

Conditions de Réservation

1. Acomptes et Réservations

Aucun contrat n'existe entre le client, ce qui veut dire toutes personnes de la part de qui le client fait une réservation, et Mountain Heaven Limited (« Mountain Heaven ») jusqu'à la réception et la confirmation écrite par Mountain Heaven d'un Formulaire de Réservation et d'un acompte. Les acomptes ne seront pas rendus sauf si nous ne pouvons pas accepter votre réservation.

2. Paiement de la Différence

Il faut payer la différence due pas plus tard que 10 semaines avant le départ. Pour les réservations entre 10 semaines du départ il faut payer immédiatement les frais total de l'accommodation. En tous cas Mountain Heaven se réserve le droit d'annuler les arrangements du séjour, sans obligation de remboursement ou de faire des arrangements alternatifs, dans le cas où le client échoue les paiements contractuels.

3. Les Prix

Nous faisons de notre mieux de maintenir les prix indiqués/agrés néanmoins nous nous réservons le droit de varier le prix de l'accommodation si nos frais se sont élevés par plus de 2%. En plus nous vous passons directement tout frais en résultat de changement de la loi fédérale.

4. Sécurité Financier

En tant que membre de « *the Association of Bonded Travel Organisers Trust Limited* » (« *ABTOT* »), une association approuvée par « *BERR* », Mountain Heaven Ltd a fourni une obligation pour satisfaire les conditions légales de la loi « *Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulations 1992* ». Dans le cas de l'insolvabilité de Mountain Heaven Ltd, cette obligation fournit la sécurité pour :

- Les séjours tout compris sans vol qui commence et termine dans la Grande Bretagne ; et
- Les séjours sans vol de et à votre destination qui sont offerts par Mountain Heaven Ltd. Veuillez noter que les réservations faites de l'étranger doivent être faites directement avec Mountain Heaven Ltd et non par une agence.

Dans ces circonstances, le suivant s'applique :

- Un remboursement de vos acomptes si vous n'avez pas encore voyagé ; ou
- Le rapatriement où votre séjour sans vol commence et termine dans la Grande Bretagne si vous avez déjà voyagé

5. Altération ou Annulation par Mountain Heaven

A cause des circonstances au delà de notre contrôle, il pourrait être nécessaire d'altérer les réservations confirmées. Si nécessaire, nous allons informer le chef du groupe aussitôt possible. Dans la plupart des cas ces altérations vont être d'importance mineure et ne changeront pas sérieusement l'accommodation et le service fournis.

Dans le cas peu probable d'une altération majeure ou de l'annulation de l'accommodation par Mountain Heaven, ce dernier va offrir au client le choix d'accommodation dans la

brochure/site web (où le prix est moins Mountain Heaven va rembourser différence) ou bien va lui offrir un remboursement complet.

6. Annulation par le Client

L'annulation n'est effectuée qu'au moment de la réception par Mountain Heaven de notification écrite de la personne qui signe le formulaire de réservation. Les frais d'annulation sont exigés selon la période qui précède le départ et s'exprime comme pourcentage du prix total de l'accommodation comme suivant : perte d'acompte—jusqu'à 57 jours avant le départ, 35% si 56 à 43 jours avant le départ, 55% si 42 à 29 jours avant le départ, 75% si 28 à 15 jours avant le départ et 100% si 14 jours ou moins avant le départ.

7. Altération par le Client

Vous pouvez changer votre réservation jusqu'à 14 jours avant le départ en la transférant à une autre personne si vous êtes inévitablement empêché de voyager, et si le cessionnaire satisfait aux conditions qui pourraient exister en tant que l'accommodation et est aussi d'accord avec les termes de l'accord de la réservation. Le droit de transfert est sujet au paiement de frais d'administration de GBP 25,-. Si vous désirez faire d'autres changements à votre réservation confirmée vous devrez notifier Mountain Heaven par lettre aussitôt possible. Nous ferons de notre mieux pour réaliser vos demandes mais ceci n'est pas toujours possible. Où c'est possible nous demandons une pénalité de changement de GBP 25,- et en plus tout frais contracté par Mountain Heaven ou des prix et des frais contractés ou imposés par nos fournisseurs.

8. Voyage

Mountain Heaven n'accepte aucune responsabilité pour tout problème ou retard en ce qui concerne les arrangements de voyage personnels du client. Le client est totalement responsable pour fournir tout document valable, par exemple passeport ou visa.

9. Dégâts par et Comportement du Client

Mountain Heaven est intitulé de récupérer tous les frais pour chaque revendication contre Mountain Heaven en ce qui concerne les dégâts causés par le client à l'accommodation ou autre propriété. Le client doit se comporter d'une manière correcte et ne doit pas interrompre le plaisir des autres qui sont dans l'accommodation avec lui ou préjuger la renommée de Mountain Heaven avec les propriétaires ou leurs fournisseurs. Le client doit respecter tous les règlements de la station en ce qui concerne l'accommodation, qui sont bien affichés à l'entrée de tous les chalets.

Nous réservons le droit selon notre discrétion de terminer sans préavis ou responsabilité l'accommodation de toute personne qui se comporte de manière impropre selon nous.

10. Assurance

Vous devez vous assurer complètement pour les sports d'hiver et il se peut que nous vous demandions de nous fournir avec les preuves. En plus vous êtes responsable pour tous les frais d'assistance médicale dans la station y compris les frais de sauvetage de montagne qui sont immédiatement payables.

11. Force Majeure

Malheureusement nous déclinons toute responsabilité et de ne payer aucune compensation où l'exécution ou l'exécution rapide de nos obligations contractuelles sont empêchées ou affectées par force majeure. De tels événements pourraient comprendre la guerre, la menace

de guerre, l'émeute, la résistance civile, l'activité terroriste réelle ou menacée, le désastre naturel ou nucléaire, les conditions adverses météorologiques (y compris la neige), le feu et tout autre événement au delà de notre contrôle.

12. Durée de Séjour

Le client n'est intitulé d'occuper le chalet qu'après 16 heures le jour d'arrivée agréé et doit le quitter avant 10 heures le jour de départ agréé.

13. Responsabilité

13.1 Nous promettons de vérifier que tous les partis de l'accommodation où nous sommes d'accord d'arranger, exécuter ou fournir comme écrit dans le contrat avec vous sont exécutés ou fournis avec la compétence et l'attention raisonnables.

13.2 Nous acceptons la responsabilité pour la mort, les blessures ou la maladie provoquées par des actes négligentes et/ou des omissions de nos employés et fournisseurs. Ceci veut dire notre échec ou celui de nos fournisseurs en agissant d'utiliser la compétence et l'attention raisonnables en exécutant ou en fournir le service en question. C'est à vous de montrer que la compétence et l'attention raisonnables n'ont pas été employées si vous voulez soumettre une revendication.

13.3 Nous n'acceptons aucune responsabilité pour la mort ou les blessures provoquées par tout matériel fourni dans l'accommodation en ce qui concerne les bébés et les enfants, comme par exemple les lits et les chaises d'enfant, les tabourets etc. C'est la responsabilité du client que ces appareils sont de qualité et de construction satisfaisantes. Si vous avez des soucis, il faut les annoncer à nos agents le jour d'arrivée et les appareils ne doivent pas être utilisés.

13.4 Nous n'acceptons non plus aucune responsabilité pour la mort ou les blessures provoquées par tout matériel fourni par les propriétaires de l'accommodation en ce qui concerne les bébés et les enfants, comme par exemple les lits et les chaises d'enfant, les tabourets etc. C'est la responsabilité du client que ces appareils sont de qualité et de construction satisfaisantes. Si vous avez des soucis, il faut les annoncer à nos agents le jour d'arrivée et les appareils ne doivent pas être utilisés.

Nous agissons seulement comme agents pour l'achat des forfaits de remontes, la location de skis, voyager en train et les navettes externalisées et toutes les plaintes et tous les problèmes en ce qui concerne de tels services et telles locations doivent être adressés directement aux fournisseurs et non pas à Mountain Heaven Ltd.

13.5 Si vous réservez les excursions ou faites des arrangements en plus avant le départ ou dans la station et que vous payez directement les fournisseurs pertinents, Mountain Heaven n'accepte aucune responsabilité pour tout échec de tel arrangement ou pour la mort ou les blessures personnelles qui pourraient être ainsi provoquées.

14. Bagage du Client

Tous les bagages et toutes les possessions personnelles restent toujours et dans toutes les circonstances à votre risque sauf dans le cas où Mountain Heaven a été convaincu de négligence.

15. Plainte du Client

Si vous voulez vous plaindre pendant votre séjour dans l'accommodation, veuillez vous adresser immédiatement à nos agents dans la station pour que l'action remédiable, si

possible, puisse être entreprise sans délai. Si vous voulez poursuivre une revendication contre nous, un avis écrit doit être présenté chez nous pas plus de 28 jours après la fin de votre séjour dans l'accommodation.

16. Notre Brochure et Nos Descriptions Site Web

Nous nous sommes donné beaucoup de peine en ce qui concerne imprimer et réaliser nos brochures et les informations sur notre site web et toute autre littérature mais nous regrettons que nous ne pouvons pas accepter la responsabilité pour les circonstances au delà de notre contrôle, par exemple les travaux de maintien ou les ascenseurs en panne, les conditions adverses météorologiques, les changements au mobilier de l'accommodation faits par les propriétaires, ni de garantir l'opération de matériel comme les télévisions etc. Si tel changement devient apparent et si nous croyons que ceci pourrait avoir un effet adverse sur le plaisir de l'accommodation alors nous allons toute de suite avertir le chef de groupe si on nous a mis au courant.

Les informations et les prix montrés dans notre brochure/site web pourraient changer lorsque votre réservation. Tandis que nous faisons tout effort pour assurer la précision de la brochure et des prix au temps d'imprimer et de la réalisation malheureusement il peut arriver des erreurs. C'est donc à vous de vérifier tous les détails de votre accommodation (y compris le prix) au moment où vous faites la réservation.

17. Conditions Générales

Mountain Heaven n'accepte aucun animal dans toute l'accommodation et il est aussi défendu de fumer dans toute l'accommodation. Les clients ne peuvent fumer que sur les balcons et les terrasses à l'extérieure. En plus les skis et les snowboards doivent être rangés dans les casiers de ski et ne pas être apportés dans les appartements ni laissés sur les balcons. Nous réservons le droit de considérer tout client n'acceptant pas ces conditions comme probable de provoquer des dégâts et qu'il serait sujet à la clause 9.

18. Cartes de Crédit

Pour ceux qui font la réservation avec les cartes de crédit nous réservons le droit d'exiger un supplément pour lequel nous vous informons au temps de la réservation.

19. Utilisation des Spas, Saunas etc.

Quand vous utilisez ce matériel vous êtes obligé de noter les instructions données verbalement par nos employés, et les adultes sont totalement responsables de vérifier que les enfants ne sont jamais placés en aucun danger. Les enfants en dessous de 16 ans doivent être directement supervisés par les adultes en utilisant de tel matériel, et aucun enfant en dessous de 16 ans ne peut utiliser le sauna.

20. Juridiction

Ces conditions et tout contrat valable sont gouvernés en tout cas par la loi anglaise.