

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE — mountaincollection.com (exploité par Travelfactory SAS)

Préambule

Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») régissent les relations entre Travelfactory SAS (ci-après « la Société ») et tout consommateur (« Client ») réservant un hébergement ou un forfait touristique sur mountaincollection.com.

Le site Mountain Collection est exploité par la Société sous licence de marque accordée par Mountain Collection Immobilier.

Le Client reconnaît contracter avec la Société (opérateur de voyages immatriculé) et accepte sans réserve les CGV.

1. Informations sur Travelfactory SAS

- **Société** : Travelfactory SAS – RCS Bobigny 414 520 254 – Capital 1 127 915,80 €
- **Siège** : 19 rue Emmy Noether, 93400 Saint-Ouen, France
- **TVA** : FR 16 414 520 254
- **Immatriculation tourisme (Atout France)** : IM092110042
- **RCP** : Allianz IARD – 1 cours Michelet, 92076 Paris La Défense Cedex
- **Garantie financière** : APST, 15 avenue Carnot, 75017 Paris
- **Contact** : +33 (0)4 79 96 30 69 – corporate@travelfactory.fr

2. Prestations proposées

- **Hébergement** (locations meublées, résidences, chalets).
- **Forfaits touristiques** (au sens de la directive UE 2015/2302 : hébergement + autres services).
- **Services additionnels** : forfaits de remontées mécaniques, matériel, activités, assurances, etc.

Descriptifs, photos, capacités et classifications sont fournis à titre indicatif ; photos non contractuelles.

3. Réservation (en ligne ou par téléphone)

Processus : sélection → récapitulatif → saisie des données voyageurs → acceptation des CGV → paiement selon l'échéancier (art. 5) → email de confirmation.
Disponibilités et prix sont confirmés à réception d'un paiement conforme aux présentes.

Documents de voyage (bons/vouchers) : transmis au plus tard J-10 si le dossier est intégralement réglé.

Réservations tardives (< J-10) : envoi immédiat après règlement intégral et contrôles anti-fraude validés.

4. Prix

4.1 Ce qui est inclus / exclu

- **Inclus** : prestations listées au panier + assurances éventuellement souscrites + frais de dossier.
- **Exclus (sauf mention)** : taxe de séjour (à régler sur place), caution, parking, restauration, dépenses personnelles.

4.2 Prix ferme

Le prix est ferme à la confirmation de commande. Aucune augmentation ne peut intervenir après conclusion du contrat.

Rappel : certaines taxes locales (ex. taxe de séjour) restent dues et sont payées sur place auprès du prestataire.

5. Paiement

5.1 Acompte et solde

Acompte à la commande. À la validation de la réservation, il est exigé un acompte contractuel composé de :

- (i) 30 % du total TTC des produits réservés (hébergement et services additionnels, hors taxes locales à régler sur place), auxquels s'ajoutent
- (ii) les frais de dossier TTC, et
- (iii) le montant TTC du prix de l'assurance éventuellement souscrite.

Le solde du prix (70 % du total TTC des produits) est exigible au plus tard à J-40 avant le début des prestations (ou immédiatement si la réservation intervient à J-40 ou moins).

Nota : la « taxe de séjour » et toute autre taxe locale dues sur place ne font pas partie du prix encaissé par la Société.

5.2 Moyens de paiement (via Adyen)

- Carte bancaire (CB, Visa, MasterCard) et Apple Pay
- Pay by Bank (virement/open banking via Adyen)
- Paiement échelonné Alma : 2x sans frais, 3x/4x avec frais (sous réserve d'acceptation par Alma).

Les frais/commissions Alma sont affichés avant validation. En cas d'annulation/remboursement selon les CGV, la prime d'échelonnement et/ou frais Alma peuvent rester dus selon les conditions Alma ; le remboursement s'effectue via le même canal.

La Société peut encaisser certaines sommes pour le compte de tiers (par ex. prix de l'assurance pour MCI/NEAT), puis les reverser au bénéficiaire concerné.

5.3 ANCV

- **e-ANCV (dématérialisé)** : accepté.
- **ANCV papier (si proposé)** : envoi sécurisé exigé ; pas de remboursement en numéraire. En cas d'annulation, les montants réglés en ANCV papier ne sont pas recrédités en espèces et peuvent, selon le cas, ne pas être remboursables (voir art. 7).

e-ANCV : tout remboursement suit les règles de l'ANCV (pas de remboursement en numéraire ; recrédit selon les modalités ANCV quand applicable).

5.4 Contrôles anti-fraude

la Société peut solliciter des pièces justificatives et annuler une commande en cas de suspicion de fraude, d'usage abusif ou d'impayé.

6. Modification par le Client

- **Hébergement** : toute modification (dates, typologie) équivaut à une annulation + nouvelle réservation (voir art. 7).
- **Services additionnels** : modifiables jusqu'à J-14 (selon disponibilités).

7. Annulation par le Client (barème)

- Annulation > J-40 : la Société conserve l'acompte contractuel, à savoir 30 % du total TTC des produits + les frais de dossier TTC + le prix TTC de l'assurance (si souscrite).
- Annulation ≤ J-40 : 100 % du total TTC est conservé (hors taxes locales non consommées à régler sur place).

Assurance annulation (NEAT) : le prix de l'assurance (incluant, le cas échéant, les frais afférents) n'est pas remboursable après souscription (hors droit légal de renonciation, le cas échéant).

Les frais de dossier sont non remboursables.

Procédure : via compte client / email support ; la date de réception fait foi.

8. Annulation/modification par la Société

la Société peut apporter des modifications mineures (hébergement équivalent, horaires de remise des clés, etc.). En cas de modification majeure ou annulation avant départ, la Société proposera une prestation de remplacement ou remboursera conformément au Code du tourisme.

En cas de remboursement, celui-ci est effectué sous 14 jours.

9. Délivrance & arrivée/départ

- **Hébergement** : remise des clés selon l'horaire du prestataire (ex. samedi 16h–18h), départ avant 10h.
 - **Dépôt de garantie** : exigible à l'arrivée, restitué selon l'état des lieux.
 - Le non-règlement du solde entraîne absence de voucher et refus de remise des clés.
-

10. Règles spécifiques (forfaits, matériel, activités)

- **Forfaits remontées mécaniques** : titres incessibles ; dates de validité indiquées. Perte/vol/non-utilisation : pas de remboursement par la Société, sauf dispositions contraires de l'exploitant applicables à son propre titre.
 - **Matériel** : contrat de location du prestataire ; assurance casse/vol recommandée.
 - **Prestations sur place** : tarifs indicatifs, sous réserve de disponibilité/prestataire.
-

11. Mineurs

Les mineurs non accompagnés par un représentant légal ne sont pas acceptés sauf dispositifs spécifiques expressément prévus par le prestataire et acceptés par la Société. Les parents/tuteurs sont responsables et doivent fournir les documents requis.

12. Responsabilité

la Société est responsable de la bonne exécution des prestations vendues, dans les limites légales (faute du Client, tiers, force majeure).

La responsabilité pécuniaire de la Société est plafonnée à 3× le prix total (hors dommages corporels, faute lourde ou dol).

En cas d'erreur matérielle manifeste (prix/disponibilité), la Société pourra annuler/corriger sans pénalité pour le Client.

12 bis. Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un manquement dû à un événement imprévisible, irrésistible et extérieur (force majeure).

Les obligations affectées sont suspendues pendant la durée de l'événement ; si la suspension excède 30 jours, chaque partie peut résoudre la commande affectée sans indemnité.

13. Réclamations & assistance

- **Service client** : info@mountaincollection.com – +33 (0)4 79 96 30 69
- **Réclamation pendant le séjour** auprès du prestataire et de la Société ; puis par écrit dans un délai raisonnable après le séjour.
- la Société apporte l'assistance prévue par le Code du tourisme en cas de difficulté.

Contacts & notifications — Pour toute demande ayant un effet juridique (modification, annulation, réclamation, exercice de droits), seule la réception par Travelfactory SAS à info@mountaincollection.com (ou via l'espace client) fait foi.

Le courriel de confirmation de commande mentionne, à titre d'assistance locale, les coordonnées de l'agence Mountain Collection Immobilier en charge du séjour. Les échanges avec cette agence n'interrompent pas les délais prévus aux présentes et ne valent pas notification officielle, sauf confirmation écrite contraire de Travelfactory SAS.

13 bis. Droit de rétractation / renonciation

Conformément à l'article L221-28, 12° du Code de la consommation, pas de droit de rétractation pour les prestations d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs qui doivent être fournies à une date ou selon une périodicité déterminée.

Les modalités et délais de renonciation figurent dans la notice d'information remise avant souscription.

14. Assurance voyage (NEAT)

14.1 Rôle des parties

L'assurance annulation/interruption proposée sur le site est distribuée par Mountain Collection Immobilier (MCI) dans le cadre de son contrat avec l'assureur/assistance NEAT. Travelfactory SAS encaisse pour le compte de MCI les primes d'assurance. Travelfactory SAS n'est pas l'assureur.

14.2 Souscription & informations

La souscription est facultative. Avant paiement, le Client reçoit la notice d'information (garanties, exclusions, modalités de déclaration de sinistre et de renonciation). Le prix de l'assurance est indiqué au panier ; le détail figure sur le récapitulatif et sur la facture.

14.3 Renonciation & annulation

Le prix de l'assurance (incluant, le cas échéant, les frais liés à sa distribution/gestion) est dû à la souscription et n'est pas remboursable, sauf exercice d'un droit légal de renonciation dans les délais et conditions prévus par la notice et le Code des assurances. L'annulation du voyage selon les présentes CGV n'emporte pas remboursement du prix de l'assurance.

14.4 Sinistres & réclamations

Les sinistres et réclamations relatifs à l'assurance sont adressés directement à NEAT/MCI selon les coordonnées et procédures figurant dans la notice. Travelfactory SAS peut assister le Client dans la transmission des pièces, sans préjuger de la décision de l'assureur.

15. Cession du contrat

Conformément à l'article L.211-11 du Code du tourisme, le Client peut céder son contrat à un cessionnaire remplissant les mêmes conditions, jusqu'à J-7 avant le début des prestations. Les surcoûts réels (notamment lorsqu'une prestation est nominative : ex. titre de transport, forfait) sont à la charge du Client et/ou du cessionnaire.

La demande de cession doit être notifiée à la Société sur support durable (e-mail) au plus tard J-7, avec toutes les pièces du cessionnaire ; les surcoûts réels prestataires demeurent à la charge du Client.

16. Données personnelles (RGPD)

la Société traite les données pour la gestion des réservations, le service client, l'exécution de ses obligations légales et, avec consentement, la prospection.

DPO : privacy@travelfactory.fr.

Droits RGPD : accès, rectification, effacement, opposition, portabilité. Voir Politique Données sur le site.

17. Médiation & garantie financière

Avant toute saisine du Médiateur du Tourisme et du Voyage, le Client s'engage à adresser une réclamation écrite à la Société et à laisser un délai raisonnable de traitement.

En cas de litige non résolu :

- **Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV)** – BP 80 303, 75823 Paris Cedex 17 – mtv.travel
 - **Garantie financière APST** : protection des paiements et rapatriement si applicable.
-

18. Droit applicable & juridiction

Droit français. Compétence des juridictions françaises compétentes ou du lieu de résidence du Client (selon le droit de la consommation).

19. Entrée en vigueur

Les présentes CGV entrent en vigueur le 16/10/2025 et remplacent toute version antérieure.

20. Divers

Preuve & archivage : les enregistrements électroniques font preuve ; les commandes $\geq$ 120 € TTC peuvent être communiquées sur demande pendant 10 ans.

Nullité partielle : la nullité d'une clause n'affecte pas les autres.

Non-renonciation : le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un droit n'emporte pas renonciation.

Langue : seule la version française fait foi.

Annexe 1 — Caractéristiques générales des prestations

Hébergement

Descriptifs et photographies

Les descriptifs (surface, configuration, couchages, équipements) sont fournis par type de logement : deux logements d'un même type peuvent présenter des différences non substantielles.

Les photographies ont une valeur illustrative (niveau de standing/catégorie) non contractuelle.

la Société garantit le nombre et le type de couchages indiqués.

Classification

Le nombre d'étoiles/la classification provient des déclarations de l'hébergeur et/ou des normes locales applicables.

Arrivée et départ

En résidences de stations, la remise des clés s'effectue généralement le samedi entre 16h et 18h ; restitution avant 10h le samedi suivant.

Les horaires exacts sont précisés sur le voucher.

En cas d'arrivée tardive/non conforme, le Client doit prévenir l'hébergeur (coordonnées sur le voucher).

Dépôt de garantie & état des lieux

Un dépôt de garantie peut être exigé à l'arrivée (montant selon hébergeur/logement/matériel). À défaut, accès refusé.

Le Client vérifie la propreté et l'inventaire à l'entrée, signale toute anomalie sans délai à l'hébergeur.

Un état des lieux d'entrée/sortie peut être requis. La restitution du dépôt intervient jusqu'à 1 mois après la fin de séjour, déduction faite des sommes dues (remise en état, pertes, prestations impayées).

Occupation

Les prix sont fixés pour une capacité maximale indiquée : il est interdit de la dépasser.

Un bébé/enfant compte comme un occupant à part entière.

Lit en hauteur : déconseillé < 6 ans. Mezzanines échelle : vigilance personnes âgées/enfants.

Certains jardins/jardinets non clos.

Animaux

Tous les hébergements n'acceptent pas les animaux. Vérification préalable indispensable (fiche logement / service client).

Les chiens de catégorie 1 et 2 sont interdits.

Un supplément peut être exigé. L'hébergeur peut refuser l'animal (taille/poids, certificats à

présenter).

Animaux tenus en laisse dans les parties communes.

Règlement intérieur

Le Client et les occupants respectent le règlement intérieur. Tout manquement peut engager leur responsabilité.

Objets et effets personnels

Ils demeurent sous la garde du Client. Mountain Collection / la Société ne saurait être tenue responsable en cas de vol, perte, dégradation.

Prestations payables sur place

Demandes spécifiques (kit bébé, parking, emplacement, etc.) à adresser directement à l'hébergeur (coordonnées sur voucher).

Les tarifs sur place (draps, piscine, TV, wifi...) sont indicatifs et susceptibles d'évolution.

Travaux et nuisances

la Société n'a aucune maîtrise sur d'éventuels travaux publics/privés à proximité. Aucune indemnisation ne pourra être exigée de ce fait.

Remontées mécaniques (forfaits)

Forfaits incessibles ; à conserver pendant tout trajet.

Dates/durée de validité : indiquées sur le site, la confirmation et/ou le voucher.

Forfait perdu/volé/non utilisé : pas de remboursement par la Société, sauf dispositions contraires de l'exploitant.

Le titulaire respecte les règles de sécurité/usage des pistes (arrêtés municipaux, règlements d'exploitants, etc.).

Location de matériel de glisse

Dates/durée de location : indiquées au panier et/ou sur la confirmation et le voucher.

En cas de vol/casse, la responsabilité de la Société n'est pas engagée : une assurance dédiée est fortement recommandée (si proposée).

Cours de ski

Réservation nominative : nom, prénom, date de naissance et niveau doivent être exacts. la Société décline toute responsabilité en cas d'information erronée fournie par le Client

Annexe 2 — Résumé des droits du client (forfaits touristiques)

La combinaison d'au moins un hébergement et un autre service de voyage vendus pour le même séjour constitue un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'art. L.211-2 II du Code du tourisme.

Dans ce cas, vous bénéficiez des droits suivants (tels qu'adaptés à nos CGV).

Vos droits essentiels

- **Informations précontractuelles claires** : Avant de réserver, vous recevez les caractéristiques principales des services, le prix TTC, les dates, les conditions d'annulation/modification, etc.
- **Responsabilité unique de la Société** : la Société est responsable de la bonne exécution de l'ensemble du forfait, même lorsque certaines prestations sont réalisées par des partenaires.
- **Assistance en cas de difficulté** : En cours de voyage/séjour, la Société vous assiste sans retard excessif (informations utiles, aide à la continuité du séjour). Une facturation modérée peut s'appliquer si la difficulté vous est imputable.
- **Cession du contrat** : Vous pouvez céder votre forfait à un tiers jusqu'à J-7, s'il remplit les mêmes conditions. Les frais réels et surcoûts prestataires restent à votre charge (voir CGV).
- **Annulation (barèmes CGV)** :
 - J-40 : 30 % TTC (acompte) + frais de dossier conservés ;
 - ≤ J-40 : 100 % TTC conservés (hors taxes locales).
- **Annulation sans frais en cas de circonstances exceptionnelles** : Si des circonstances exceptionnelles et inévitables au lieu de destination ont des conséquences importantes sur l'exécution du forfait, vous pouvez résoudre le contrat sans frais avant le départ.
- **Modifications importantes avant départ (à l'initiative de la Société)** : En cas de modification d'un élément essentiel (hors prix), vous êtes informé clairement et pouvez accepter, refuser avec remboursement, ou choisir une prestation de remplacement proposée.
- **Inexécution/mauvaise exécution après le départ** : Si une part importante des prestations ne peut être fournie, des prestations de remplacement appropriées sont proposées sans surcoût. Vous pouvez prétendre à réduction de prix et/ou indemnisation selon le cas.
- **Protection en cas d'insolvabilité** : Vos paiements sont protégés. En cas d'insolvabilité de la Société (et si du transport figure au forfait), votre rapatriement est garanti par :

APST – Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme

15, avenue Carnot, 75017 Paris • +33 (0)1 44 09 25 35 / +33 (0)1 44 09 88 00 •

info@apst.travel • apst.travel

- **Révision de prix** : Aucune augmentation de prix après conclusion du contrat (hors taxes locales dues sur place). Les mécanismes de hausse > 8 % prévus par la directive ne sont pas activés dans notre cadre contractuel.
-

Si votre réservation n'est pas un forfait

Pour une prestation isolée (ex. location seule sans autre service de voyage pour le même séjour), le régime « forfait » ne s'applique pas. Vous restez couvert par :

- nos CGV (conditions d'annulation, service client, etc.) ;
 - les garanties légales et la responsabilité de droit commun.
-

Primauté des CGV

Le présent résumé facilite la lecture de vos droits. En cas de divergence, les CGV priment (barèmes d'annulation, délais, cession, réclamations, etc.). Le texte intégral de la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit français est consultable sur Légifrance.