

Conditions Générales de Vente – Aura Mountain

(la « Société » désigne ci-après **Aura Provence** opérant sous la marque **Aura Mountain**)

Article 1. Informations relatives à Aura Mountain / Aura Provence

Aura Provence est une société de droit français (forme : SAS), maison mère d’Aura Mountain, immatriculée en France et opérant des voyages et séjours via sa marque Aura Mountain.

Siège social : 20 Impasse des Haies, 13013 Marseille, France

Représentant légal : M. Gabriel Hodoul, Président

Immatriculation opérateur de voyages (Atout France) : IM013250009

Assurance RCP pro : Hiscox SA, 35F Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxembourg (succursale française : 38 Avenue de l’Opéra, 75002 Paris, RCS Paris 833 546 989)

Garantie financière (insolvabilité) : APST – 87-89 rue La Boétie (entrée au 89), 75008 Paris – ✉ info@apst.travel – ☎ +33 (0)1 44 09 25 35

Contact : info@auraprovence.com – +33 6 60 26 21 76

Article 2. Prestations

Les caractéristiques générales des Prestations sont décrites en **Annexe 1**.

Nature des Prestations – Forfaits / Prestations isolées

Aura Mountain commercialise :

- **des voyages à forfait** au sens de la directive (UE) 2015/2302 et des articles L.211-1 et s. du Code du tourisme : combinaison d’au moins **deux services de voyage** (ex. **hébergement, transport, location de véhicule, autres services touristiques** non accessoires) pour **le même voyage ou séjour**, vendus ou proposés à un **prix tout compris** ou conclus **dans le cadre d’un contrat unique** (ou de contrats distincts répondant aux critères légaux : achat unique, sélection avant consentement au paiement, etc.) ;

- **des prestations isolées (“dry”)** : vente d’un **seul service de voyage** (ex. hébergement seul, cours de ski, location de matériel, forfaits de remontées mécaniques), qui **ne constituent pas** un voyage à forfait.

Lorsque la combinaison commandée **constitue un voyage à forfait**, le Client **bénéficie des droits spécifiques** rappelés en **Annexe 2** (protection “forfait”, assistance, responsabilité d’exécution, etc.) et de la **garantie financière APST** mentionnée à l’Article 1.

Lorsque la commande **porte sur des prestations isolées**, le régime “forfait” **ne s’applique pas** ; seules les dispositions des présentes CGV et, le cas échéant, les **conditions des prestataires** exécutant le service concerné s’appliquent.

Article 3. Commande

Le Client peut commander une Prestation auprès d’**Aura Mountain** :

- **Par email** : info@auraprovence.com
- **Par téléphone** : +33660262176

Processus :

1. La Société émet un **devis** détaillant les Prestations (prix, dates, bénéficiaires, conditions).
2. Le Client confirme son accord par retour écrit (email) ; la Société émet alors un **bon de commande**.
3. Le **Contrat** est formé à réception de l’**Acompte** (cf. Article 5.1) ou du **Paiement intégral** selon les cas ; un **email de confirmation** est adressé au Client.
4. Le Client transmet les informations nécessaires à la **personnalisation** des Prestations (besoins, noms, dates de naissance, niveaux de ski, etc.).

Erreurs manifestes et confirmations ultérieures

La Société se réserve le droit de corriger toute **erreur manifeste** (ex. prix, horaires, descriptif) dans un délai de **7 jours** suivant l’émission de la confirmation de commande, ou de **24 heures** si le départ intervient dans moins de 7 jours.

Certaines Prestations (notamment hébergements ou services fournis par des tiers) peuvent être indiquées en “**confirmation ultérieure**” ; dans ce cas, le Contrat relatif à ces Prestations ne naît qu’à compter de la **confirmation écrite** adressée par la Société.

Article 4. Prix

4.1. Éléments inclus

Le prix total toutes taxes comprises (le « **Prix Total** ») inclut :

- Les Prestations expressément mentionnées dans l'offre acceptée ;
- Les éventuelles assurances souscrites (si proposées) ;
- Les **frais de dossier** et/ou **frais de service** indiqués le cas échéant.

Le prix **n'inclut pas**, notamment :

- Les Prestations non expressément mentionnées ;
- Les **cautions** (versées aux hébergeurs/loueurs de matériel) ;
- La **taxe de séjour** ;
- Les **frais de parking** ;
- Les **excédents bagages** ;
- Les **frais de restauration** et dépenses personnelles.

Révision de prix (post-conclusion), conformément au C. tourisme :

(i) carburants/énergies (transport), (ii) taxes/redevances de tiers (touristiques, d'atterrissage, etc.), (iii) taux de change.

4.2. Modification du prix

Conformément au Code du tourisme, après conclusion du Contrat, le Prix peut être ajusté à la hausse ou à la baisse pour tenir compte :

- (i) des variations du coût du transport liées au prix des carburants/énergies ;
- (ii) des taxes ou redevances imposées par des tiers (taxes touristiques, d'atterrissage, etc.) ;
- (iii) des taux de change applicables.

- **Absorption des hausses ≤ 2 %** : toute variation de prix n'excédant pas 2 % du Prix Total est absorbée par la Société et ne fait l'objet d'aucune répercussion sur le Client.
- **Facturation de la part excédentaire** : au-delà de 2 %, la hausse est répercutée au Client, toute majoration de prix est notifiée au Client au plus tard 20 jours avant le

début des Prestations.

- **Protection en cas de hausse > 8 %** : si l'augmentation dépasse 8 % du Prix Total, le Client peut, dans un délai raisonnable communiqué par la Société, soit accepter la modification, soit résoudre le Contrat sans frais avec remboursement intégral des sommes versées.
- **Neutralisation à J-30** : aucun ajustement de prix (à la hausse ou à la baisse) n'est appliqué dans les 30 jours précédant le début des Prestations.
- **Baisse des coûts** : en cas de baisse de plus de 2 % des éléments visés ci-dessus, le Client bénéficie d'une réduction correspondante, déduction faite de frais administratifs de traitement fixés à **1 € par personne**.

Article 5. Paiement

5.1. Échéancier

- **Réservations à plus de 45 jours** du début des Prestations :
 - **Acompte 30 %** du Prix Total à la commande ;
 - **Solde** au plus tard **45 jours** avant le début des Prestations.
- **Réservations à 45 jours ou moins** du début des Prestations :
 - **100 %** du Prix Total à la commande.

Défaut de paiement : à défaut de paiement à l'échéance, la commande peut être **annulée** par la Société ; les sommes déjà versées (incluant l'Acompte) restent **acquises** à la Société, sans préjudice de l'application des **frais d'annulation** (Article 7).

5.2. Devise

Paiement en **euros**. Frais de change et bancaires à la charge du Client.

5.3. Moyens de paiement

- **Carte bancaire (CB/Visa/Mastercard)** via prestataire sécurisé (**Stripe**).
- **Virement bancaire** :

- **FR02 3000 2029 2500 0007 0566 M40**
- **CRLYFRPP**

La Société se réserve le droit de solliciter toute pièce utile à la **lutte anti-fraude**. Pour les réservations tardives (≤ 45 jours), seul le **paiement instantané** (CB/Stripe) peut être accepté.

Paiement par Chèques-Vacances ANCV

Aura Mountain, marque exploitée par **Aura Provence**, bénéficie de l'agrément ANCV détenu par **Aura Provence** (opérateur de voyages enregistré auprès d'Atout France). À ce titre, Aura Mountain accepte les **Chèques-Vacances**, sous forme **papier (Classic)** ou **numérique (Connect)**, pour le règlement partiel ou total du séjour.

Chèques-Vacances Classic (papier)

Le Client peut régler tout ou partie du solde par Chèques-Vacances papier, envoyés en recommandé avec avis de réception à :

Aura Provence – Service Clients, 20 impasse des Haies, 13013 Marseille.

Le courrier doit mentionner le nom, le prénom et le numéro de commande. Les titres doivent être valides au moins trois mois après réception, détachés du carnet, non agrafés, non endossés et accompagnés de leur souche.

Le paiement est réputé effectif à réception des originaux valides dans le délai requis (au plus tard 45 jours avant le début des prestations). Le Client demeure responsable du bon acheminement postal.

Chèques-Vacances Connect (numériques)

Le Client peut également régler via l'application **Chèque-Vacances Connect**. Après avoir indiqué à Aura Mountain le montant qu'il souhaite régler (par téléphone ou email), un **lien de paiement sécurisé** est envoyé pour effectuer la transaction via la plateforme ANCV. Le règlement est considéré comme effectif dès validation du paiement.

Dispositions communes

Les Chèques-Vacances sont nominatifs et non remboursables en numéraire. En cas d'annulation, les montants versés sous cette forme restent acquis dans la limite des conditions d'annulation applicables. Aura Provence / Aura Mountain se réservent le droit de demander tout justificatif d'identité afin de vérifier l'origine du paiement et prévenir la fraude.

Article 6. Modification et annulation à l'initiative du Client (pas de tarif « Flex »)

6.1. Modifications

- **Prestations non essentielles** (ex. ajout de forfaits, location matériel, cours) : possibles **jusqu'à 14 jours** avant le début des Prestations, **sous réserve de disponibilité et d'ajustement de prix**.

- **Prestations essentielles** (transport/hébergement, dates, durée) : toute demande est **assimilée à une annulation** partielle ou totale des Prestations concernées (voir Article 7), puis à une **nouvelle commande** selon le tarif en vigueur.

Changements d'occupants : lorsque la tarification dépend de la capacité/occupation du logement, toute modification du nombre d'occupants entraîne un **recalcul du prix** selon les tarifs en vigueur au jour du changement.

Éléments non modifiables : certains services (ex. titres de transport, hébergement négocié non flexible, forfaits de remontées mécaniques, pass déjà émis) sont **non modifiables** après émission/encaissement par le fournisseur ; toute demande est alors traitée comme une **annulation** desdits éléments (voir **Article 7**) puis une nouvelle commande, sous réserve de disponibilité.

Frais de dossier en cas de baisse de prix consécutive à une modification :

- 39 € TTC si Prix Total initial < 600 € TTC ;
- 59 € TTC si 600 € ≤ Prix Total initial < 1 000 € TTC ;
- 89 € TTC si Prix Total initial ≥ 1 000 € TTC.

À **moins de 24 heures** du début des Prestations, **aucune modification** n'est possible. Tout **ajout** de Prestation est payable **immédiatement** (différence de prix).

6.2. Cession du contrat

*Le Client peut céder le Contrat à un tiers remplissant les conditions, en prévenant la Société par écrit au plus tard **7 jours** avant le début des Prestations.*

- *Des **frais forfaitaires de 50 € par personne** s'appliquent, en sus des frais/ surcoûts éventuels liés à la cession (ex. frais fournisseurs).*
- *Le cédant et le cessionnaire demeurent **solidairement responsables** du paiement du solde et des frais engendrés.*

Article 7. Annulation de la commande à l'initiative du Client

- ***Plus de 60 jours** avant le début des Prestations : 30 % du Prix Total (min. l'Acompte) + frais de dossier le cas échéant.*
- ***De 59 à 31 jours** : 50 % du Prix Total.*
- ***De 30 à 21 jours** : 75 % du Prix Total.*

- **À 20 jours ou moins / no-show** : 100 % du Prix Total.

Les frais bancaires éventuels restent à la charge du Client.

Les sommes versées par chèques vacances / bons cadeaux (le cas échéant) ne sont pas remboursables en numéraire.

La demande d'annulation doit être adressée par écrit à info@auraprovence.com, en rappelant le numéro de commande.

Circonstances exceptionnelles et inévitables (CE&I)

*Conformément à l'article L.211-14 du Code du tourisme, le Client peut résoudre le Contrat **sans frais** avant le début des Prestations en cas de **circonstances exceptionnelles et inévitables** survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du voyage ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Dans ce cas, le Client a droit au **remboursement intégral** des sommes versées, sans indemnité supplémentaire.*

Reçu d'annulation

*La Société émet un **reçu d'annulation** confirmant la résolution du Contrat et, le cas échéant, le montant remboursé, dans un délai maximum de **14 jours** suivant la réception de la demande d'annulation.*

Article 8. Modification du contrat à l'initiative d'Aura Mountain

La Société peut apporter des **modifications mineures** (au sens du Code du tourisme). Le Client en est informé **par écrit**. Les autres cas se traitent selon le **Code du tourisme** (offre de solutions de remplacement, réduction, etc.).

Article 8 bis. Compensation en cas de modification ou annulation significative

En cas de modification significative du Contrat par la Société (au sens du Code du tourisme) ou d'annulation par la Société non justifiée par des **circonstances exceptionnelles et inévitables** ou par un défaut de paiement du Client, et lorsque le Client refuse la solution alternative proposée, la Société rembourse toutes les sommes versées et verse en outre une **indemnité forfaitaire** selon le barème suivant :

- Notification **84 jours ou plus** avant le début des Prestations : 0 €
- Notification **83 à 29 jours** avant le début des Prestations : 10 € par personne
- Notification **28 à 15 jours** avant le début des Prestations : 20 € par personne
- Notification **14 à 8 jours** avant le début des Prestations : 30 € par personne

- Notification **7 jours ou moins** avant le début des Prestations : 40 € par personne

Cette indemnité n'est pas due lorsque :

- (a) la modification est mineure ;
- (b) la résolution est liée à un défaut de paiement du Client ;
- (c) la résolution ou modification résulte de circonstances exceptionnelles et inévitables au sens du Code du tourisme.

Article 9. Dédommagement

Si une Prestation n'est pas exécutée conformément au Contrat, la Société remédie à la non-conformité quand cela est possible sans coûts disproportionnés. Si une part importante des Prestations ne peut être fournie, des **prestations de remplacement** sont proposées sans supplément ; à défaut, **réduction** appropriée.

En cas d'impossibilité de retour due à des circonstances exceptionnelles, la Société prend en charge l'**hébergement nécessaire** (si possible de catégorie équivalente) jusqu'à **trois nuitées**, sous réserve des règles protectrices particulières (personnes à mobilité réduite, mineurs, etc.).

Le **plafond d'indemnisation** (hors préjudices corporels et faute lourde) est limité au **triple du Prix Total**, sous réserve des conventions internationales.

Article 10. Résolution du contrat à l'initiative d'Aura Mountain

10.1. Nombre minimal de participants

Le Contrat peut être résolu et les sommes **intégralement remboursées** si le **nombre minimal** de bénéficiaires requis n'est pas atteint (si applicable), avec information au plus tard : 20 jours (>6 jours de séjour) / 7 jours (2-6 jours) / 48h (<2 jours).

10.2. Circonstances exceptionnelles et inévitables

La Société peut résoudre le Contrat pour **circonstances exceptionnelles et inévitables** (au sens légal) avec **remboursement intégral** des sommes versées. Information dans les meilleurs délais.

Article 11. Délivrance

Environ **10 jours** avant le début des Prestations, la Société envoie par **email** les informations pratiques et les **contremarques** (remise de clés, forfaits, matériel, etc.). Certaines Prestations peuvent être subordonnées à un **dépôt de garantie**.

Certaines contremarques peuvent être délivrées **sur place** par le fournisseur ; le non-retrait du fait du Client équivaut à une **non-présentation** (no-show) **non remboursable**.

Article 12. Droit de rétractation et de renonciation

Pas de droit de rétractation 14 jours : conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation (services d'hébergement, de transport, de location de véhicules, de restauration ou de **loisirs** devant être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée), les contrats de **voyage à forfait** ne sont **pas soumis** au droit de rétractation.

Si une **assurance** est proposée et souscrite séparément, les **droits de renonciation** applicables sont ceux prévus par le **Code des assurances** et les **conditions de l'assureur**.

Aucun droit de rétractation n'est applicable également aux **services d'hébergement/loisirs datés** vendus isolément.

Article 13. Cession du contrat

Le Client peut céder le Contrat à un tiers remplissant les conditions d'exécution, en prévenant la Société par écrit au plus tard 7 jours avant le début des Prestations.

- La cession entraîne le paiement de **frais forfaitaires de 50 € TTC par personne cédée**, en sus des frais et surcoûts éventuels imposés par les prestataires tiers.
- Certains services sont **strictement nominatifs et non cessibles** (par exemple : billets de transport aérien/ferroviaire, forfaits de remontées mécaniques, pass déjà émis ou prestations soumises à quotas fournisseurs). Dans ce cas, la cession est **impossible** pour ces éléments, et le Client en est informé au moment de la demande.
- Le cédant et le cessionnaire demeurent **solidairement responsables** vis-à-vis de la Société du paiement du solde et des frais/ surcoûts engendrés.

Article 14. Données personnelles

Responsable de traitement : Aura Provence (Aura Mountain).

Finalités : (i) exécution du Contrat ; (ii) envoi d'offres/infos (sur consentement) ; (iii) traitement des demandes.

Destinataires : Aura Provence et ses prestataires techniques/partenaires impliqués dans l'exécution. Transferts hors UE possibles avec garanties appropriées.

Durées de conservation (bonnes pratiques) :

- Données de commande : **5 ans** (CB : n° et date d'expiration **15 mois** à des fins probatoires ; cryptogramme **non conservé**).
- Prospection : **3 ans** à compter du dernier contact.
- Demandes/réclamations : durée nécessaire au traitement.
Droits RGPD : accès, rectification, effacement, limitation, opposition, portabilité, retrait du consentement.
Contact : info@auraprovence.com (*joindre copie d'identité si nécessaire*).
Réclamation CNIL : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>.
Opposition au démarchage téléphonique : <https://www.bloctel.gouv.fr>.
- **Transmission APIS/PNR** : dans le cadre de certaines prestations de transport (notamment aériennes ou transfrontalières), la Société est tenue de transmettre aux transporteurs et/ou autorités compétentes des données issues du dossier voyageur (ex. nom, prénom, date de naissance, sexe, nationalité, n° de passeport ou de document d'identité, validité, informations de contact). Ces transmissions répondent à des obligations légales de sûreté et de lutte contre le terrorisme.

Article 15. Résumé des droits du Client

Lorsque la commande constitue un **voyage à forfait** au sens de la directive (UE) 2015/2302 (transposée en droit français), le Client bénéficie des droits prévus par ce cadre (voir **Annexe 2**).

En cas de **location sèche** (meublé sans autre prestation), la protection "forfait" ne s'applique pas ; la Société demeure tenue de la **bonne exécution** de la Prestation d'hébergement.

Article 16. Communication du contrat

Le Client peut obtenir un exemplaire des CGV. Il peut, en outre, obtenir les **détails de sa commande** et les CGV applicables **pendant 5 ans** (si montant < 120 € TTC) ou **10 ans** (si ≥ 120 € TTC) en en faisant la demande par **email** à info@auraprovence.com.

Article 17. Demandes et réclamations

Toute demande ou réclamation doit être adressée exclusivement par email à info@auraprovence.com. Le Client décrit les faits et joint tout justificatif utile, en indiquant son numéro de commande.

Procédure en cours de séjour

En cas de problème pendant l'exécution des Prestations, le Client doit en informer **immédiatement le prestataire local concerné** (ex. hôtelier, loueur, école de ski) afin de permettre un remède sur place. À défaut de signalement immédiat, aucune réduction ou indemnisation ne pourra être sollicitée a posteriori si la résolution du problème était possible localement.

Procédure après le séjour

Si la difficulté n'a pas pu être résolue sur place, le Client doit adresser sa réclamation motivée à la Société **dans un délai de 28 jours après la fin des Prestations**.

Plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (ODR)

En cas de litige, le Client peut également recourir à la plateforme de règlement en ligne des litiges de la Commission européenne : <http://ec.europa.eu/odr>.

Article 18. Assistance

La Société apporte, dans les meilleurs délais, une aide au bénéficiaire en difficulté, notamment en fournissant les informations utiles sur les services de santé, autorités locales et assistance consulaire, ou en aidant à trouver d'autres prestations de voyage.

Une facturation raisonnable peut intervenir si la difficulté résulte d'un fait intentionnel ou d'une négligence du Client, ou de circonstances extérieures étrangères à la Société.

Dans ce cas, l'assistance complémentaire (ex. organisation de transport alternatif, prolongation d'hébergement) ne peut être engagée **qu'après autorisation préalable de la Société**, et peut être plafonnée à un montant raisonnable communiqué au Client.

Article 19. Responsabilité

Aura Provence (Aura Mountain) est responsable de la **bonne exécution** des Prestations comprises au Contrat, sauf si le dommage est imputable : (i) au Client, (ii) à un tiers étranger à l'exécution (imprévisible et inévitable), ou (iii) à des **circonstances exceptionnelles et inévitables**.

Sous réserve des conventions internationales, l'indemnisation éventuelle est limitée au **triple du Prix Total**, hors **préjudices corporels** et dommages causés intentionnellement ou par négligence.

Article 20. Règlement des différends

*Le Client peut recourir gratuitement à un **médiateur de la consommation compétent** pour toute réclamation liée au Contrat, selon les modalités légales en vigueur, dans l'année suivant sa réclamation écrite.*

En complément, le Client peut également recourir à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (ODR) : <http://ec.europa.eu/odr>.

*À défaut d'accord amiable, le litige relève de la compétence des **juridictions françaises compétentes** ou, le cas échéant, de celles du **lieu de domicile du Client** au moment de la conclusion du Contrat ou de la survenance du fait dommageable, conformément aux règles de procédure civile.*

Les présentes CGV et tout litige en découlant sont régis par le **droit français**.

Article 21. Entrée en vigueur

Les présentes CGV entrent en vigueur le **01/01/2025** et remplacent toute version antérieure.

Article 22. Traduction

En cas de contradiction entre la version **française** et une traduction, la version **française** prévaut.

Article 23. Droit applicable

Les présentes CGV sont régies par le **droit français**.

Si une ou plusieurs stipulations des CGV étaient jugées nulles, illégales ou inapplicables par une juridiction compétente, les autres stipulations resteraient pleinement en vigueur et continueraient de produire leurs effets.

Le fait pour la Société de ne pas se prévaloir, à un moment donné, de l'une quelconque des stipulations des présentes CGV ou de tolérer un manquement du Client ne saurait être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Article 24. Propriété intellectuelle

Tous **documents, contenus, images, plans, supports, descriptifs** remis par la Société demeurent sa **propriété exclusive**. Toute **reproduction, diffusion, adaptation** sans autorisation écrite est **interdite**.

Article 25. Droit à l'image – Utilisation des images

La Société/les partenaires peuvent réaliser des **photos/vidéos** lors des prestations à des fins de **promotion**. En réservant, le Client **autorise** l'utilisation des images le représentant, **à titre gratuit, mondial et sans limitation de durée**, sur tous supports (print, web, réseaux sociaux). Le Client peut **refuser par écrit** avant le début des prestations ; la Société s'efforcera d'en tenir compte (hors captations d'ambiance non individualisables).

Article 26. Preuve

Les **données** contenues dans les systèmes d'information d'Aura Provence ont **valeur probante** (commandes, demandes, communications) et peuvent être produites, notamment en justice, comme **moyen de preuve** équivalent à l'écrit.

Annexe 1. Caractéristiques générales des Prestations

Hébergement

- **Descriptifs et photographies** : les descriptifs sont donnés par type ; des différences non substantielles peuvent exister entre logements d'un même type. Les photographies illustrent la catégorie et le standing et ne sont pas contractuelles. Aura Mountain garantit le nombre et type de couchages.
- **Classification** : le nombre d'étoiles / la classification correspond aux déclarations de l'hébergeur ou aux normes françaises/européennes applicables.
- **Arrivée et départ** : en résidence (montagne), remise des clés généralement le samedi 17h–18h ; restitution le samedi suivant avant 10h (horaires confirmés sur la contremarque). À l'hôtel : chambres disponibles à partir de 14h, libération avant 10h.
- **Dépôt de garantie / état des lieux** : un dépôt peut être exigé à l'arrivée (montant variable). Vérification de la propreté et inventaire à l'entrée ; signaler tout manquant/défaut sans délai. État des lieux d'entrée/sortie ; restitution du dépôt sous 1 mois déduction faite des remises en état/remplacements.
- **Occupation** : les prix sont calculés sur la capacité maximale indiquée. Un bébé/enfant compte pour 1 occupant. Lits superposés : couchage haut interdit < 6 ans. Certaines mezzanines sont accessibles par échelle. Certains logements disposent de jardinet non clos.
- **Animaux** : non admis partout. Vérifier la fiche du logement. Les chiens d'attaque/de défense (2e catégorie) interdits. Supplément possible, taille/poids à préciser, vaccinations à présenter. Animaux tenus en laisse. L'hébergeur peut refuser l'animal.
- **Règlement intérieur** : à lire et respecter. Manquement ⇒ responsabilité possible.
- **Garde des effets** : les effets personnels restent sous la garde des occupants ; la Société n'est pas responsable en cas de perte/vol/dégradation.
- **Prestations sur place** : toute demande spécifique (kit bébé, place parking, etc.) ou info d'équipement (taille de lit...) se fait directement auprès de l'hébergeur (coordonnées sur contremarque). Tarifs sur place à titre indicatif et susceptibles de modification.
- **Travaux** : la Société n'a pas d'influence sur d'éventuels travaux à proximité ; aucun dédommagement.

Remontées mécaniques

- *Forfaits incessibles ; à conserver pendant les trajets. Dates/durée de validité indiquées sur la confirmation/contremarque.*
- *Forfait perdu/volé/non utilisé : non remboursé par la Société.*
- *Respect des règles de sécurité sur pistes et recommandations FIS.*

Location de matériel de glisse

- *Dates/durée indiquées sur la confirmation/contremarque.*
- *La Société n'est pas responsable du vol/casse ; une assurance (si proposée) est recommandée.*

Cours de ski

- *Réservations nominatives. Le Client renseigne nom, prénom, date de naissance, niveau.*
- *La Société ne saurait être responsable en cas d'informations erronées.*

Météo & enneigement

- *Les conditions climatiques et d'enneigement ne relèvent pas du contrôle de la Société.*
- *La fermeture totale ou partielle des remontées mécaniques, l'absence d'enneigement suffisant, ou des fermetures de routes liées à la météo constituent des **circonstances exceptionnelles et inévitables (force majeure)** : elles n'ouvrent droit à aucun remboursement du séjour ou de l'hébergement.*
- *En revanche, un remboursement éventuel des **forfaits de remontées mécaniques, locations de matériel, transferts ou cours** peut être accordé si et dans la mesure où les **fournisseurs concernés l'approuvent**.*

Excursions et activités optionnelles

- *Toute excursion ou activité optionnelle réservée sur place relève d'un **contrat direct** entre le Client et l'opérateur local.*

- *Ces prestations ne font pas partie du forfait vendu par Aura Mountain ; la Société n'est pas responsable de leur exécution.*

Demandes particulières

- *Toute demande particulière (ex. régime alimentaire, localisation de chambre, équipements spécifiques) doit être notifiée au moment de la réservation.*
- *La Société s'efforcera d'y répondre, mais ne peut les **garantir**. Ces demandes ne sont **pas conditionnelles** à la conclusion du Contrat et leur non-satisfaction ne constitue pas un manquement.*

Handicap & aptitudes

- *Le Client est tenu d'informer la Société, avant la réservation, de toute condition médicale, handicap, grossesse ou besoin particulier pouvant affecter l'exécution des Prestations.*
- *La Société pourra demander un **certificat médical** confirmant l'aptitude à voyager ou à pratiquer certaines activités.*
- *Si la Société n'est pas informée correctement, elle peut refuser la réservation ou résoudre le Contrat sans frais supplémentaires.*

Annexe 2. Résumé des droits du Client (forfait)

Lorsque la commande constitue un **voyage à forfait** au sens de la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit français, le Client bénéficie notamment des droits suivants :

- Recevoir toutes les informations essentielles avant la conclusion du Contrat.
- La responsabilité de la bonne exécution du forfait incombe à l'organisateur (Aura Mountain).
- Un numéro d'urgence ou point de contact est fourni pour assistance.
- Le Client peut céder son forfait à une autre personne sous conditions.
- Le prix peut être modifié uniquement dans certaines limites (variations carburants, taxes, taux de change) et au plus tard à J-20, avec réduction correspondante en cas de baisse.
- Le Client peut résoudre le Contrat sans frais en cas de **modification importante** du forfait ou de **circonstances exceptionnelles et inévitables**.

- Le Client peut bénéficier d'une réduction/dédommagement en cas de mauvaise exécution.
- Le Client a droit à une assistance en cas de difficulté durant le séjour.
- Si l'organisateur devient insolvable, les sommes versées sont remboursées et, si le transport est inclus, le rapatriement est assuré.

Garantie financière

Aura Mountain est couverte par la garantie financière d'insolvabilité délivrée par l'**APST – Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme**, 87-89 rue La Boétie (entrée au 89), 75008 Paris, France.

☎ +33 (0)1 44 09 25 35 – ✉ info@apst.travel