

# Conditions Générales de Vente (CGV)

*Résidence – Clients individuels*

## Résidence

Les Villages du Bachat  
495 route de Bachat Bouloud - 38410 CHAMROUSSE  
vdb@redlodge.group  
04.76.15.15.30

## Exploitation

SAS Redlodge Chamrousse, au capital social de 5000 €  
350 rue des anémones - 38410 CHAMROUSSE  
N° SIRET : 940 320 815 00019  
N° TVA : FR18940320815

Toute réservation implique l'acceptation des présentes CGV.

## Article 1 – CONDITIONS DE RÉSERVATION / ANNULATION

Toute réservation nécessite la communication d'une **adresse électronique valide**. À défaut, votre demande ne pourra être traitée.

### 1.1 – Rétractation :

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, les activités liées à l'organisation et à la vente de séjours à une date déterminée ou à une période spécifiée **ne sont pas soumises au délai de rétractation de 14 jours** applicable à la vente à distance.

### 1.2 – Tarif non flexible :

Le tarif non flexible ne permet ni modification, ni annulation de séjour après confirmation de réservation. **L'intégralité du séjour est due au moment de la réservation.**

La réservation est considérée comme ferme et définitive après :

- **Le règlement total du séjour.**
- La **confirmation de réservation** transmise par le professionnel (émise par le moteur de réservation et envoyée par mail)

**L'enregistrement d'une empreinte de carte bancaire** (soit en ligne sur le site internet des Villages du Bachat, soit par téléphone) est également requis au moment de la réservation.

**Aucune demande d'annulation sans frais ne sera acceptée**, quelle que soit la date de la demande.

En cas d'annulation, une **indemnité égale à 100 % du montant total de l'hébergement** sera retenue. Seules les éventuelles prestations annexes (location de draps, serviettes, forfait ménage de fin de séjour) seront remboursées intégralement, quelle que soit la date d'annulation.

### 1.3 – Tarif flexible :

Le tarif flexible permet au client de modifier ou annuler sa réservation jusqu'à 31 jours (inclus) avant la date d'arrivée.

Au-delà de ce délai, des frais d'annulation sur le montant de la location de l'hébergement (hors prestations annexes) seront appliqués :

- Entre 30 et 21 jours avant la date d'arrivée : 30 %
- Entre 20 et 14 jours avant la date d'arrivée : 50 %
- Entre 13 et 7 jours avant la date d'arrivée : 75 %
- Moins de 7 jours avant la date d'arrivée : 100 %

Les éventuelles prestations annexes (location de draps, serviettes, forfait ménage de fin de séjour) seront remboursées intégralement, quelle que soit la date d'annulation.

La réservation est considérée comme définitive après :

- Le **versement d'un acompte** correspondant à **30 % du montant total du séjour** (hébergement + prestations supplémentaires éventuelles).
- La **confirmation de réservation** transmise par le professionnel (émise par le moteur de réservation et envoyée par mail)

**L'enregistrement d'une empreinte de carte bancaire** (soit en ligne sur le site internet des Villages du Bachat, soit par téléphone) est également requis au moment de la réservation.

**Le solde du séjour doit être réglé au plus tard 14 jours avant l'arrivée.**

**Pour toute réservation effectuée moins de 14 jours avant la date d'arrivée, l'intégralité du séjour doit être réglée au moment de la réservation.**

En l'absence de paiement à l'échéance, la réservation pourra être annulée et les frais d'annulation seront dus conformément aux présentes CGV.

#### **1.4 – Modalités d'annulation :**

Toute demande d'annulation doit être notifiée par écrit (email ou courrier recommandé avec accusé de réception). L'établissement adressera en retour un email confirmant la prise en compte de l'annulation et précisant les éventuels frais applicables.

Coordonnées pour toute demande d'annulation :

- **Adresse mail :** vdb@redlodge.group
- **Adresse postale :**  
Les Villages du Bachat  
495 route de Bachat Bouloud  
38410 CHAMROUSSE

**La date de réception de la notification détermine la date d'annulation.**

## **Article 2 – MODIFICATIONS DE SÉJOUR**

### **2.1 – Pour les séjours réservés au tarif non flexible :**

Aucune demande de modification ne sera acceptée, quelle que soit la date de la demande.

### **2.2 – Pour les séjours réservés au tarif flexible :**

**Jusqu'à 31 jours avant la date d'arrivée :**

Nous nous efforcerons d'accepter autant que possible vos demandes de modification de séjour, dans la limite des disponibilités. Toute modification entraînera une réactualisation du prix, selon le tarif en vigueur au moment où la modification sera effectuée.

### **A partir de 30 jours avant la date d'arrivée :**

Toute demande de **modification entraînant une diminution du montant total de la réservation** est assimilée à une annulation partielle. Dans ce cas, des frais seront appliqués sur la différence entre le montant initial de la réservation et le montant après modification, selon les conditions suivantes :

- Entre 30 et 21 jours avant la date d'arrivée : 30 %
- Entre 20 et 14 jours avant la date d'arrivée : 50 %
- Entre 13 et 7 jours avant la date d'arrivée : 75 %
- Moins de 7 jours avant la date d'arrivée : 100 %

Toute demande de **modification entraînant une augmentation du montant total de la réservation** sera traitée sans pénalités, mais entraînera une réactualisation du prix, selon le tarif en vigueur au moment où la modification sera effectuée.

## **Article 3 – NON-PRÉSENTATION / INTERRUPTION DE SÉJOUR**

### **3.1 – Non-présentation sur le lieu du séjour :**

En cas de non-présentation sur le lieu du séjour, le titulaire de la réservation du logement concerné sera redevable d'une indemnité équivalente à 100 % du montant total de la réservation. Aucun remboursement ne sera accordé, même partiellement.

### **3.2 – Interruption de séjour :**

Un départ prématuré ou une interruption de séjour ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement de la part de la société Redlodge Chamrousse.

## **Article 4 – PRIX**

### **4.1 – Le tarif inclut :**

- La location de l'hébergement équipé comme indiqué dans son descriptif (avec local à skis individuel).
- Les charges courantes (électricité, eau chaude, eau froide).
- L'accès à l'espace loisirs (piscine extérieure chauffée, bain à remous, sauna, salle fitness), lorsque celui-ci est ouvert\*.

\*L'espace loisirs est accessible pendant les périodes d'ouverture de la station l'hiver et pendant les vacances scolaires d'été, sous réserve de modifications éventuelles, notamment en cas de contraintes techniques, de conditions météorologiques défavorables, ou encore de privatisations exceptionnelles pour des événements.

En-dehors de ces périodes, notamment en intersaison, l'accès aux équipements peut être fortement restreint ou indisponible.

Les jours et horaires d'ouverture sont définis par la résidence. Les informations à jour sont consultables sur le site internet de la résidence, ou auprès de l'établissement.

### **4.2 – Le tarif n'inclut pas :**

- Le transport depuis votre région et sur place.
- La restauration.
- Les taxes de séjour (cf article 5).
- L'accès wifi (pas de connexion wifi disponible dans les logements – connexion disponible au niveau du restaurant Le Bachat).

N.B. : sauf incident technique indépendant de notre volonté, tous les opérateurs français de téléphonie disposent d'une couverture réseau sur la résidence.

En cas de modification légale des taux de TVA ou d'autres taxes applicables, les prix seront ajustés sans préavis. Les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises (TTC).

## Article 5 – TAXES DE SÉJOUR

Conformément à la réglementation en vigueur, une **taxe de séjour** est collectée au profit de la **commune de Chamrousse** et du **département de l'Isère**. Cette taxe est à **régler sur place**, selon les tarifs applicables au moment du séjour. Les informations ci-dessous s'appliquent pour l'année 2026, et sont susceptibles d'être modifiées ultérieurement.

### 5.1 – Montant et modalités de calcul :

La taxe de séjour est calculée **par nuitée et par personne**, de la manière suivante :

- **5 % du prix HT de la nuitée par personne.**
- **Majoré de 10 %** pour la taxe départementale.

**Les mineurs sont exonérés de taxe de séjour.**

### 5.2 – Exemple de calcul :

Séjour d'une semaine pour 2 adultes et 2 enfants à **600 € HT**.

- Prix HT par nuit et par personne : 600 € / 7 nuits / 4 personnes = **21,42 €**
- Taxe de séjour par adulte et par nuit :  
 $21,42 \text{ €} \times 5 \% = 1,071 \text{ €}$   
 $1,071 \text{ €} \times 1,10$  (majoration de 10 %) = **1,17 €**

Résultat : **1,17 € / nuit / adulte.**

### 5.3 – Plafonds appliqués :

Pour 2026, la commune de Chamrousse a fixé un **plancher et un plafond** pour cette taxe :

- **Minimum** : 1,10 € / nuit / adulte
- **Maximum** : 4,40 € / nuit / adulte

## Article 6 – MOYENS DE PAIEMENT

**Les modalités de règlement (acompte, solde ou paiement total) sont définies à l'article 1.**

### 6.1 – Pour les séjours réservés au tarif non flexible :

Le règlement de 100 % du séjour est exigé au moment de la réservation.

- **Pour toute réservation effectuée jusqu'à 15 jours avant la date d'arrivée :**  
Le règlement peut être effectué par carte bancaire, virement bancaire, chèques vacances\* papier ou connect.
- **Pour toute réservation effectuée entre J-14 et la date d'arrivée :**  
Le règlement doit être effectué par carte bancaire uniquement.

### 6.2 – Pour les séjours réservés au tarif flexible :

Un acompte doit être versé au moment de la réservation (30 % du montant total du séjour) et le solde doit être réglé au plus tard 14 jours avant l'arrivée.

- **Les règlements effectués jusqu'à 15 jours avant la date d'arrivée** peuvent être réalisés par carte bancaire, virement bancaire ou chèques vacances\* papier ou connect.
- **Le règlement du solde à J-14 de l'arrivée** doit être effectué par carte bancaire uniquement.

\*Les chèques vacances papier sont à envoyer par courrier recommandé avec AR, à l'adresse de la résidence. Le paiement par chèques vacances connect s'effectue par téléphone, avec la réception.

**Cartes bancaires acceptées :** Visa, Mastercard, American Express, Carte Bleue.  
**Les chèques bancaires ne sont pas acceptés.**

## **Article 7 – PRISE DE GARANTIE (CAUTION)**

Pour toute réservation, une **garantie** vous sera demandée sous la forme d'une **préautorisation de paiement de 300 €** sur votre carte bancaire.

Pour gagner du temps, la **prise de garantie s'effectue au moment où vous réalisez votre enregistrement en ligne (check-in)**, via le lien transmis juste après la réservation.

En cas d'oubli, un rappel vous est envoyé 48h avant votre séjour, puis le matin même de votre arrivée.

Cette préautorisation **ne constitue pas un débit**, mais une réserve de paiement ultérieure, autorisée par votre banque.

Dans certains cas, et selon les conditions fixées par votre établissement bancaire (en dehors de notre contrôle), la préautorisation peut apparaître comme une **somme en cours de débit**, sans être effectivement prélevée.

Elle permettra à la société Redlodge Chamrousse de facturer une **indemnité en cas de dégradations** (vols, détériorations, ménage de fin de séjour non effectué) et pourra être utilisée **jusqu'à 10 jours ouvrés après la fin du séjour** (après prise de contact avec vous et sur justificatifs type photos ou vidéos).

Si la prise de garantie s'avérait insuffisante, le locataire s'engage à compléter la somme, sur la base des justificatifs fournis par la société Redlodge Chamrousse.

Le **délaï de libération** de la somme dépendra des règles de votre banque. Nous vous suggérons de la contacter pour plus d'informations.

## **Article 8 – OCCUPATION DES LOGEMENTS**

Un logement est prévu pour un nombre déterminé d'occupants à la location et ne peut en aucun cas être habité par un nombre supérieur de personnes. Un enfant en bas âge est considéré comme un occupant à part entière.

En cas de dépassement de la capacité d'accueil constatée lors de l'arrivée, la société Redlodge Chamrousse se réserve le droit de refuser la réservation, sans remboursement, ni indemnité.

## **Article 9 – MINEURS**

Nous attirons votre attention sur le fait que notre résidence :

- **ne relève pas d'un Centre de vacances et de loisirs** au sens du décret n°2002-883 du 3 mai 2002,
- **n'est pas adaptée à l'accueil de mineurs non accompagnés** de leurs représentants légaux.

La société Redlodge Chamrousse se réserve le droit :

- de **refuser l'accès** à tout mineur non accompagné de ses représentants légaux,
- de **procéder à l'annulation immédiate du séjour** dans ce cas.

## **Article 10 – ANIMAUX**

Les animaux de compagnie sont les bienvenus, sans supplément, dans la limite de 2 par hébergement. Ils sont sous l'entière responsabilité de leurs propriétaires.

Pour les chiens de première et deuxième catégorie, le propriétaire devra être en mesure de présenter les documents réglementaires obligatoires (l'attestation d'aptitude du détenteur, l'évaluation comportementale du chien et une assurance responsabilité civile en cours de validité). La société Redlodge Chamrousse se réserve le droit de refuser l'accès aux animaux considérés comme dangereux, au sens de la réglementation en vigueur.

Il est demandé de veiller au confort de tous et d'éviter de laisser un animal seul dans un appartement, afin de prévenir toute nuisance sonore. Les chiens doivent être tenus en laisse au sein de la résidence.

Nous vous demandons de laisser votre appartement dans un parfait état de propreté au moment du départ. Des aspirateurs sont disponibles en prêt à la réception si besoin.

Si vous avez pris l'option ménage de fin de séjour, il est attendu que les logements soient laissés dans un état d'usage normal, sans accumulation excessive de salissures liées à la présence d'animaux (poils, traces, etc.).

En cas de dégradations ou de ménage exceptionnel, une retenue sur caution sera effectuée.

## **Article 11 – ARRIVÉE ET DÉPART**

### **11.1 – Cas général :**

Au moment de votre arrivée sur site, nous vous demandons de vous munir de votre **confirmation de réservation** ainsi que d'une **pièce d'identité en cours de validité et au nom de la réservation**.

Dans le cas contraire, la remise des clés ne pourra avoir lieu.

### **11.2 – Horaires d'ouverture de la réception (en saison, sous réserve de modifications) :**

**Lundi** : 9h30 - 12h30 / 16h - 18h

**Mardi** : 9h30 - 12h30 / 16h - 18h

**Mercredi** : 9h30 - 12h30 / 16h - 18h

**Jeudi** : 9h30 - 12h30 / 16h - 18h

**Vendredi** : 9h30 - 12h30 / 16h - 18h30

**Samedi** : 9h30 - 12h30 / 14h - 18h30

**Dimanche** : 9h30 - 12h30 / 16h - 18h

### **11.3 – Horaires d'arrivée :**

**Contractuellement : à partir de 17h et pendant les horaires d'ouverture de la réception.**

- Du dimanche au vendredi : il est généralement possible d'arriver dès 16h.
- Le samedi : enregistrement possible à partir de 14h. Si l'avancée des ménages le permet, les clés des logements pourront vous être remises avant 17h, sans aucune garantie préalable possible.

**Pour gagner du temps lors de votre arrivée sur place :**

Merci d'effectuer le check-in en ligne, grâce au lien reçu par mail, lors de votre réservation.

En cas d'oubli, un rappel vous est envoyé 48h avant votre séjour, puis le matin même de votre arrivée.

### **11.4 – Arrivées après la fermeture de la réception :**

**Il est possible d'arriver après la fermeture de la réception, via un système de boîte à clés, à condition d'avoir impérativement contacté la réception et effectué le check-in complet au préalable :**

- Dépôt d'une caution par empreinte de carte bancaire de 300 € (non débitée).
- Règlement des taxes de séjour et des éventuelles prestations annexes (ex : location de linge)
- Transmission des informations demandées

**Le check-in peut être effectué :**

- En ligne, grâce au lien reçu par mail 2 jours avant votre arrivée
- Ou par téléphone, avec la réception

### 11.5 – Horaires de départ :

**Séjours d'une semaine et plus** : départ avant 10h

**Courts séjours (2 à 6 nuits)** : départ avant 11h

En cas de départ anticipé, en-dehors des horaires d'ouverture de la réception : le départ peut s'effectuer à l'heure de votre choix. Les modalités de restitution des clés vous seront communiquées dans ce cas, lors de votre arrivée.

### 11.6 – Arrivée anticipée / Départ tardif :

Sous réserve de disponibilité et sur demande préalable auprès de la réception :

- Une arrivée anticipée (avant 17h) peut être consentie dans certains cas, mais en aucun cas garantie (sans supplément).
- Un départ tardif (après 10h pour les séjours semaine ou après 11h pour les courts séjours) peut être possible dans certains cas, mais en aucun cas garanti (avec supplément de 40 € facturé à la réception).

## Article 12 – MODIFICATIONS / ANNULATIONS DE SÉJOUR PAR REDLODGE

En cas d'événements indépendants de notre volonté et/ou en cas de force majeure, nous nous réservons le droit de modifier ou de fermer un équipement commun de type piscine, restaurant, etc. ou encore un bâtiment de la résidence.

Si avant la date de début de votre séjour, et en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables, la société Redlodge Chamrousse se trouve contrainte, de manière exceptionnelle, de modifier un élément essentiel du contrat ou d'annuler votre séjour, elle s'engage à vous en informer dans les meilleurs délais et à vous proposer, dans la mesure du possible, des solutions de remplacement équivalentes ou supérieures. A défaut d'accord de votre part sur la solution de remplacement proposée, la société Redlodge Chamrousse vous remboursera intégralement les paiements effectués.

## Article 13 – RÉCLAMATIONS / LITIGES

Les appartements font l'objet d'un contrôle par les équipes de l'établissement, avant chaque arrivée et après chaque départ.

Le client est tenu de vérifier l'état de son logement dès son arrivée.

Le client dispose de 24 heures après son arrivée pour signaler par écrit à la réception de l'établissement toute réclamation concernant le descriptif, la qualité ou la propreté de son logement.

Passé ce délai, la société Redlodge Chamrousse ne prendra en compte aucune réclamation portant sur les points précédents.

En cas de litige non résolu à l'amiable, le client peut saisir :

CMAP – Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris - [www.cmap.fr](http://www.cmap.fr)

Conformément à l'ordonnance n°2015-1033 et au décret n°2015-1382.

## **Article 14 – RESPONSABILITÉ / ASSURANCE**

Nous vous rappelons que, conformément à la législation en vigueur, la location de résidences de vacances n'entre pas dans le cadre de la responsabilité des hôteliers (disposition du Code civil – art. 1952 et suivants). En conséquence, la responsabilité de la société Redlodge Chamrousse ne pourra pas être engagée en cas de vol ou de dégradation d'effets personnels, présents dans les appartements, les locaux communs, parkings, casiers à ski, et toutes autres dépendances ou annexes de la résidence (sauf faute prouvée de l'établissement).

De même, aucune responsabilité ne pourra être retenue à l'encontre de la société Redlodge Chamrousse dans le cadre d'activités sportives ou de loisirs pratiquées par le client durant son séjour – qu'elles soient encadrées par des prestataires tiers ou pratiquées à titre individuel – en cas de blessures, maladie, décès subis par le client, sauf faute prouvée de l'établissement. Le prestataire ne sera pas tenu responsable des nuisances qui viendraient perturber, interrompre ou empêcher votre séjour en cas de force majeure ou de cas fortuit tels que sécheresse, avalanche, inondation, coupures générales d'électricité, d'eau, grève, travaux.

Le client devra vérifier qu'il a bien souscrit une assurance multirisques et Responsabilité Civile ainsi qu'une extension de son assurance habitation auprès d'une compagnie notoirement solvable, dont il doit pouvoir justifier en cas d'incident. Les mineurs de moins de 18 ans sont sous la responsabilité unique et complète de leurs parents ou accompagnateurs pendant la durée totale de leur séjour.

## **Article 15 – DISPOSITIF BLOCTEL**

Conformément à l'article L 223-2 du Code de la consommation, nous vous informons de votre droit de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » (<https://www.bloctel.gouv.fr/>).

## **Article 16 – DONNÉES PERSONNELLES**

Les données collectées sont nécessaires à la gestion de la réservation.

Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition conformément au RGPD.

Pour exercer ce droit, le client peut adresser sa demande à : [vdb@redlodge.group](mailto:vdb@redlodge.group)