

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Clients individuels

LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE S'APPLIQUENT À TOUTE RÉSERVATION RÉALISÉE PAR UN CLIENT INDIVIDUEL AU SEIN DE POPALP LA PLAGNE

POPALP LA PLAGNE - SASU, société par actions simplifiée unipersonnelle
Siège social : 804 Route de Chambéry, 73200 GILLY-SUR-ISÈRE
R.C.S. de Chambéry n° 914 155 478 | APE : 5510Z – Hôtels et hébergement | TVA : FR93 914 155 478
PopAlp La Plagne est situé 92 Montée de la Lovatière, 73210 La Plagne Tarentaise
Tél. : +33 (0)4 34 48 13 339 - E-mail : hello@popalp-plagne.com

POPALP LA PLAGNE exploite le site web <https://www.popalp-plagne.com/> (également disponible en version mobile), site de réservation hôtelière (ci-après le « Site »).

1. PRÉAMBULE

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « Conditions Générales ») ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles POPALP LA PLAGNE propose ses Services sur son Site.

Préalablement à toute réservation d'un Service sur le Site, le Client déclare (i) qu'il agit à des fins personnelles qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, (ii) avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes Conditions Générales, (iii) être âgé d'au moins 18 ans ou mineur émancipé.

Le Client est invité à lire attentivement les présentes Conditions Générales dont l'acceptation préalable est obligatoire pour toute réservation de Services sur le Site.

Les présentes Conditions Générales s'appliquent dans leur intégralité à toute commande de Services effectuée à compter du 1er septembre 2025.

POPALP LA PLAGNE se réserve le droit de modifier ou compléter, à tout moment, tout ou partie, des présentes Conditions Générales. Toute modification prendra effet dès sa mise en ligne sur le Site.

Le Client est seul tenu de payer, le cas échéant, l'ensemble des moyens techniques lui donnant accès au Site.

2. DESCRIPTION DES SERVICES

2.1 SERVICES

POPALP LA PLAGNE offre sur son Site (i) des Services de réservation de chambres d'hôtels (« Services d'Hébergement ») (2.1.1) et (ii) des Services Complémentaires (2.1.2).

2.1.1 SERVICES D'HÉBERGEMENT

Le Site permet la réservation de chambres au sein de POPALP LA PLAGNE (ci-après « l'Etablissement »).

Les caractéristiques essentielles, les dates de disponibilité, le prix, les options offertes, les conditions de paiement et les conditions particulières de vente applicables à chaque type de chambre sont présentés sur le Site.

A cet égard, il est précisé que l'Etablissement dispose de ses propres conditions particulières de vente applicable au type de chambre sélectionné par le Client (ci-après les « Conditions Particulières »).

En application de la réglementation en vigueur dans certains pays, il pourra être demandé au Client, à son arrivée au sein de l'Etablissement, de présenter une pièce d'identité en cours de validité.

A son arrivée au sein de l'Etablissement, le Client devra signer la fiche de police après s'être assuré de la véracité des informations qui y figurent.

Dans l'hypothèse où le Client refuserait de remplir ou de signer la fiche de police, il reconnaît être informé que l'Etablissement est en droit de ne pas lui remettre les clés de la chambre réservée.

2.1.2 SERVICES COMPLÉMENTAIRES

Le Site permet également la réservation de Services Complémentaires, comme une bouteille de champagne à l'arrivée du Client, upgrade de chambre, accès spa, etc. (ci-après les « Services Complémentaires »).

Les Services Complémentaires visent également les services de voyage au sens de l'article 3.1 de la Directive (UE) 2015/2302 du 25 novembre 2015.

2.2 SERVICES PARTENAIRES

POPALP LA PLAGNE conclut des contrats de partenariat et de distribution avec des sites web de tiers (« Partenaires ») afin de proposer ses Services sur leurs plateformes respectives.

Les conditions de vente applicables à ces Services Partenaires sont disponibles sur le site web du Partenaire.

2.3 FRAIS DE CONCIERGERIE

Dans le cadre de ses services de conciergerie, l'établissement peut proposer aux clients l'organisation et la réservation de prestations externes telles que des forfaits de ski, des cours de ski, des activités ou d'autres services touristiques.

Ces services sont fournis à titre d'assistance et peuvent donner lieu à l'application de frais de conciergerie en sus du coût de la prestation réservée.

La validation par le client de la prestation emporte acceptation des éventuels frais de conciergerie associés.

L'établissement agit en qualité d'intermédiaire entre le client et les prestataires externes. À ce titre, il ne saurait être tenu responsable de l'exécution des prestations déléguées à ces prestataires.

3. PARCOURS DE RÉSERVATION

Le Client choisit tout Service présenté sur le Site ou ceux de ses partenaires en suivant le parcours prévu à cet effet.

3.1 RÉSERVATION DES SERVICES

Les réservations des Services sont effectuées par le Client sur le Site. Le parcours de réservation comprend les étapes suivantes :

- Étape 1 : le renseignement de critères de recherche d'une destination, d'une date et, le cas échéant, d'un ou plusieurs Services Complémentaires.
- Étape 2 : les résultats et la sélection d'une chambre et, le cas échéant, d'un ou plusieurs Service(s) Complémentaire(s).
- Étape 3 : le détail et les caractéristiques du/des Service(s) sélectionné(s) et les conditions particulières applicables.
- Étape 4 : le récapitulatif de la réservation avec les caractéristiques principales et le prix total TTC.
- Étape 5 : la finalisation par le Client avec le renseignement des données de paiement et l'acceptation des présentes CGV.
- Étape 6 : la prise en compte de la réservation par POPALP LA PLAGNE.
- Étape 7 : un courriel de confirmation est envoyé au Client récapitulant le(s) Service(s) réservé(s) et le prix.

Toute réservation est réputée formée dès le clic par le Client de la page « confirmer votre réservation ».

Le Client doit confirmer en cochant la case, avoir pris connaissance et accepter les présentes Conditions Générales et les Conditions Particulières applicables.

Le Client peut effectuer une réservation de Services au nom d'une ou plusieurs autre(s) personne(s), dans la limite de 5 (cinq) chambres. Au-delà, une demande de groupe sera requise.

A défaut de réception du mail de confirmation dans les 24 heures suivant la réservation, il appartient au Client de contacter l'Etablissement.

3.2 RÉSERVATION DES SERVICES PARTENAIRES

Les réservations effectuées par le Client via les Services Partenaires se font par l'intermédiaire du site web et les services mobiles de chaque Partenaire. Les conditions générales de vente applicables à ces réservations sont celles du Partenaire en question.

4. PRIX ET PAIEMENT

4.1 PRIX

Les prix afférents à la réservation des Services sont indiqués avant, pendant et après la réservation, et s'entendent en euros, toutes taxes comprises (TTC).

Pour les Services d'Hébergement, les prix indiqués s'entendent par chambre pour le nombre de personne(s) et la date sélectionnée par le Client (hors taxe de séjour et petit-déjeuner sauf mention contraire).

Lors de la confirmation de la réservation d'un Service, le prix total est indiqué au Client en montant TTC dans la devise commerciale du Site.

La taxe de séjour, présentée lors du parcours de réservation du Service, est à régler directement sur place auprès de l'Etablissement, sauf mention contraire.

Certaines offres promotionnelles sont uniquement disponibles sur le Site et vendues exclusivement sur internet et ne pourront en aucun cas être proposées à d'autres tarifs.

4.2 PAIEMENT

4.2.1 Dispositions générales

Le Client communique ses données de paiement soit (i) pour prépayer la réservation avant le séjour, soit (ii) au titre de la garantie bancaire de la réservation.

POPALP LA PLAGNE a choisi PAYZEN afin de sécuriser les paiements en ligne par carte bancaire. Les moyens de paiement disponibles sont les cartes Visa, Mastercard et American Express.

En cas de paiement à l'Etablissement, les moyens de paiements acceptés seront les mêmes (avec d'autres moyens comme le chèque ou les espèces, sous réserve des conditions locales).

Une facture sera envoyée sous format électronique à l'adresse e-mail communiquée par le Client lors de sa réservation.

4.2.2 Prépaiement

Le prépaiement s'entend de tout paiement effectué au moment de la réservation par le Client. Une fois le prépaiement effectué, le Client reçoit une confirmation de réservation par e-mail.

TARIF FLEXIBLE

POLITIQUE DE GARANTIE : Un acompte de 30 % sera demandé au moment de la réservation ainsi que le solde de 70 % à 21 jours avant la date d'arrivée, via un lien de paiement sécurisé envoyé par l'hôtel.

POLITIQUE D'ANNULATION : Annulation sans frais jusqu'à 21 jours (12:00 GMT-1:00) avant la date d'arrivée. En cas d'annulation tardive ou de non-présentation, les montants encaissés seront retenus à titre de frais d'annulation.

TARIF PROMOTIONNEL NON ANNULABLE NON REMBOURSABLE (NANR)

POLITIQUE DE GARANTIE : Le montant total sans les taxes de séjour sera demandé au moment de la réservation via un lien de paiement sécurisé.

POLITIQUE D'ANNULATION : En cas d'annulation ou de no show, le montant encaissé sera conservé en frais d'annulation.

Le lien sécurisé est valable 48 heures. Sans validation et règlement, l'hôtel se réserve le droit d'annuler la réservation.

4.2.3 Garantie bancaire

La garantie de la réservation par la carte bancaire s'entend de la prise des données de paiement du Client lors de la réservation, sans débit immédiat. Toutes les réservations doivent être garanties par une carte de crédit valide.

4.2.4 Pré-autorisation / Dépôt de garantie

Pour tout séjour, l'Etablissement pourra, le jour de l'arrivée du Client, faire une demande d'autorisation :

- de 50 € par nuit/chambre, pour les chambres hôtelières,
- de 500 € pour les appartements de type T3,
- de 1 000 € pour les penthouse.

La demande de pré-autorisation n'est pas un débit immédiat mais correspond à une réserve pour paiement ultérieur. En cas de refus de la part du client du processus de pré-autorisation, ce dernier se verra refuser l'accès à sa chambre.

4.2.5 Frais de conciergerie

Dans le cadre de ses services de conciergerie, l'établissement peut proposer aux clients l'organisation et la réservation de prestations externes (forfaits de ski, cours de ski, activités, etc.). Ces services peuvent donner lieu à l'application de frais de conciergerie en sus du coût de la prestation réservée. La validation par le client de la prestation emporte acceptation des éventuels frais associés.

5. NON-PRÉSENTATION DU CLIENT

En cas de non-présentation du Client au premier jour de sa réservation d'un Service d'Hébergement, la réservation du Client sera entièrement annulée.

Dans le cas où la réservation faisant l'objet d'une non-présentation est une réservation non annulable et/ou non échangeable et/ou non remboursable, la totalité des sommes encaissées sera conservée par l'Etablissement.

Au moment du prépaiement d'une réservation non annulable / non échangeable / non remboursable, le montant d'arrhes encaissé comprend la totalité du montant de la réservation (hors taxes de séjour).

6. ANNULATION OU MODIFICATION DE LA RÉSERVATION

Conformément à l'article L. 221-28, 12° du Code de la consommation, le Client ne dispose pas du droit de rétractation pour les Services d'hébergement, de restauration ou de loisirs devant être fournis à une date ou une période déterminée.

Pour chaque réservation de Service, les Conditions Particulières précisent les modalités d'annulation et/ou de modification. Les réservations avec prépaiement ne pourront faire l'objet d'aucune modification et/ou annulation. Les arrhes versées ne pourront pas être remboursées.

Les chambres sont mises à disposition à partir de 16h00. Le Client doit quitter la chambre avant l'horaire indiqué par l'Etablissement (généralement 11h00).

7. ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Le Client est seul responsable de son choix des Services sur le Site et de leur adéquation à ses besoins.

Le Client s'engage à utiliser le Site et les Services en respectant la réglementation applicable et les présentes Conditions Générales. En particulier :

- Toute réservation ou paiement irréguliers, inopérants, incomplets ou frauduleux pour un motif imputable au Client entraînera l'annulation de la réservation.
- Le Client ne doit pas inviter au sein de l'Etablissement une personne dont le comportement est susceptible de porter préjudice à l'Etablissement.
- Le Client ne doit pas apporter des boissons ou de la nourriture provenant de l'extérieur sauf autorisation expresse.
- Le Client ne doit pas fumer dans l'Etablissement qui est 100 % non-fumeurs.
- Le Client ne doit pas perturber le fonctionnement de l'Etablissement ni compromettre sa sécurité.
- Les mineurs ne peuvent séjourner au sein de l'Etablissement qu'accompagnés d'un adulte et munis d'une pièce d'identité propre.
- Pour les mineurs, l'accès piscine se fait obligatoirement accompagné d'un adulte.

Le Client est responsable de tous les dommages causés par lui et/ou ses invités au sein de l'Etablissement.

8. ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITÉ DE L'HÔTEL

POPALP s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens, à fournir un accès au Site et aux Services proposés en respectant les présentes Conditions Générales.

La responsabilité de POPALP ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages liés à l'utilisation du réseau Internet, notamment la mauvaise transmission de données, la défaillance des lignes de communication ou tout dysfonctionnement du réseau.

9. ANNULATION PAR L'HÔTEL, FORCE MAJEURE ET DÉLOGEMENT

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure.

En cas de force majeure ou d'impossibilité de réaliser le Service, POPALP LA PLAGNE s'engage à proposer au Client une solution de relogement dans un établissement de catégorie équivalente ou supérieure.

10. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Lorsque le Client utilise le Site, POPALP LA PLAGNE met en œuvre des traitements de données à caractère personnel conformément à sa politique de confidentialité disponible sur le Site.

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition. Ces droits peuvent être exercés :

- Par courrier postal : PopAlp La Plagne, 92 Montée de la Lovatière, 73210 La Plagne Tarentaise
- Par courrier électronique : hello@popalp-plagne.com

11. DIVERS

La saisie des informations bancaires et l'acceptation électronique des présentes Conditions Générales ont valeur de signature électronique et ont entre les parties la même valeur juridique qu'une signature manuscrite.

En cas de contradiction entre les Conditions Particulières et les Conditions Générales, les Conditions Particulières seront prépondérantes.

La langue faisant foi est le français. En cas de traduction, le texte en langue française prévaudra en cas de litige.

Conformément à l'article L.223-1 du Code de la consommation, le consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection téléphonique peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique (Bloctel).

12. RÉCLAMATIONS ET RÈGLEMENT DES LITIGES

En cas de contestation, le Client est invité à contacter en priorité le service client de POPALP LA PLAGNE.

Toute réclamation doit être adressée par écrit à : PopAlp La Plagne, 92 Montée de la Lovatière, 73210 La Plagne Tarentaise, ou par e-mail : hello@popalp-plagne.com

A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le Client peut recourir gratuitement à la médiation de la consommation. A défaut de règlement amiable, le litige peut être porté devant les tribunaux compétents.

Conformément au règlement (UE) n° 524/2013, une plateforme de règlement des litiges en ligne est accessible à l'adresse : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

13. LOI APPLICABLE

Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit français, sans faire obstacle aux dispositions impératives protectrices du droit de la consommation du pays de résidence du Client.

