tourisme et de vacances « partenaires » vous seront confirmés et facturés par GOELIA VENTES SARL, immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours n°IM091100031, Garantie financière APST.