

## NOS CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION



*Nos conditions générales de vente s'appliquent dans le cadre de la réglementation en vigueur et, notamment, du décret n°94.490 du 15 Juin 1994. L'achat d'un séjour implique de la part de l'acheteur l'acceptation de l'ensemble des dispositions des conditions générales de vente ci-dessous.*

1.a-Réservation et règlement des séjours familles et individuels : la réservation devient ferme lorsqu'un acompte du prix du séjour a été retourné à IRIS VACANCES dans un délai de 7 jours suivant l'expédition du contrat. Passé ce délai, le contrat est considéré comme annulé, la place réservée est de nouveau offerte à la vente. Pour les réservations intervenant moins de 30 jours avant le début du séjour, le règlement intégral du séjour est demandé lors de la réservation. Les chèques vacances sont acceptés.

1.b-Réservation et règlement des séjours groupes (à partir de 12 pers)

1.1-Moyens de réservation. Les réservations des séjours peuvent être effectuées par courrier, par mail et devront indiquer l'effectif précis, la prestation choisie ainsi que le type d'hébergement.

L'appel téléphonique permet d'obtenir des informations complémentaires à celles contenues dans les brochures de vente.

1.2-Proposition de réservation. Après appel téléphonique ou demande écrite, un devis ou un contrat de réservation sera adressé par IRIS VACANCES. Il comprendra l'énumération des différents éléments constitutifs du séjour ainsi que les conditions financières accordées.

1.3-Confirmation : la réservation devient ferme lorsqu'un acompte du prix du séjour et un exemplaire du contrat signé par le client ont été retournés à IRIS VACANCES dans un délai de 10 jours suivant l'expédition du contrat. Passé ce délai, le contrat est considéré comme annulé, les places réservées sont de nouveau offertes à la vente.

1.4-Règlement du séjour : Règlement du 1<sup>er</sup>acompte, soit 30 % du montant total du séjour, à la réservation. Versement d'un second acompte, soit 60% du montant total du séjour, 45 jours avant le début du séjour. Règlement du solde du séjour 20 jours avant le début du séjour. Le non règlement du second acompte avant l'arrivée peut entraîner le non-accès au village de vacances et être considéré comme une annulation de dernière minute.

2.a-Arrivées séjours familles et individuels : le client doit se présenter le jour et l'heure mentionnés. Un délai de 24h est accordé. Passé ce délai, et sans avis notifié à IRIS VACANCES, la réservation sera annulée. Aucun remboursement ne pourra intervenir.

En période de vacances scolaires d'été, les séjours commencent à partir de 17h et se terminent à 10h le dernier jour. Les arrivées et les départs sont fixés au samedi. Si vous arrivez avant 17h, il se peut que votre logement ne soit pas prêt. En dehors de ces périodes, possibilités d'accueil mentionnées sur notre brochure.

Aucun remboursement ne pourra être pris en compte pour un départ anticipé.

En pension : la 1<sup>ère</sup> prestation est le dîner (sauf cas particulier mentionné sur le contrat de réservation) et la dernière prestation, le jour du départ, le déjeuner. Toutefois, nous pouvons vous proposer, après accord avec notre service réservation, une prestation adaptée à l'organisation de votre voyage (supplément éventuel à régler sur place).

L'accueil dans le village de vacances à lieu jusqu'à 19h00.

2.b- Arrivées séjours groupes : le client doit se présenter le jour et l'heure mentionnés sur son contrat. Tout retard sans avis notifié à IRIS VACANCES entraînera l'annulation de la réservation. Aucun remboursement ne pourra intervenir. Une arrivée ultérieure à celle prévue ou un départ anticipé équivaut à une annulation pour la période de séjour non consommée et ne donne lieu à aucun remboursement, quel qu'en soit le motif.

3.a-Annulation séjours familles et individuels : - Plus de 30 jours avant la date, il sera retenu 5% du montant total du séjour. - Entre 30 jours et 21 jours avant la date de départ, il sera retenu de 30% du montant total du séjour. - Entre 20 jours et 8 jours avant la date de départ, il sera retenu 50% du montant total du séjour. - Entre 7 jours et 2 jours avant la date de départ, il sera retenu 75% du montant total du séjour. - Moins de 2 jours avant la date de départ, il sera retenu 100% du montant du séjour La non-présentation, sans accord avec la réservation, dans les 24 Heures suivant la date de début de séjour, et/ou la renonciation et /ou l'interruption du séjour en cours, équivalent à une annulation.

3.b - Annulation séjours groupes : En cas de désistement total du fait du groupe : - Plus de 75 jours avant le début du séjour, il sera retenu 5% du montant total du séjour. - Entre 75 et 30 jours avant le début du séjour, il sera retenu 30 % du montant total du séjour. - Entre 29 et 14 jours avant la date de départ, il sera retenu 50% du montant total du séjour. - Entre 13 et 5 jours avant la date de départ, il sera retenu 75% du montant total du séjour. - Moins de 5 jours avant la date de départ, il sera retenu 100% du montant total du séjour. En cas de non-présentation à la date d'arrivée, il ne sera effectué aucun remboursement.

3.c - Annulation COVID-19 : IRIS VACANCES s'engage à rembourser l'intégralité des sommes versées par le client, à l'exclusion de toute indemnité, en cas d'annulation demandée par ce dernier dans les cas suivants :

- o Le client souscripteur du contrat habite une région, ou un pays où le confinement est en vigueur jusqu'au moins la veille du séjour et l'empêche de se rendre à IRIS VACANCES.
- o Des mesures de restriction de déplacement sont imposées par les autorités de la région ou pays du client souscripteur du contrat et l'empêche de se rendre à IRIS VACANCES.
- o Des mesures de quarantaine sont mises en vigueur par les autorités Françaises concernant le pays de provenance du client souscripteur du contrat et l'empêche de se rendre à IRIS VACANCES.

Un justificatif officiel sera demandé pour toute demande de remboursement.

Pour tout autre cas les conditions générales d'annulation s'appliqueront.

Par ailleurs, en cas de problèmes personnels liés à la COVID-19 vous avez la possibilité de souscrire à une assurance personnelle qui couvre les cas suivants\* :

- Vous êtes en quarantaine car vous êtes positif à la COVID-19,
- Vous êtes malade de la COVID-19 et ne pouvez-vous déplacer sur confirmation de votre médecin,
- Un proche est gravement malade (hospitalisation/décès),
- Annulation pour refus d'embarquement par suite d'une prise de température.

\* remboursements dans le cadre des conditions de l'assurance annulation.

IRIS VACANCES s'engage à rembourser l'intégralité des sommes versées par le client, à l'exclusion de toute indemnité, en cas d'annulation par IRIS VACANCES consécutive à une décision administrative imposant la fermeture des hébergements d'IRIS VACANCES pour des raisons sanitaires aux dates du séjour.

Attention, certaines activités habituellement ouvertes l'été pourraient être fermées ou à usage limité par décision administrative. Cela ne constitue pas un motif de dédommagement ou d'annulation sans frais.

4-Modification : dans le cas où le séjour serait modifié sur des éléments essentiels, avant son commencement, du fait d'IRIS VACANCES ou du prestataire, le client peut, dans un délai de 7 jours après avoir été averti :

- soit mettre fin à la réservation et l'acompte versé lui sera restitué intégralement,
- soit accepter de participer au séjour modifié en signant un avenant au contrat, précisant les modifications apportées et la diminution ou l'augmentation du prix que celles-ci entraînent.

4 bis-Modifications d'effectifs (séjours groupes) : Jusqu'à 5% de réduction des effectifs de votre groupe, il n'est pas facturé de dédit. Au-delà de 5% les frais suivants vous seront facturés :

- Entre 60 et 45 jours avant le départ, dédit de 10% par personne annulée
- Entre 44 et 30 jours avant le départ, dédit de 30% par personne annulée
- Entre 29 et 9 jours avant le départ, dédit de 50% par personne annulée

- Moins de 8 jours avant le départ, dédit de 100% par personne annulée

5- Prestations séjours familles et individuels : L'entretien de votre location est à votre charge durant votre séjour. Pour assurer l'accueil des locataires suivants, votre location doit être rendue propre lors de votre départ. Pour votre facilité, nous vous proposons un forfait ménage payant : consultez l'accueil de votre résidence. Mise à disposition de lit bébé, chaise haute, baignoire (stock limité, en faire la demande lors de la réservation)

6-Contenu des séjours : - Location d'hébergement : mise à disposition d'un appartement équipé. Les draps et le linge de toilette ne sont pas fournis (location possible sur place).

- En pension complète et demi-pension : Lit fait, linge de toilette fourni, ménage inclus (sauf cas particuliers mentionnés dans la cotation ou contrat de réservation). Les repas commandés mais non consommés ne pourront pas faire l'objet de remboursement.

- Location Salles et/ou cuisine : mise à disposition de locaux conformément à votre contrat. Le locataire prendra possession des locaux et installations dans leur état de fonctionnement et de propreté. Il s'engage à les utiliser exclusivement pour le déroulement des activités pour lesquelles la location lui a été accordée. Le locataire est tenu de remettre les locaux en état : rangement du mobilier et du matériel ainsi que le nettoyage des locaux et du matériel (sont à disposition les ustensiles pour ce faire : balais, seaux, serpillères...prévoir vos produits). En cas de ménage mal fait (ou non fait), il sera retenu sur la caution, un montant forfaitaire correspondant aux coûts d'entretien assumé par IRIS VACANCES. Le locataire devra, préalablement à l'occupation des locaux, effectuer une visite des lieux avec une personne d'IRIS VACANCES afin de constater l'état des lieux, reconnaître les pièces mises à sa disposition et poser toutes les questions nécessaires.

7.a-Caution séjours familles et individuels : à votre arrivée une caution de 160 € vous sera demandée et restituée à votre départ, sous réserve que votre location soit laissée propre et que le matériel soit au complet et en bon état. L'état des lieux est prévu le jour d'arrivée et le jour de départ. En cas de départ nocturne ou anticipé sans état des lieux possible, la caution est conservée et renvoyée ultérieurement sous réserve de retenues éventuelles pour nettoyage ou réparations. La décision d'un tel départ sans état des lieux équivaut à une acceptation de la décision d'IRIS VACANCES sur la retenue éventuelle de tout ou partie de la caution.

7.b-Caution séjours groupes : Il n'y a pas de caution demandée pour la clientèle groupes, sauf lors de la location de salles et cuisine.

Caution salles et infrastructure : 5000€

Caution cuisine professionnelle équipée 2500€

Les cautions sont restituées à l'issue de l'état des lieux de sortie (déductions faites d'éventuelles dégradations ou ménage non correctement assumé).

8-Suppléments :

- Taxe de séjour municipale : un arrêté municipal fait obligation aux voyageurs d'acquitter une taxe de séjour obligatoire pour les personnes à partir de 18 ans dans le cadre de la législation en vigueur. Le montant de celle-ci n'est pas compris dans les prix des prestations et il est à régler impérativement sur place. Elle est calculée en fonction du montant du séjour et du nombre de personnes payantes dans le logement.

- Forfait animalier : 35€ par semaine ou 5€/jour (courts séjours), accès au restaurant interdit. Cet accueil implique le respect de strictes règles : 1 animal/logement, présentation du carnet de vaccination.

9-Assurances : les garanties assurances, rapatriements et annulation ne sont pas comprises. La direction de nos installations ne peut être tenue pour responsable des vols ou dégradations d'objets personnels tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du village de vacances. Il est déconseillé d'apporter des objets de valeur ou de grosses sommes d'argent. Les vacanciers du village de vacances « IRIS VACANCES » bénéficient pendant la durée de leur séjour de la garantie de responsabilité civile de l'exploitant pour tout dommage corporel ou matériel dont IRIS VACANCES serait reconnu responsable à leur égard.

10-Réclamations : Lors de l'entrée dans les lieux de la location, signalez à l'accueil dans les 72h, après avoir vérifié l'inventaire, les objets manquants, bris, anomalies diverses ou nettoyage mal fait. À défaut, vous seriez tenus responsables et l'hébergeur pourrait réclamer le montant des dégâts. Aucune réclamation ne pourra être prise en compte après le séjour si elle n'a pas été formulée au point d'accueil et à nos bureaux dès le début du séjour.

11-Aides : IRIS VACANCES est agréé par L'ANCV pour les chèques vacances. Ils doivent nous être envoyés le plus rapidement.