

Condiciones generales de venta de DéfiPlanet' en Dienné**ARTÍCULO I - OBJETO**

Las presentes condiciones generales de venta definen las modalidades de las prestaciones turísticas ofrecidas por DéfiPlanet', así como los derechos y obligaciones de las partes involucradas.

Se aplican en su totalidad a partir del **29 de diciembre de 2018** a todas las prestaciones vendidas por DéfiPlanet', reservadas directamente por teléfono, en taquilla, o a través de nuestra página web www.defiplanet.com. Son consultables y accesibles en cualquier momento a través de un vínculo que se encuentra en la parte de abajo de la página de inicio del ya mencionado portal.

Aquellas condiciones son completadas con condiciones específicas de venta en ciertas prestaciones. En caso de discrepancia entre ellas, y según las disposiciones del artículo 1119, al. 3 del Código Civil de Francia, dichas condiciones específicas prevalecerán.

Conforme a lo dispuesto en el artículo L. 211-9 del Código de Turismo de Francia, DéfiPlanet' tiene la facultad de modificar las presentes condiciones. Dichas modificaciones no serán aplicables a las reservas aceptadas y confirmadas con anterioridad por DéfiPlanet'.

ARTÍCULO II - PROVEEDOR DE SERVICIOS

Las prestaciones turísticas definidas a continuación por la Sociedad DéfiPlanet' en el Domaine de Dienné, Sociedad por Acciones Simplificada, con un capital de 9 508 850 euros, inmatriculado en el Registro mercantil con el número 450 859 822, cuyo domicilio social se encuentra en Dienné (86410).

DéfiPlanet' puede ser contactado a las siguientes direcciones:

- Dirección: DéfiPlanet', 86410 Dienné
- Correo: info@defiplanet.com
- N° de teléfono: +33 (0)5 49 45 87 63

ARTÍCULO III - TERMINOLOGÍA

En el marco de las condiciones generales y específicas de venta, los siguientes términos son definidos a continuación:

- **Particular:** toda persona o grupo de personas inferior a 12 personas, a excepción de las personas de movilidad reducida
- **Grupo:** todo grupo de personas igual o superior a 12 personas, así como todo grupo de personas de movilidad reducida
- **Seminario:** todo grupo de personas igual o superior a 12 personas, cuyo objetivo sea profesional
- **Cliente:** todo *Particular*, *Grupo*, *Seminario* que haya hecho una reserva
- **Evento:** organizado para los *Grupos* y *Seminarios* que incluye el alojamiento, las actividades y la restauración
- **Participante:** toda persona que haga parte del *Grupo* o *Seminario*
- **Invitado:** toda persona invitada por los *Particulares*
- **Alojamiento:** todo alojamiento insólito, incluido el Campamento y Hotel

ARTÍCULO IV - GENERALIDADES

El contrato final se establece entre las partes tan pronto como se envía al *Cliente* la confirmación de la reserva junto con el número de reserva. Éste obliga las partes, antes de confirmar la reserva, a consultar las condiciones generales y específicas de venta, a aceptarlas sin reserva, así como todas las normas internas vigentes en DéfiPlanet', y a comprometerse a respetarlas.

ARTÍCULO V - AUSENCIA DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO

Conforme a las disposiciones del artículo L. 221-28 del Código de Consumo francés, el *Cliente* no tiene derecho de desistimiento cuando realiza reservas a distancia para «servicios de alojamiento, transporte, restauración y ocio» reservados para una fecha determinada o una época en específico. Por consiguiente, el *Cliente* no podrá beneficiarse del derecho de desistimiento de los servicios ofrecidos a la venta en el marco de las presentes condiciones generales y específicas de venta.

ARTÍCULO VI - RESERVA**VI.1 Confirmación de la reserva**

Toda reserva de un *Alojamiento* por parte del *Cliente* será confirmada sólo después del pago de un depósito igual al 30% del importe total de los servicios turísticos reservados o, en el caso de los *Grupos* y *Seminarios*, la devolución de la propuesta establecida por DéfiPlanet', debidamente firmada con sello y la mención «Bon pour accord».

Una confirmación de reserva es enviada al *Cliente*, que recapitula las fechas de la reserva, los servicios ofrecidos, los depósitos pagados, las informaciones prácticas, la descripción de los alojamientos y los servicios ofrecidos por DéfiPlanet'.

VI.2 Pago de la reserva

El *Cliente* posee varios medios para pagar la reserva:

- Tarjeta de Crédito/Débito: Visa y Eurocard/Mastercard (pago seguro)
- Cheque, bonos de vacaciones, transferencia bancaria (para estas otras formas de pago, se debe informar a DéfiPlanet')
- Caja de regalo, cheques regalo, tarjeta regalo, bonos de regalo (a excepción de una reservación en el hotel)

- a. Paquete *Particular* y *Grupo*



Para los *Particulares* y *Grupos*, el saldo de la estancia debe ser pagado a más tardar 30 días antes de que inicie la estancia. En caso de una reserva por Internet, el saldo se cargará automáticamente a la tarjeta de crédito proporcionada en el momento de la reserva 30 días antes de la llegada.

Cualquier reserva a menos de 30 días de la fecha de llegada, debe ser pagada en su totalidad.

b. *Paquete Seminario*

Para los seminarios, a excepción de un acuerdo en específico, toda reserva supone el pago de un abono del 30% del importe, IVA incluido, de los servicios para los que se realiza la reserva.

El pago del saldo se debe realizar en un plazo máximo de 30 días a partir de la fecha de finalización del *Evento*, en conformidad a lo indicado en el presupuesto.

En caso de superar el plazo señalado en la factura, DéfiPlanet' se reserva el derecho de aplicar penalizaciones por demora, calculadas como una vez y media el monto del interés legal, estimado en proporción al tiempo transcurrido del importe total, sin los intereses de la factura en cuestión.

VI.3 Incumplimiento del pago de la reserva

a. *Particular*

DéfiPlanet' se reserva el derecho de cancelar cualquier reserva que no haya sido pagada en su totalidad antes de la estancia.

b. *Grupo y Seminario*

En caso de incumplimiento de los plazos de pago, DéfiPlanet' tiene derecho a exigir el pago inmediato del saldo de la reserva. Si el pago no se realiza en un plazo de 8 días, el *Evento* será considerado como cancelado debido al *Grupo* o *Seminario*, y acarreará la aplicación de lo dispuesto en el artículo VII, 1, b) de las presentes condiciones.

VI.4 Traspaso de la reserva

Todo traspaso de la reserva, cualquiera que sea, para los *Particulares*, *Grupos* o *Seminarios*, está prohibida.

VI.5 Cancelación gratuita de la reserva

Dentro de las 24 horas siguientes a la reserva, el *Cliente* tiene derecho a cancelarla, sin costo alguno.

ARTÍCULO VII - MODIFICACIÓN DE LA RESERVA INICIAL

VII.1 Modificación de las fechas de estancia de los *Particulares*

Para los *Particulares*, toda modificación de las fechas de estancia tendrá un coste de acuerdo con las siguientes condiciones:

Más de 7 días antes del inicio de la estancia	Entre 7 y 2 días antes del inicio de la estancia	1 día antes o el mismo día del inicio de la estancia
15 euros	50 euros	100% del precio del alquiler

VII.2 Modificación del tipo de *Alojamiento* o desalojo para los *Particulares*

Para *Particulares*, en caso de modificación del tipo de *Alojamiento*, se cobrará **15 Euros** como gasto.

Los alojamientos ofrecidos por DéfiPlanet' se encuentran en medio de la naturaleza, de la fauna y flora. Por consiguiente, es probable que entren en los *Alojamientos* insectos (hormigas, arañas, etc.), roedores (ardillas, lirones, etc.), ranas, aves, u otros animales, o que emitan ruidos o chillidos durante el día o la noche. Las molestias causadas por estos animales no dan derecho a ningún desalojo gratuito: se cobrará **100 euros** y está sujeto a la disponibilidad de los otros alojamientos.

VII.3 Modificación del *Evento* para *Grupos* y *Seminarios*

En el caso de los *Grupos* o *Seminarios*, cualquier modificación del *Evento* inicial deberá realizarse de forma escrita. La aceptación por parte de DéfiPlanet' será igualmente confirmada por escrito.

Si el número de participantes es superior al número indicado en la propuesta, la disponibilidad de los lugares solo se confirmará después de la recepción del depósito adicional correspondiente a la diferencia de la reserva.

Toda modificación del *Evento* (aditamento/desplazamiento/reorganización que no resulte en la anulación o reducción de personal) ocasionará costos por la tramitación de la solicitud de acuerdo con las siguientes condiciones:

Entre 30 y 7 días antes del inicio del <i>Evento</i>	Entre 7 días y el mismo día del <i>Evento</i>
50 euros	100 euros

VII.4 Modificación del tipo de *Alojamiento* por DéfiPlanet'

En caso de indisponibilidad o de fuerza mayor, DéfiPlanet' se reserva el derecho de modificar el *Alojamiento* del *Cliente*. En esta situación, DéfiPlanet' ofrecerá un *Alojamiento* a un precio igual o superior al de la reserva inicial del *Cliente* o, en el caso de los *Grupos* o *Seminarios*, proporcionará *Alojamiento* en un hotel cercano y equivalente a la misma categoría a todos o a parte de los *Participantes*, para servicios de la misma índole, los gastos derivados del traslado estarán a cargo de DéfiPlanet'.

En caso de que ello no sea posible, si DéfiPlanet' ofrece al *Cliente* un *Alojamiento* a un precio inferior al de la reserva inicial, éste podrá:

- aceptar el cambio con un reembolso de la diferencia del precio,
- cancelar su reserva y recibir un reembolso total del importe pagado, o
- cambiar la fecha de su estancia sin costo alguno por el cambio de las fechas.

ARTÍCULO VII - CANCELACIÓN DE LA RESERVA

Toda cancelación de una reserva hecha con DéfiPlanet' debe realizarse por escrito (carta, correo electrónico o fax), siendo la fecha de la carta la prueba. Esto conllevará costos, cuyas modalidades son descritas a continuación.

Las siguientes disposiciones no se aplican para las anulaciones de actividades o de restauración hechas por escrito 48 horas antes del evento.

VIII.1 Cancelación total

a. *Particular*



Más de 30 días antes del inicio de la estancia	Entre 30 y 15 días antes del inicio de la estancia	Entre 14 y 8 días antes del inicio de la estancia	Entre 7 y 2 días antes del inicio de la estancia	1 día antes del inicio de la estancia o si no se presenta
15 euros	25% del precio del alquiler	50% del precio del alquiler	75% del precio del alquiler	100% del precio del alquiler

Dichas condiciones de cancelación se aplican de la misma forma para las reservas hechas con un cheque regalo, una caja de regalo o un bono de regalo. El no presentarse en el lugar o la cancelación de la estancia significan la pérdida definitiva del bono/caja de regalo/tarjeta regalo, y se enviará por cuenta del cliente a DéfiPlanet'.

b. *Grupo o Seminario*

Más de 30 días antes del <i>Evento</i>	Entre 30 y 15 días antes de la fecha del <i>Evento</i>	Menos de 14 días antes de la fecha del <i>Evento</i>
Importe del/de los abonos previstos en el presupuesto en el momento de la reserva	85% del IVA del importe de las prestaciones reservadas	100% del importe, IVA incluido, de las prestaciones reservadas

La modificación de la fecha del *Evento* es considerada como una anulación total y conlleva la aplicación de las condiciones anteriores. También es considerado como una cancelación total el incumplimiento del pago, a parte de los abonos transferidos, que dará lugar a la aplicación de las condiciones anteriores.

A los gastos de anulación se adicionarán los gastos administrativos por un importe de **300 euros**.

VIII.2 Cancelación parcial

a. *Particular*

En caso de cancelación de una parte de la estancia, se aplicarán las mismas condiciones a la parte cancelada de la estancia que se aplican a una cancelación total (artículo VII, 1, a).

En caso de que el *Particular* haya beneficiado de una tarifa especial por un número mínimo de noches, esta se cancelará si el número mínimo de noches ya no se cumple.

b. *Grupo o Seminario*

En caso de cancelación parcial (reducción de la duración del *Evento*, reducción de la cantidad de participantes y/o de servicios solicitados) se aplicará la regla de prorata según las condiciones previstas para una cancelación total (VIII, 1, b).

ARTÍCULO IX - SEGURO

IX.1 Seguro de anulación

El seguro de anulación no es obligatorio, pero se le aconseja al *Cliente*.

Para *Particulares*, la tarifa es calculada con base en el importe total de la estancia, según las condiciones que se indican a continuación:

4% del importe total de la estancia

Para los *Grupos* o *Seminarios*, **el importe es el mismo.**

La totalidad de las garantías se pueden consultar con previa solicitud y en la página web de DéfiPlanet': www.defiplanet.com

IX.2 Seguro de Cliente: deterioro, daño, robo, incendio

DéfiPlanet' declina toda responsabilidad por cualquier perjuicio (robo, daño, deterioro, incendio), y en particular, que pueda afectar los objetos, efectos o materiales del *Cliente* o de los *Participantes/Invitados*, traídos por los *Clientes, Participantes* o *Invitados* como parte de la reserva, o puestos a disposición por DéfiPlanet' para un *Evento*.

El *Cliente* es responsable de todo tipo de daño, directo o indirecto, que él mismo o los *Participantes/Invitados* pudiesen causar durante toda la estancia (*Alojamientos*, actividades, restauración).

El *Cliente* asegura el cuidado de los bienes y materiales traídos por él, o los *Participantes/Invitados*.

Se recomienda al *Cliente* adquirir un seguro que cubra cualquier daño. En caso de que sean objetos de gran valor, este último es invitado a proporcionar una garantía a su cargo y a suscribir un seguro específico en la medida en que DéfiPlanet' no pueda ser considerado como responsable si existiera deterioro o robo de dichos bienes en cuestión.

ARTÍCULO X - TARIFAS

Las tarifas de alquiler son válidas para la temporada en curso. El precio contractual es aquel establecido durante la reserva.

Los precios comprenden todos los impuestos e incluyen el alquiler del alojamiento y su equipamiento, servicios (agua, luz, calefacción), la ropa de cama, y la entrada a las actividades recreativas gratuitas (piscina, zonas de juego para los niños, máquinas para ejercitarse al aire libre, voleibol de playa, cancha de petanca, senderos).

Para todo *Particular*, los precios de los *Alojamientos* no incluyen la limpieza final: el *Alojamiento* debe entregarse limpio el día de la salida, a excepción de las habitaciones de hotel en las que la limpieza se realiza todos los días a partir de las 11 de la mañana. En caso de que el *Particular* no desee hacerlo, puede solicitar a las recepcionistas el servicio de limpieza en el alojamiento al final de la estancia, previo pago de un suplemento adicional.

Para los *Grupos* o *Seminarios*, la limpieza es hecha por el equipo de DéfiPlanet' después de la salida. No obstante, los *Alojamientos* deben entregarse en condiciones razonables, lo que será apreciado por DéfiPlanet'.

Los precios no incluyen el consumo personal, la entrada a las actividades que se deben pagar y la tasa turística. Todo servicio consumido durante la estancia se debe pagar al momento de irse. En caso de no recibir el pago, DéfiPlanet' se reserva el derecho de cargar a distancia la tarjeta de crédito del *Particular* por todos estos servicios, o de cobrarlo directamente al *Grupo* o al *Seminario* quienes serán los responsable solidariamente del pago.

ARTÍCULO XI - LLEGADA Y SALIDA

XI.1 Llegada



a. Particular

La llegada se realiza de 4 p.m. a 7 p.m., y a partir de las 2 p.m. para las plazas de camping.

En caso de llegar después de las 7 p.m., por favor comunicarse con DéfiPlanet' para que se le den todas las indicaciones para su llegada después del cierre de la recepción.

Se requerirá un número de reservación, un documento de identidad y la tarjeta de crédito que haya utilizado para el pago.

b. Grupo o Seminario

En el momento de la llegada del *Grupo* o *Seminario*, una explicación sobre la programación del *Evento* y el personal será dada en la recepción del sitio.

XI.2 Salida

La salida del *Cliente* y la entrega de las llaves se deben hacer antes de las 11 de la mañana, a excepción de un acuerdo específico establecido con la Dirección de DéfiPlanet'. En caso de exceder este horario sin previo aviso incidirá en la facturación de una noche suplementaria con base en la tarifa pública publicada.

DéfiPlanet' y sus actividades son accesibles al *Cliente* antes y después de dichos horarios.

Cualquier interrupción de la estancia del *Cliente* no dará lugar a ningún reembolso.

Si el *Cliente* se va con anterioridad, sin que este último haya hecho el pago de las sumas debidas, DéfiPlanet' tendrá el derecho, el día de la partida, de cargar a este último a distancia utilizando los datos bancarios dados en el momento de la reserva.

ARTÍCULO XII - ACTIVIDADES

Las actividades y el parque DéfiPlanet' son accesibles al *Cliente* de 9 a.m. - 7 p.m.

Algunas actividades supervisadas son accesibles de acuerdo con los horarios establecidos y publicados, y necesitan previa reservación.

DéfiPlanet' se reserva el derecho de cancelar o modificar una actividad en caso de que por motivos específicos como el mal tiempo, la seguridad de los participantes, o incluso un evento imprevisto, lo requieran. En este caso, dicha cancelación será reembolsada, de acuerdo al importe facturado anteriormente al *Cliente*.

Una actividad cancelada por el *Cliente*, que sería mantenida por DéfiPlanet' porque cumple con las normas de seguridad, no dará lugar a un reembolso total y será cobrada según los términos enunciados en el punto VII de las presentes condiciones (en caso de cancelación con menos de 48 horas de antelación a dicha actividad).

ARTÍCULO XIII - ANIMALES DOMÉSTICOS

Los animales de compañía son admitidos en los *Alojamientos* salvo el hotel, pagando **8 euros** por estancia.

El *Cliente* debe controlar que su mascota no perturbe la tranquilidad y la seguridad de los otros residentes: debe estar atado con correa dentro de DéfiPlanet', y está obligado a respetar las normas de higiene vigentes.

Los animales deben estar al día con sus vacunas, y su identificación es obligatoria (microchip o placa).

XIV - SOLICITUDES ESPECÍFICAS

El *Cliente* con problemas de movilidad debe prevenir a DéfiPlanet' durante la reserva, para poder garantizar los mejores servicios.

Igualmente, el *Cliente* alojado con alergias (madera, polvo, animales, polen, etc.) debe informar a DéfiPlanet' en el momento de la reserva, y determinar si, en función del tipo de *Alojamiento*, y del entorno, existe algún riesgo para su salud. DéfiPlanet' declina toda responsabilidad en caso de alergia del *Cliente* ocasionado por el entorno del lugar. Lo mismo se aplica a las dietas especiales.

Para cualquier otra solicitud de un servicio opcional/complementario, se debe comunicar con DéfiPlanet':

- Cuna gratuita - previa solicitud y en función de la disponibilidad
- Silla alta para bebé gratuita - previa solicitud y en función de la disponibilidad

ARTÍCULO XV - DESCORCHE

DéfiPlanet' pone a disposición del *Cliente* una carta de vinos que puede ser consultada en cualquier ocasión. Sin embargo, este último tiene el derecho a traer su propio vino. Le será facturado el «descorche» por un valor de **8.50 euros** por botella abierta.

Sin embargo, según el número de botellas previsto, será posible negociar este precio al escoger un **paquete**, donde el precio será determinado con anterioridad de común acuerdo entre DéfiPlanet' y el *Cliente*. Esta tarifa global permitirá disminuir los costos atribuibles al *Cliente*: a partir de ese momento es inmodificable una vez finalizado el evento, sin importar el número de botellas finalmente abiertas.

DéfiPlanet' permite al *Cliente* escoger entre la tarifa unitaria y la tarifa global para determinar el importe del descorche.

ARTÍCULO XVI - VARIOS

En caso de fuerza mayor según lo estipulado en el artículo 1218 del Código Civil francés, obligando a DéfiPlanet' a no poder cumplir sus compromisos, sus obligaciones quedarán automáticamente suspendidas, sin que se comprometa su responsabilidad. DéfiPlanet' propondrá al *Cliente* aplazar su estancia a una fecha posterior, o la devolución del importe total de la estancia, sin que el *Cliente* pueda reclamar ninguna otra indemnización o actuaciones judiciales.

ARTÍCULO XVII - DERECHO APLICABLE

Las presentes condiciones generales y específicas están sujetas a la aplicación de la ley francesa.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo L. 133-4 del Código de Consumo francés, se informa al *Cliente* de la posibilidad de recurrir de forma gratuita, en caso de litigio, a un procedimiento de mediación convencional o a cualquier otro método alternativo de resolución de litigios. Existe la posibilidad de recurrir a un procedimiento de mediación con el *Médiateur du Tourisme et du Voyage* (mediador de Turismo y Viajes) de conformidad con las condiciones establecidas en el portal www.mtv.travel y en un plazo máximo de un año a partir de la fecha de reclamación escrita presentada a DéfiPlanet'.

Al no haber arreglo amistoso, los tribunales franceses son los únicos competentes.



Condiciones específicas de venta de DéfiPlanet'

Paquete Grupos o Seminarios

ARTÍCULO I - ORGANIZACIÓN DEL EVENTO

De forma general, la reducción del número de *Participantes* es considerado como cancelación parcial de la reserva, lo que da lugar a la aplicación del artículo VII, 1, b de las condiciones generales de venta, que hace referencia a los *Alojamientos*, la restauración, los salones para eventos o las actividades.

Por un número de *Participantes* superior a la cantidad inicialmente prevista, un coste correspondiente a las tarifas en vigor de DéfiPlanet' será facturado al *Grupo* o *Seminario*.

I.1 Alojamientos

El *Grupo* o *Seminario* debe enviar por escrito (fax, email, correo) la lista con los nombres de los *Participantes* y la distribución de las habitaciones (lista de habitaciones) a más tardar diez (10) días hábiles antes de la fecha del *Evento*.

Para los *Seminarios*, la ropa de cama, las toallas están incluidos en todos los *Alojamientos*.

Para los *Grupos*, la ropa de cama está incluida en todos los *Alojamientos*. Las toallas están a cargo de los *Participantes*, salvo las casas solariegas, el castillo en los árboles y el hotel.

I.2 Restauración

a. Número de Participantes

El *Cliente* debe especificar por escrito el número exacto de cubiertos previstos para cada comida diez (10) días hábiles antes de la fecha del *Evento*.

Para las dos siguientes cláusulas, se informa que la restauración no consumida en el marco de un paquete no puede dar lugar a una reducción del precio.

b. Selección de la comida

El *Cliente* debe confirmar la elección del menú a más tardar diez (10) días hábiles antes de la fecha del *Evento*.

Si se excede este plazo, DéfiPlanet' estará obligado a imponer una propuesta de menú.

c. Desayuno

El desayuno se toma en los *Alojamientos* o en el restaurante. Se debe reservar a más tardar el día anterior a la llegada: más allá de este plazo, DéfiPlanet' no aceptará el pedido in situ.

I.3 Selección de los espacios

a. Atribución de los espacios

En caso de modificación del número de *Participantes* o por razones inherentes a la gestión de DéfiPlanet', se le podrá atribuir un espacio diferente al inicialmente previsto al *Grupo* o *Seminario*.

b. Utilización de los espacios

La utilización de los espacios asignados a los *Grupos* o *Seminarios* en ningún caso será contraria al orden público.

El comportamiento de los *Participantes* no debe, en ningún caso, acarrear perjuicios a DéfiPlanet', quién se reserva el derecho de intervenir si es necesario, o de recurrir a las fuerzas del orden.

Conforme a las disposiciones del *decreto n° 92-478, del 29 de mayo de 1992 relativo a la prohibición de fumar en los espacios utilizados con fines colectivos*, se informa al *Grupo* o *Seminario* de que los salones de reunión y de recepción son zonas «no fumadores»: es su responsabilidad velar por que esta prohibición sea respetada por los *Participantes*.

Al final del *Evento*, el *Grupo* o *Seminario* debe retirar los diferentes materiales, documentación y equipamientos traídos por solicitud del mismo e instalados en los espacios por su cuenta.

c. Deterioro de los espacios

En caso de deterioro de los espacios, estos serán facturados a los *Grupos* o *Seminarios*.

I.4 Programa

a. Actividades del programa

Las actividades deportivas de DéfiPlanet' se hacen dentro de los horarios de apertura de 9 a.m. - 7 p.m. Toda solicitud fuera de estos horarios será incrementada en un 20%.

En vista de la índole deportiva de algunas actividades practicadas, los *Participantes* pueden correr algunos riesgos durante el programa. El *Grupo* o *Seminario* los asume con pleno conocimiento de causa y renuncia a comprometer la responsabilidad de DéfiPlanet' o la de sus colaboradores.

Los *Participantes* del *Grupo* o *Seminario* deben estar asegurados con una responsabilidad civil, y se les aconseja poseer un seguro individual en caso de accidente.

b. Respeto del programa establecido y gestión del rebasamiento de los horarios

El desarrollo del *Evento* y los horarios establecidos para las actividades son definidos en el contrato anexo.

El incumplimiento del programa puede alterar los horarios de trabajo de los empleados de DéfiPlanet', o los acuerdos firmados con los proveedores externos. Efectivamente, un rebasamiento de los horarios provocará una facturación complementaria que se establece sobre la base de **2 euros** por *Participante*, por un importe mínimo de **50 euros** por cada media hora que se sobrepase.

ARTÍCULO IX - SOLICITUD CLIENTE

Toda solicitud del *Grupo* o *Seminario* debe ir acompañada de un escrito (email, fax, correo). En caso de ausencia de prueba escrita, ésta no será tenida en cuenta, ni programada.

ARTÍCULO X - SOLICITUD DE UN AGENCIA DE EVENTOS O VIAJES



Toda solicitud de una agencia de eventos o de viajes en el marco de la organización regular de futuros *Eventos* recurre a las condiciones generales de venta de DéfiPlanet', y sobretodo el artículo VIII, 1, b, concerniente a las condiciones de anulación total o parcial.

En el caso contrario, de forma excepcional, la agencia y DéfiPlanet' podrán ponerse de acuerdo en una fecha de retrocesión de las prestaciones solicitadas sin conllevar a una penalización financiera en caso de cancelación, que quedará pendiente de confirmación.

En cualquier caso, DéfiPlanet' se reserva el derecho de no aceptar «bloquear» temporalmente y gratuitamente más del 10% del total de los *Alojamientos* ya alquilados para un *Evento* anterior que se realizó bajo las mismas condiciones.

ARTÍCULO XI - OBSERVACIONES PARA EL MOMENTO DE LA RESERVA

Cualquier observación, del *Grupo o Seminario*, referente al desarrollo del *Evento*, y sobre todo a la inconformidad con la solicitud aprobada en el presupuesto, debe ir acompañada de un escrito. Éste debe ser redactado el día del evento.

Se pueden comunicar con la recepción de DéfiPlanet' todos los días, de 9 a.m. - 7 p.m., al 05.49.45.87.63 o por correo electrónico a info@defiplanet.com.

En caso de ausencia de prueba escrita, ésta no será tenida en cuenta, ni reembolsada, y será facturada por DéfiPlanet'.

ARTÍCULO XII - AGENTES COMERCIALES

En el marco de los agentes comerciales (agencias de viaje, operadores de buses o agencias de entretenimiento), DéfiPlanet' prevé una comisión para los eventos, según las condiciones presentadas a continuación:

Tarifa facturada del evento inferior a 5000 euros, IVA incluido	Tarifa facturada del evento comprendida entre 5001 euros y 15000 euros, IVA incluido	Tarifa facturada del evento superior a 15.001 euros, IVA incluido
5% de comisión	7% de comisión	10% de comisión

Estas comisiones funcionan solo cuándo el servicio es prestado por DéfiPlanet', lo que excluye toda prestación contratada externamente con los colaboradores (servicios de banquetes, músicos, instructores, etc.).



Paquete Particulares

ARTÍCULO I - CONDICIONES DE LA RESERVA

Toda reserva para los fines de semana incluyendo la noche del sábado debe ser mínimo de dos noches en el mismo alojamiento, es decir:

- de viernes a domingo
- de sábado a lunes

Las pernoctaciones sólo son posibles desde el domingo por la tarde hasta el jueves por la tarde incluido, o 10 días antes de la fecha de llegada para los fines de semana, según las disponibilidades.

Dichas disposiciones no se aplican ni al hotel, ni a las plazas de camping.

Todas las reservas para los fines de semana largos o puentes (explicados en la lista de precios disponible en la página web de DéfiPlanet', o en la recepción) deben ser mínimo de 3 noches. Las ofertas de descuento en la segunda y tercer noche no son aplicables durante estos períodos, ni en temporada alta.

ARTÍCULO II - RESERVA DE PAQUETES INDIVIDUALES CON CHEQUES REGALO

Como parte de una reserva con un cheque regalo, una caja de regalo o una tarjeta regalo, se solicitará el número de este último, así como un número de tarjeta de crédito para poder validar la estancia. Cualquier cheque regalo será rechazado si la reserva se ha hecho en un página web diferente a www.defiplanet.com (Booking, Expedia,...).

Solo se aceptará una caja de regalo o un cheque regalo por estancia y por *Alojamiento*.

ARTÍCULO III - FIANZA

Una fianza de **200 euros** para las «roulottes», «yourtes mongoles», «cavanes», «maisons» en los árboles, casas en forma de animales, de setas, plazas de camping y habitaciones de hotel, será requerida para las reservas hechas por un *particular*. Ésta aumentará a **300 euros** para los chalets, «gîtes», «château» en los árboles, «manoirs» en los árboles y «maisons de farfadets».

La fianza se puede hacer registrando la tarjeta de crédito, la cual sólo será debitada en caso de que algún daño sea causado, o por cheque, devuelto o destruido dentro de los 10 días de la salida, a cargo del *particular*, después de la deducción de cualquier daño causado.

Si el *particular* se va con anterioridad, sin que este último haya hecho el pago de las sumas debidas, y si este no comunicó sus datos bancarios, DéfiPlanet' tendrá derecho, en el caso de una fianza hecha con cheque, a cobrar esta última. En el mismo caso, dado que la fianza haya sido hecha registrando la tarjeta de crédito, DéfiPlanet' tendrá el derecho de debitar a distancia las sumas debidas por el *Particular* el día de la salida.

ARTÍCULO IV - ALOJAMIENTOS

Está completamente prohibido fumar en los *Alojamientos* so pena de descontar de la fianza la suma de **100 euros**.

IV.1 Capacidad de acogida

Cada *Alojamiento* tiene una capacidad máxima de acogida necesaria, que por motivos de seguridad y garantía, se debe respetar. En su defecto, DéfiPlanet' será excluido de cualquier responsabilidad en caso de accidente.

IV.2 Inventario

DéfiPlanet' hace el inventario de los *Alojamientos* antes de la llegada, así como después de la partida.

Se debe indicar todo aquello que falte o que esté dañado en la llegada, y cualquier problema que el *Particular* pueda encontrar.

En caso de daño o pérdida de las llaves, DéfiPlanet' informará al *Particular* los daños causados durante la estancia. Será solicitado a este último pagar el importe. Después de haber pagado, la fianza será devuelta, o en su defecto, conservada.

IV.3 Objetos perdidos

Al final de la estancia, el *Particular* es invitado a verificar que no haya olvidado ningún objeto personal en el *Alojamiento* o en las zonas comunes.

Todo objeto personal, a excepción de los productos perecederos, debe ser reclamado en los dos meses siguientes a la salida. Los artículos encontrados serán enviados después de recibir el importe de los gastos de envío relacionados con su envío.

ARTÍCULO V - RECLAMACIÓN

Con el objetivo de garantizar una estancia de calidad, cualquier reclamación relacionada al *Alojamiento* o a las actividades debe ser presentada in situ, para que DéfiPlanet' tome medidas inmediatas y pueda complacer de la mejor forma a los *Particulares*.

Toda reclamación ulterior no dará lugar a ninguna compensación.

Especialmente, cualquier reclamación relacionada con la limpieza del *Alojamiento* debe ser señalada inmediatamente para que DéfiPlanet' haga intervenir al encargado.

Toda reclamación relacionada con la limpieza que no se haya indicado el día de la llegada no será tomada en cuenta.



Fragmento del Código de turismo francés

Conforme a las disposiciones legales en vigencia, DéfiPlanet' reproduce los artículos R. 211-3 al R. 211-11 del Código de Turismo.

Artículo R211-3

Sin perjuicio de las condiciones previstas en el tercer y cuarto párrafo del artículo 211-7, toda oferta y venta de viajes o de alojamientos está sujeta a la presentación de documentos pertinentes de conformidad con las normas definidas en la presente sección.

En caso de venta de billetes aéreos o de billetes de transporte de líneas regulares o de otros servicios no accesorios a esos transportes, el vendedor debe entregar al comprador uno o más billetes de transporte para todo el viaje, emitidos por el transportista o bajo su responsabilidad. En caso de transporte a la demanda, deberá indicarse el nombre y la dirección del transportista que está a cargo de la expedición de los billetes.

La facturación a parte de los distintos elementos de un mismo paquete turístico no exime al vendedor de las obligaciones que le imponen las disposiciones reglamentarias de la presente sección.

Artículo R211-3-1

El intercambio de información precontractual o el establecimiento de condiciones contractuales se harán por escrito. Podrán efectuarse por vía electrónica en las condiciones de validez y ejercicio previstas en los artículos 1125 a 1127-6, 1176 y 1177 del Código Civil. Se debe mencionar el nombre o la razón social y la dirección del vendedor, así como el número de inscripción en el registro previsto en el artículo L. 141-3 o, en el caso contrario, el nombre, la dirección y el número de la inscripción de la federación o sindicato mencionados en el segundo párrafo del artículo R. 211-2.

Artículo R211-4

Antes de celebrar el contrato, el vendedor debe comunicar al consumidor la información sobre los precios, fechas y otros elementos relativos a las prestaciones prestadas durante el viaje o la estancia, tales como:

- 1° El destino, los medios, las características y las categorías del transporte utilizado;
- 2° el tipo de alojamiento, su ubicación, el nivel de comodidad y sus principales características, su certificación y clasificación turística según las normas o costumbres del país de recepción;
- 3° las prestaciones de restauración ofrecidas;
- 4° la descripción del itinerario en el caso de un recorrido;
- 5° los trámites administrativos y sanitarios que deberán efectuar los residentes o ciudadanos de otro Estado miembro de la Unión Europea o de un Estado que haga parte del acuerdo del Espacio Económico Europeo, en particular, en caso de cruce de fronteras, así como los plazos para su cumplimiento;
- 6° visitas, excursiones y otros servicios incluidos en el paquete o posiblemente disponibles pagando una tarifa adicional;
- 7° el tamaño mínimo o máximo del grupo que permita la realización del viaje o de la estancia, y si el viaje o la estancia están sujetos a un número mínimo de participantes, el plazo para informar al consumidor en caso de cancelación del viaje o de la estancia; esta fecha no podrá ser inferior a veintidós días antes de la salida;
- 8° el importe o porcentaje del precio a pagar como parte del depósito en el momento de la celebración del contrato y el calendario de pago del saldo;
- 9° los términos y condiciones de los ajustes de precios establecidos en el contrato de conformidad con el artículo R. 211-8;
- 10° las condiciones de anulación de carácter contractual;
- 11° las condiciones de anulación definidas en los artículos R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11;
- 12° la información relacionada con la suscripción facultativa de un contrato de seguro que cubra las consecuencias de determinados casos de rescisión o de un contrato de asistencia que cubra determinados riesgos específicos, en particular los gastos de repatriación en caso de accidente o enfermedad;
- 13° cuando el contrato incluya servicios de transporte aéreo, la información prevista en los artículos R. 211-15 a R. 211-18 para cada tramo de vuelo.

Artículo R211-5

La información previa facilitada al consumidor es vinculante al vendedor, a excepción que este se haya reservado expresamente el derecho de modificar determinados elementos de la misma. En tal caso, el vendedor debe indicar claramente de qué forma dicha modificación puede intervenir y sobre qué elementos.

En cualquier caso, toda modificación de la información previa deberá comunicarse al consumidor antes de la celebración del contrato.

Artículo R211-6

El contrato celebrado entre el vendedor y el comprador debe ser por escrito, redactado en dos ejemplares, uno de los cuales debe ser entregado al comprador, y firmado por ambas partes. Cuando el contrato es celebrado por correo electrónico, se hará uso de los artículos 1125 al 1127-6, 1176 y 1177 del Código Civil francés. El contrato debe incluir las siguientes cláusulas:

- 1° Nombre y dirección del vendedor, de su garante y de su aseguradora, así como el nombre y la dirección del organizador;
- 2° el destino o los destinos del viaje y, en caso de períodos fraccionados de estancia, los distintos períodos y sus fechas;
- 3° los medios, las características y las categorías de transporte que se vayan a utilizar, las fechas y lugares de salida y de regreso;
- 4° el tipo de alojamiento, su situación, su categoría o su nivel de comodidad y sus principales características y su clasificación turística según la normativa o costumbres del país de recepción;
- 5° las prestaciones de restauración ofrecidas;
- 6° el itinerario en el caso de un recorrido;
- 7° las visitas, excursiones o demás servicios incluidos en el precio total del viaje o de la estancia;
- 8° el precio total de las prestaciones facturadas, así como la indicación de toda posible revisión de dicha facturación de conformidad a lo dispuesto en el artículo R. 211-8;
- 9° la indicación, en su caso, de los derechos e impuestos correspondientes a determinados servicios, tales como tasas de aterrizaje, de desembarco o de embarque en puertos y aeropuertos, impuestos de estancia cuando no estén incluidos en el precio del servicio o de los servicios prestados;
- 10° el calendario y las condiciones de pago, el último pago hecho por el comprador no podrá ser inferior al 30% del precio del viaje o de la estancia y deberá efectuarse en el momento de la entrega de los documentos que permitan realizar el viaje o la estancia;
- 11° las condiciones específicas solicitadas por el comprador y aceptadas por el vendedor;
- 12° las modalidades que el comprador tiene para poder presentar una reclamación ante el vendedor por incumplimiento o ejecución incorrecta del contrato, que deberá ser subsanada lo antes posible, por cualquier medio que permita obtener un acuse de recibo del vendedor y, en su caso, notificada por escrito al operador turístico y al prestador de servicios en cuestión;
- 13° la fecha límite para informar al comprador dado que se cancele el viaje o la estancia por parte del vendedor en caso de que la realización del viaje o de la estancia necesite un número mínimo de participantes, conforme a las disposiciones del punto 7 del artículo R. 211-4;
- 14° las condiciones de anulación de carácter contractual;
- 15° las condiciones de anulación definidas en los artículos R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11;
- 16° los detalles sobre los riesgos cubiertos y el importe de la cobertura del contrato de seguro que cubre las consecuencias de la responsabilidad civil profesional del vendedor;
- 17° toda información relativa a la póliza de seguro que cubre las consecuencias de determinados casos de rescisión suscritos por el comprador (número de póliza y nombre del asegurador), así como la información sobre el contrato de asistencia que cubre determinados riesgos específicos, en particular los gastos de repatriación en caso de accidente o enfermedad; en esta situación, el vendedor debe facilitar al comprador un documento en el que se especifique al menos los riesgos cubiertos y los riesgos excluidos;
- 18° la fecha límite para informar al vendedor en caso de cesión del contrato por parte del comprador;
- 19° el compromiso de proporcionar al comprador, mínimo diez días antes de la fecha prevista de salida, la siguiente información:
 - A) el nombre, la dirección y el número de teléfono del representante local del vendedor o, en su defecto, los nombres, las direcciones y



números de teléfono de las agencias locales que podrían prestar asistencia al consumidor en caso de dificultad o, en su defecto, una línea telefónica que permita establecer un contacto directo con el vendedor;

b) para los viajes o estancias en el extranjero de menores, es necesario un número de teléfono y una dirección que permita estar en contacto directo con el menor o con la persona encargada de su estancia;

20° la cláusula de rescisión y de reembolso sin penalización de las sumas pagadas por el comprador en caso de incumplimiento de la obligación de informar prevista en el punto 13 del artículo R. 211-4; 21° el compromiso de informar al comprador a su debido tiempo, antes del inicio del viaje o de la estancia, las horas de salida y de llegada.

Artículo R211-7

El comprador puede ceder su contrato a un cesionario que cumpla con las mismas condiciones para poder realizar el viaje o la estancia, desde que dicho contrato no haya tenido efecto.

Salvo un acuerdo más favorable para el cedente, éste debe informar al vendedor de su decisión por cualquier medio que permita recibir un acuse de recepción a más tardar siete días antes del inicio del viaje. En caso de un crucero, este período asciende a quince días. Esta cesión no está sujeta, en ningún caso, a una autorización previa por parte del vendedor.

Artículo R211-8

Cuando el contrato incluye explícitamente la posibilidad de prever un ajuste del precio, dentro de los límites previstos en el artículo L. 211-12, este deberá mencionar las modalidades precisas de cálculo, tanto al alza como a la baja, y en particular, el importe de los gastos de transporte y de los impuestos correspondientes, la o las monedas que puedan influir en el precio del viaje o de la estancia, la parte del precio a la que se aplica la modificación, el tipo de cambio de la o las monedas utilizadas como referencia para la determinación del precio indicado en el contrato.

Artículo R211-9

Cuando, antes de la partida del comprador, el vendedor se vea obligado a modificar uno de los elementos esenciales del contrato, tal como un aumento significativo del precio, y si hace caso omiso de la obligación de proporcionar la información mencionada en el punto 13° del artículo R. 211-4, el comprador podrá, sin perjuicio de las reclamaciones de indemnización por los daños sufridos, y tras haber sido informado por el vendedor por cualquier medio que le permita obtener un acuse de recepción:

- debe rescindir su contrato y obtener sin ser penalizado por ello, el reembolso inmediato de las sumas pagadas;

- debe aceptar la modificación o el viaje alternativo propuesto por el vendedor, las partes firman entonces una enmienda al contrato en la que se especifica las modificaciones efectuadas; cualquier reducción del precio se deduce de las cantidades que el comprador adeude y, si el pago ya efectuado por este excede el precio del servicio modificado, el pago en exceso debe devolverse antes de la fecha de su partida.

Artículo R211-10

En el caso previsto en el artículo L. 211-14, cuando, antes del viaje del comprador, el vendedor cancela el viaje o la estancia debe informar al comprador por cualquier medio que le permita obtener un acuse de recepción; el comprador, sin perjuicio de las reclamaciones de indemnización por los daños sufridos, recibirá de la parte del vendedor un reembolso inmediato y sin ser penalizado de las sumas pagadas; en ese caso, el comprador recibirá una indemnización por lo menos igual a la sanción en la que habría incurrido si la cancelación hubiese tenido lugar en esa fecha.

De ningún modo las disposiciones del presente artículo van en contra de la concertación de un acuerdo cuyo objetivo es la aceptación, por el comprador, de un viaje o estancia de reemplazo propuesta por el vendedor.

Artículo R211-11

Cuando, después de la salida del comprador, el vendedor se encuentre impedido para cumplir con una parte preponderante de los servicios establecidos en el contrato que represente un porcentaje significativo del precio liquidado por el comprador, el vendedor deberá tomar inmediatamente las siguientes medidas sin perjuicio de las reclamaciones de indemnización por los daños y perjuicios sufridos:

- o bien proponer prestaciones que reemplacen los servicios previstos haciéndose cargo de todo recargo adicional y, si los servicios aceptados por el comprador son de una calidad inferior, el vendedor debe reembolsarle, en cuánto vuelva, la diferencia del precio;

- o bien, si éste no puede ofrecer ningún servicio de sustitución o si es rechazado por el comprador por razones válidas, debe proporcionar al comprador, sin coste adicional, billetes de transporte para asegurar su regreso en condiciones que puedan considerarse equivalentes al lugar de partida o a otro lugar aceptado por ambas partes.

Las disposiciones del presente artículo se aplican en caso de incumplimiento de la obligación prevista en el punto 13° del artículo R. 211-4.

