

## 1. CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SITE VACANCES-ARCANCIANE.COM

## 2. CONDITIONS GÉNÉRALES D'ADHÉSION A LA FORMULE VACANCES ARCANCIANE

## 3. CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉSERVATION DES SEJOURS VANCANCES ARCANCIANE

---

### 1.CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SITE VACANCES-ARCANCIANE.COM

*Mise à jour le 25 mai 2018, conformément au RGPD - Règlement Général de la Protection de Données*

**Préambule.** L'utilisation du Site [www.vacances-arcanciane.com](http://www.vacances-arcanciane.com) emporte l'acceptation des Conditions Générales d'Utilisation dans leur dernière version. L'acceptation intégrale de ces conditions est matérialisée par la validation de la communication de ses coordonnées personnelles. Sauf disposition contraire convenue entre le client et la Société Arcanciane (ci-dessous dénommée 'Vacances-arcanciane.com' ou 'le Site') par écrit, ces conditions générales sont applicables à toutes les prestations commandées.

**Intermédiation - Prestation de service.** Vacances-arcanciane.com est un prestataire de services, courtier en séjours. Les descriptifs des séjours de vacances proposés sur le site sont uniquement destinés à l'information du client. Ils ne constituent pas une offre de vente. Vacances-arcanciane.com n'intervient qu'en tant qu'intermédiaire entre les utilisateurs de son site et les établissements hébergeurs (Hôtels ou Résidences). En acceptant les présentes Conditions Générales d'utilisation, vous reconnaissez que la responsabilité de Vacances-arcanciane.com se limite à la prestation d'intermédiation pour toutes les prestations touristiques et qu'elle ne pourra en aucun cas voir sa responsabilité engagée en cas de manquements de ses partenaires aux obligations découlant des contrats qu'ils ont conclus avec vous. A ce titre, lorsque vous commanderez une prestation d'intermédiation sur ce site, le contrat sera directement conclu entre vous et l'établissement hébergeur. Toute intermédiation se fait sur le site par e-mail ou par contact téléphonique.

**Utilisation du service.** Vacances-arcanciane.com, propose ses services de courtier intermédiaire, à ses seuls clients / adhérents à la formule Vacances Arcanciane. L'adhésion est fixée à 95 € pour 2 ans. Les bénéficiaires de Chèques Cadeaux Vacances Arcanciane®, ainsi que les Affiliés à un Organisme Partenaire, peuvent eux aussi accéder aux services de Vacances-arcanciane.com. L'utilisateur du Site, dûment habilité, peut ainsi sélectionner une offre de séjour et effectuer une demande de réservation en ligne. Dès réception Vacances-arcanciane.com traitera sa demande dans les meilleurs délais. Après confirmation de la disponibilité par le Partenaire, Vacances-arcanciane.com encaissera le paiement avant de l'adresser au partenaire. Pour toutes les offres de séjours proposées, les établissements d'hébergements ne sont indiqués que par leurs catégories. Ils seront désignés aux clients à la confirmation de leurs réservations. Toutes les offres de séjours qui figurent sur le site font office d'exemple et n'engagent en aucun cas le Site. Toutes les informations données sur le Site sont donc fournies de bonne foi, en l'état. Elles peuvent contenir des inexactitudes, des omissions, des lacunes ou des informations dépassées. Vacances-arcanciane.com se réserve le droit de les modifier à tout moment. Vacances-arcanciane.com s'efforce de vous proposer des photos illustratives ou descriptives des prestations référencées sur le Site. Les photos illustratives ont pour unique objet d'évoquer la destination choisie et n'ont qu'une valeur indicative

**Prix et modalités de paiements.** Sauf mention contraire figurant sur le Site, les prix sont affichés en Euros, TVA comprise. Hors frais de dossier (56 € / dossier) et taxes de séjours imposées par les autorités locales. Le règlement du séjour réservé s'effectue entre les mains de Vacances-

arcanciane.com. Le client réglera les 56 € de frais de dossier réservation au courtier Vacances-arcanciane.com

**Conditions spécifiques des Etablissements d'Hébergements proposés.** Les conditions spécifiques des Etablissements d'Hébergements proposés, s'appliquent, concomitamment, aux présentes Conditions. Les conditions spécifiques des Etablissements d'Hébergements proposés, pourront comprendre des stipulations concernant les modalités de paiement, les manquements, la responsabilité, les annulations ou modifications de réservations, les conditions de remboursement ou d'autres conditions restrictives, le cas échéant.

**Aucune rétractation :** Selon l'article L. 121-20-4 - 2° du Code de la consommation, le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations touristiques. Ainsi pour toute commande de prestation de service (hébergement, transport, restauration, loisirs), vous ne bénéficiez d'aucun droit de rétractation.

**Responsabilité.** Sauf dispositions légales impératives contraires, Vacances-arcanciane.com ne peut en aucun cas voir sa responsabilité engagée en cas de faute imputable à un Etablissement Hébergeur ou d'inexécution de la prestation résultant de votre fait. Vacances-arcanciane.com est uniquement un intermédiaire et seul les Etablissements Hébergeurs, sont responsables de la bonne exécution de la réservation et l'organisation du séjour. Vacances-arcanciane.com ne peut en aucun cas être tenu responsable des problèmes intervenant avant, pendant et après votre séjour. Vacances-arcanciane.com ne sera pas responsable de l'inexécution d'une quelconque obligation aux termes des présentes Conditions Générales, si cette inexécution résulte d'un cas de force majeure. Constitue un cas de force majeure, tout évènement imprévisible et insurmontable échappant au contrôle de Vacances-arcanciane.com et rendant l'exécution des obligations du contrat impossible. Notamment, seront considérés cas de force majeure, les ordres des autorités publiques, les guerres, les manifestations, les inondations, les accidents, les tempêtes, les grèves, les fermetures d'établissements, les attaques terroristes, les mouvements sociaux affectant Vacances-arcanciane.com, ses fournisseurs ou ses prestataires.

**Défaillances – Réclamations.** Toute défaillance dans le déroulement du séjour doit, dans la mesure du possible, faire l'objet, à l'initiative du client, d'une réclamation sur place auprès de l'Etablissement Hébergeur. Si le problème n'a pu être réglé pendant le séjour, toute réclamation doit être signalée, dès votre retour, par lettre à la Direction de l'Etablissement. Adressez aussi une copie du courrier à Vacances-arcanciane.com et nous essayerons de vous aider à trouver une solution. Si vous avez souscrit une assurance, tout sinistre couvert par l'assurance doit être déclaré, sans délai, à la compagnie par courrier recommandé avec toutes les pièces justificatives.

Contactez-nous par email pour toute réclamation : [contact@vacances-arcanciane.com](mailto:contact@vacances-arcanciane.com) Cet e-mail est protégé contre les robots collecteurs de mails, votre navigateur doit accepter le Javascript pour le voir

**Confidentialité.** Nous ne collectons que les informations personnelles nécessaires au traitement et à la gestion client. En adhérant ou en réservant un séjour Vacances Arcanciane ou en vous inscrivant à la news letter, mais aussi dans le cadre du parrainage, vous acceptez de recevoir nos offres et des informations concernant notre fonctionnement, par voie d'emails, messenger, SMS, push notifications, courrier.

Vos informations personnelles (nom, prénom, date naissance, profession, téléphone, email, adresse postale) sont stockées et protégées par notre hébergeur.

Notre site [www.vacances-arcanciane.com](http://www.vacances-arcanciane.com) est administré depuis notre siège situé en France.

Dans le cadre du traitement des données, Vacances-arcanciane.com est déclaré auprès de la CNIL sous le numéro 1105878.

Nous mettons tout en œuvre pour protéger vos données personnelles. Dans une optique de transparence, sachez que dans le cadre de nos activités, nous pouvons être amené à partager vos

données personnelles avec des sous-traitants, prestataires de services tiers, prestataires de paiement et institutions financières, autorités compétentes. (Ces partenaires sont également tenus à un engagement de confidentialité.)

Vous bénéficiez d'un droit d'accès, portabilité, rectification, d'effacement et vous avez la possibilité de vous opposer au traitement de vos données personnelles ou de retirer votre consentement à tout moment en adressant un email à notre Délégué à la Protection des Données :  
jc.brondeau@arcanciane.com

**Newsletter.** Vous pouvez choisir de vous abonner à la lettre d'information (newsletter) de Vacances-arcanciane.com qui vous sera envoyée à votre adresse e-mail et qui contiendra des nouvelles, des informations et des offres. Vous pouvez vous désinscrire à tout moment en envoyant un email à notre Délégué à la Protection des Données : jc.brondeau@arcanciane.com ou via notre formulaire de contact.

**Disponibilité du site.** Vacances-arcanciane.com met à votre disposition sur le Site des informations ayant pour but d'orienter vos recherches. Le Site n'est accessible qu'en fonction de sa disponibilité. Vacances-arcanciane.com n'est en aucun cas responsable si, en raison de contraintes techniques ou réglementaires ou pour des raisons qui lui sont indépendantes, vous ne pouvez accéder au Site, ou si cet accès est interrompu, à quelque moment que ce soit, ou si un quelconque défaut, indépendant de sa volonté, empêche de réaliser une opération. Vacances-arcanciane.com ne garantit pas que le Site soit exempt de virus informatiques ni d'autres anomalies indépendantes de sa volonté.

**Liens vers d'autres sites Web.** Le Site peut contenir des liens vers d'autres sites web détenus et administrés par des tiers. Vacances-arcanciane.com ne peut garantir la licéité, l'exactitude, l'exhaustivité et la qualité des informations qui y sont contenues. Toutefois, Vacances-arcanciane.com s'engage à supprimer tout lien vers ces sites tiers dès qu'elle aura pris connaissance de leur caractère manifestement illicite, inexact ou inadéquat.

**Obligations de l'utilisateur.** Pour utiliser le Site : Vous devez être âgé d'au moins 18 ans et être capable juridiquement de contracter. Vous assumez la responsabilité de toute opération effectuée sous votre nom ou votre compte, à moins que l'opération ait été frauduleuse, ait résulté d'un piratage ou d'une déféctuosité technique résultant de la faute de Vacances-arcanciane.com . Vous garantissez que toutes les informations que vous fournissez sur vous-même ou sur tout membre de votre foyer sont vraies et exactes.

Toute demande de réservation spéculative, fausse ou frauduleuse est prohibée.

La transmission de données menaçantes, diffamatoires, pornographiques, politiques ou racistes ou, plus généralement, de toutes données illégales, est expressément interdite.

Vous ne pouvez pas modifier, copier, transmettre, distribuer, vendre, montrer, donner en licence ou reproduire, de quelque façon que ce soit, le Site ou tout élément de son contenu, à l'exception d'une copie des informations contenues dans le Site que vous pouvez effectuer pour votre usage personnel et privé.

**Propriété Intellectuelle.** Tout le contenu du Site et tous les droits de propriété intellectuelle y relatifs sont la propriété de Vacances-arcanciane.com, de ses sociétés affiliées ou de ses partenaires. Le nom Vacances-arcanciane.com et toutes autres marques, logos, représentations de Vacances-arcanciane.com affichés sur le Site sont des marques déposées de Vacances-arcanciane.com ou de ses sociétés affiliées.

Il ne vous est concédé aucun droit sur le contenu et les droits de propriété intellectuelle du Site qui demeurent la propriété exclusive de Vacances-arcanciane.com, de ses sociétés affiliées ou de ses partenaires.

Toute mise en place de liens hypertextes à destination du Site doit faire l'objet d'un accord préalable et écrit de Vacances-arcanciane.com

Toute exploitation non autorisée de tout ou partie du contenu du Site et des droits de propriété intellectuelle y relatifs pourra faire l'objet de poursuites judiciaires.

**Modifications des conditions générales.** Vacances-arcanciane.com se réserve le droit de modifier ou de mettre à jour les présentes Conditions Générales, à tout moment, sans préavis. Une nouvelle version rentrera en vigueur dès que ces Conditions Générales seront affichées sur le Site. La poursuite de l'utilisation du Site, après qu'une modification des Conditions Générales soit intervenue, constitue l'acceptation de votre part de cette modification, étant entendu que la version des Conditions Générales applicable au moment de votre commande de service des séjours par l'intermédiaire du Site, est celle en vigueur au jour de cette commande.

**Loi applicable.** Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit français.

Il est expressément convenu que, les données conservées sur support électronique dans le système informatique de Vacances-arcanciane.com ont force probante, dans l'hypothèse où elles seraient produites par Vacances-arcanciane.com dans toute procédure contentieuse ou autre, elles seront considérées recevables, valables et opposables entre les parties et de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit, sauf erreur manifeste de Vacances-arcanciane.com

## **2. CONDITIONS GÉNÉRALES D'ADHÉSION A LA FORMULE VACANCES ARCANCIANE**

**a.** L'adhésion à la formule Vacances ARCANCIANE implique l'acceptation entière des présentes conditions.

**b.** Vacances ARCANCIANE, agissant en qualité de société de "Courtage Vacances", propose ses services d'intermédiaire entre ses clients adhérents et les hôtels et résidences de vacances.

**c.** Pour pouvoir profiter des services et ainsi accéder aux conditions tarifaires exceptionnelles "2 pour 1", il faut obligatoirement être adhérent à la formule Vacances ARCANCIANE en s'acquittant d'une adhésion de 95€ (pour le couple) valable pour 2 ans.

**d.** Vacances ARCANCIANE négocie régulièrement des conditions tarifaires auprès d'hôtels ou résidences de vacances en France et en Espagne. Les offres sont présentées sur le site internet [www.vacances-arcanciane.com](http://www.vacances-arcanciane.com). Toutes les offres des hôtels et résidences proposées aux adhérents, respectent les obligations prévues dans le cadre des agréments, habilitations ou licences de ses partenaires.

**e.** Les offres de séjours de la formule Vacances ARCANCIANE sont majoritairement basées sur le principe du forfait tarifaire "2 pour 1". Elles correspondent, pour les hôtels à 1 forfait préférentiel pour 2 personnes. Pour les locations en résidence ou mobil-home, le tarif correspond à la 1ère semaine payante, la 2ème semaine, la moins chère, étant GRATUITE.

**f.** Les adhérents règlent, pour chacune de leur réservation les frais de dossier de 56 € par dossier pour le séjour.

**g.** Les adhérents sont tenus d'observer une grande discrétion à l'égard des autres clients tout au long de leur séjour.

**h.** Conformément à la loi informatique et liberté du 01/78, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données vous concernant.

### **3 - CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉSERVATION DES SEJOURS VANCANCES ARCANCIANE**

**a.** La participation et l'inscription aux séjours proposés par Vacances ARCANCIANE impliquent : d'être adhérents Vacances ARCANCIANE, à jour de son adhésion et d'accepter les présentes conditions.

**b.** Les informations contenues sur le site, relatives notamment au détail des différents séjours proposés constituent l'information préalable. Toutes les offres de séjours, s'entendent sous réserve de disponibilités. Il est conseillé d'effectuer sa réservation au moins 45 jours avant la date d'arrivée souhaitée.

**c.** Vacances ARCANCIANE enregistre votre réservation et la transmet à l'hôtel ou à la résidence. Après validation de leur part, le contrat d'hébergement étant par cette action réalisé ferme, en direct avec l'hôtel ou la résidence, les conditions générales de l'établissement concerné sont applicables à cette réservation.

**d.** Les adhérents règlent, pour chacune de leur réservation les frais de dossier de 56 € par dossier pour le séjour.

**e.** Les conditions d'annulation ou de modifications de séjours, sont celles de l'établissement Partenaire ayant encaissé le montant du séjour et sont applicables à cette réservation. Les frais retenus par le Partenaire en % du montant de votre séjour, sont, à titre indicatif, en général, les suivants :

- Annulation / Modification de 45 à 30 jours avant le début du séjour : 10 %

- Annulation / Modification de 30 à 15 jours avant le début du séjour : 25 %

- Annulation / Modification de 14 à 8 jours avant le début du séjour : 75 %

- Annulation / Modification moins de 7 jours avant le début du séjour ou no show (non présentation) : 100 %.

Les frais de dossier réservation ne sont en aucun cas remboursables.

**f.** Vacances ARCANCIANE propose, en option, une formule d'Assurances. Sans assurance annulation, le prix de votre séjour est perdu, vous ne pouvez prétendre qu'à l'éventuel remboursement après déduction des frais prévus par le barème ci-dessus. Si vous avez souscrit une assurance annulation vous devrez déclarer l'annulation, sans délai et par lettre recommandée à l'Assurances, et nous en aviser par tous moyens. En cas de recevabilité, votre séjour vous sera remboursé, seule une franchise de 50 € et les frais de dossier réservation resteront à votre charge.