

Conditions générales de vente

Préambule

Les supports d'information de l'hôtel **Terra do Mar®** (brochures, leaflet, web site) sont constitués d'un ensemble d'éléments formant un tout indissociable, à savoir

- a) d'une présentation générale du resort **Terra do Mar®** ;
- b) d'une rubrique « **prix et prestations** » identifiant chacun des Forfaits proposés par **Terra do Mar®** ;
- c) des présentes conditions générales de vente.

Ces supports ont pour vocation d'informer les clients du Terra do Mar® du contenu du séjour (notamment les principales caractéristiques de l'hébergement, leur situation, leur niveau de confort, les loisirs et les activités sportives), du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation et de modification du séjour.

Le **Terra do Mar®** se réserve toutefois expressément la faculté d'apporter des modifications aux informations figurant dans ces supports telles que prix, contenu des prestations de séjour, ainsi qu'aux dates d'ouverture et de fermeture du Resort, et aux conditions définies au chapitre 4.2.2. "Modifications du Forfait et du prix ».

1. Forfaits

Le **Terra do Mar®** propose à ses clients différents « Forfaits », avec ou sans activités sportives spécifiques.

Chacun de ces Forfaits constitue un produit unique et indivisible dont le contenu, les conditions et le prix sont détaillés dans les supports et/ou aux tableaux correspondants de la rubrique « Prix et prestations ».

Le **Terra do Mar®** propose également à ses clients la possibilité de composer eux même leur séjour en réservant, en sus de l'hébergement, certaines activités sportives, services ou loisirs, dans cette dernière hypothèse, les séjours étant alors dénommés "séjours à la carte".

Tous les Forfaits et séjours à la carte s'entendent en fonction des disponibilités.

Tout client achetant un forfait ou un séjour à la carte doit avoir la capacité de contracter, c'est-à-dire être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et ne pas être sous tutelle ou curatelle. Il garantit la véracité des informations fournies par ses soins ou tout autre membre de sa famille.

Personnes à mobilité réduite, attention, en raison du site d'implantation de notre hôtel (à flanc de colline) nous informons les personnes à mobilité réduite et/ou non autonomes que nous ne pouvons pas leur garantir l'accès, par leur propres moyens, à la totalité des activités et infrastructures du **Terra do Mar®**.

Les personnes non autonomes (du fait d'une maladie, d'un handicap physique ou mental) doivent obligatoirement être accompagnées d'une personne qui sera en mesure de leur apporter sur place, lors de leur séjour au **Terra do Mar®**, l'aide et l'assistance que requiert leur état de santé et qui leur serait nécessaire pour assurer le bon déroulement de leur séjour, les effectifs du **Terra do Mar®** n'étant pas en mesure de leur apporter une aide et/ou une assistance individualisée.

1.1. Séjour

1.2. Durée

La durée des Forfaits est d'une semaine (8 jours / 7 nuits) sauf la réservation de plusieurs semaines de séjour.

En fonction du type de Forfait, celui-ci pourra inclure, au-delà de hébergement, le transfert « aéroport hôtel /hôtel aéroport », la mise à disposition d'un véhicule, les activités sportives dites « de référence » (plongée, whale watching, pêche, trekking, golf), la restauration (petit déjeuner, ½ pension ou pension complète).

Par exception, ne feront jamais parti d'un forfait ni d'un séjour à la carte l'eau minérale ou de source en bouteille, les vins en bouteille ou en pichet proposés à la carte dans les bars et restaurants le café, les consommations au bar les boissons du minibar (approvisionné sur commande du client), les encas ou friandises vendus au bar ou au bar de piscine ainsi que certaines prestations snack identifiées comme payantes, les excursions, la location de matériel de VTT ou disciplines assimilées, l'équitation, les ateliers création et certains ateliers artistiques, les prestations forme et beauté et le « kids Club ».

Les prestations à supplément sont identifiées comme telles dans la rubrique « Prix et prestations », et s'entendent en toute hypothèse en option et selon les disponibilités. Certaines prestations ne sont proposées qu'à certaines dates qui sont indiquées dans ladite rubrique.

Le client pourra régler ses dépenses « hors forfait / séjour à la carte » (boutiques, hammam, piano bar excursions etc) au moyen d'une carte dite **Terra pass** » qui pourra à la fois vous servir de « clef » et de « moyen de paiement ».

Une empreinte de carte de crédit ou un dépôt de garantie sera exigé au client à son arrivée au **Terra do Mar®**, afin de garantir le bon règlement de ses dépenses effectuées au moyen de la carte «Terra pass».

Les Cartes «Terra pass » ne pourront être délivrées au client si celui-ci refuse de procéder à ce dépôt de garantie. Ce dernier aura alors la possibilité de payer ses dépenses par carte de crédit personnelle.

S'agissant des activités qui sont organisées par des prestataires extérieurs (au sein du **Terra do Mar®**, ou à l'extérieur de celui-ci) qui sont réservées et/ou payées sur place par le client, elles ne font pas partie du Forfait ou du séjour à la carte souscrit et relèvent par conséquent de la seule responsabilité de ces prestataires.

Le **Terra do Mar®**, se réserve la possibilité de proposer, à l'occasion d'opérations ponctuelles et en fonction des disponibilités, des séjours d'une durée pouvant être inférieure à une semaine. Ces séjours s'entendent alors aux conditions particulières, et notamment de prix, telles que proposées aux clients au moment de leur réservation.

Si la réalisation du Forfait est subordonnée à un nombre minimal de participants, l'insuffisance de participants sera un motif valable de résiliation du Forfait du fait du **Terra do Mar®**, aucune indemnisation n'étant due de ce fait au client.

Le **Terra do Mar®**, devra informer le **client inscrit par lettre RAR** au plus tard vingt et un (21) jours avant la date d'arrivée prévue (date non comprise) de sa décision de résiliation du Forfait. Sans préjudice de ce qui précède, il est rappelé que les conditions et conséquences des modifications et résiliations du Forfait du fait du **Terra do Mar®**, sont régies par les dispositions du chapitre 4.2.

Tous les espaces intérieurs communs (salles de restaurants, salles de loisirs et/ou de sport, réception, bars, discothèques) du **Terra do Mar®**, sont entièrement non-fumeurs

1.2.2. Transfert « AEROPORT d'arrivée/ RESORT

En fonction des prestations qui auront été acquises par le client (confer rubrique « prix et prestations ») le client sera acheminé en bus, minibus ou voiture particulière de l'aéroport jusqu'au Terra do Mar®

1.3. Accueil des « enfants »

1.3.1 Réservation d'un Forfait ou séjours à la carte pour enfants mineurs et enfants de moins de 14 ans

Le **Terra do Mar®** attire l'attention de ses clients sur le fait qu'ils ne pourront procéder à l'inscription de mineurs que si ces derniers sont accompagnés d'une personne majeure responsable assurant la garde du mineur pendant toute la durée du Forfait ("Accompagnant").

Le **Terra do Mar®** ne peut, en aucun cas, se substituer à la responsabilité de l'Accompagnant, ce dernier s'engageant à faire jouer sa police responsabilité civile et à dégager formellement le **Terra do Mar®** pour tout fait ou dommage causé ou subi par le **mineur à l'occasion de son séjour**.

1.3.2 Inscription dans les structures d'encadrement enfants du Terra do Mar®

Concernant les modalités pratiques d'inscription et d'accueil dans les structures d'encadrement d'enfants (kids club), reportez-vous à la rubrique "prix et prestations". Nous vous précisons que ces structures d'encadrement accueillent les enfants en fonction des catégories et tranches d'âge de **plus de 3 ans à moins de 12 ans**.

La capacité d'accueil de nos structures spécialisées étant limitée, l'inscription dans l'une de ces structures pourra être refusée si le quota pour la tranche d'âge dont relève l'enfant à inscrire est déjà atteint.

Nous vous rappelons que le **Terra do Mar®** ne pourra procéder à l'inscription d'un enfant dans l'une de structures précitées que sous réserve que ce dernier ait l'âge requis le jour de l'arrivée à l'hôtel et qu'il ait acquis les réflexes de propreté indispensable à la vie en groupe (capable d'aller aux toilettes sans assistance).

Ces derniers restent en toute hypothèse sous l'entière responsabilité de leur(s) parent(s) ou de leur Accompagnant.

Le **Terra do Mar®** propose des structures dédiées aux adolescents, mais il est à cet égard rappelé que chaque adolescent reste sous l'entière responsabilité de son Accompagnant (tel que celui-ci est défini ci-dessus) pendant toute la durée du Forfait souscrit.

1.3.3 Réductions et gratuités

Dans la limite de la capacité d'accueil de ses chambres (3 personnes ou 4 personnes) le **Terra do Mar®** propose la gratuité de l'hébergement aux enfants de moins de 14 ans (au jour de l'arrivée dans l'hôtel) sous réserve qu'ils soient logés dans la même chambre que leur parents ou accompagnant majeur.

Diverses possibilités sont offertes aux familles nombreuses dans la limite de 6 personnes (majeures et/ou mineures) par famille.

Toutefois, en fonction du nombre de personnes majeures au sein d'une même famille l'obligation de souscrire à un complément « single » pourra subsister malgré la (ou les) gratuité(s) proposée(s) (Voir grille de simulation dans la rubrique « prix et prestations »)

1.4 Ventes locales de Forfaits

Tout achat d'un Forfait- toute prolongation de séjour et/ou tout changement de logement effectué sur place au **Terra do Mar®**, sera soumis au(x) tarif(s) et conditions de vente à la date de la modification.

Tout Forfait/séjour à la carte- (y compris les prolongations de séjour et/ou changement de logement en catégorie supérieure) acheté sur place devra être payé dans son intégralité le jour de la réservation et uniquement par carte bancaire. Tout changement d'un logement de catégorie supérieure en logement de catégorie inférieure ne donnera lieu à aucun remboursement.

Tout achat, prolongation de séjour et/ou changement de logement est soumis aux disponibilités du **Terra do Mar®** en terme de capacité d'hébergement . Le **Terra do Mar®** sera donc seul à pouvoir décider de sa capacité ou non à satisfaire à la demande qui lui sera faite.

Un Forfait/séjour à la carte ne peut être acheté sur place que par la personne qui en sera bénéficiaire, et ce par des moyens de paiement à son nom. En effet, l'inscription et le paiement d'un Forfait/séjour à la carte pour le compte d'un tiers n'est pas possible sur place.

1.5 LOGEMENT

Le type de chambre peut être choisi dès la réservation, en fonction des options prises par le client.

Toutefois la zone d'implantation de la chambre choisie reste du domaine d'attribution du service accueil.

La réservation et le logement en chambre individuelle fait l'objet d'un supplément « single » comme indiqué au tableau correspondant dans la rubrique « prix et prestations ».

Il est rappelé que le principe du logement dans l'hôtel est le logement standard dit "à l'Unité".

Le logement à l'Unité est un logement à partager avec un autre client inscrit sur le même bulletin de vente et/ou dossier de réservation, il n'est donc accessible qu'aux familles ou aux clients se connaissant.

Pour les personnes inscrites seules sur un bulletin de vente et/ou dossier de réservation, le logement est donc obligatoirement en chambre individuelle dit « en occupation à 1 » générant automatiquement le supplément généralement nommé « single ».

Compte tenu du principe du logement à l'Unité, un enfant devra être logé soit dans une chambre à partager avec ses parents et/ou Accompagnant(s), soit dans une chambre individuelle et/ou en occupation à 1 donnant lieu, le cas échéant, au paiement d'un supplément single.

Il est à cet égard rappelé que les enfants mineurs restent sous l'entière responsabilité de leurs parents et/ou Accompagnants pendant toute la durée du séjour dans l'hôtel et il leur appartient donc d'apprécier si ces derniers peuvent effectivement loger seuls dans une chambre individuelle et/ou en occupation à 1.

L'attribution du logement (dans la catégorie réservée) s'effectue exclusivement à l'hôtel et ne peut être réservée à l'avance au moment de l'inscription. Dans l'hypothèse où la catégorie de logement ne pourrait pas être assurée sur place, le **Terra do Mar®** procédera, alors, au remboursement correspondant au montant du supplément de prix, à l'exclusion de toute autre indemnité, sur présentation d'une attestation délivrée par le service « réclamation » de l'hôtel et précisant les conditions d'hébergement.

1.6 Animation Sports et loisirs

Le Terra do Mar®) vous propose un programme d'animations sports et loisirs gratuits ou payants dont le détail vous est donné dans la rubrique « prix et prestations »

1.7. Animaux

Le Terra do Mar®) est désolé de ne pouvoir accueillir les animaux domestiques de ses clients quelle que soit la formule de voyage souscrite. Seuls les chiens guides des non-voyants peuvent être admis sous réserve qu'ils soient acceptés par les compagnies aériennes lors du trajet et qu'aucune quarantaine ne soit imposée par les éventuels pays de transfert.

2. Comment composer votre séjour et calculer son coût.

2.1. Prix du Forfait

Les tarifs et les dates de début de séjour indiqués dans les tableaux correspondants dans la rubrique prix et prestations » permettent de déterminer le prix du Forfait.

Le prix du Forfait sera donc déterminé en fonction de la date de début de séjour et de sa durée. Par conséquent, le prix d'un Forfait à cheval sur deux périodes de séjour est déterminé par référence au prix applicable à la date de début de séjour de la première période auquel s'ajoute le prix applicable à la date de début de séjour de la deuxième période

Dans l'hypothèse où le client souhaiterait bénéficier d'un Forfait spécifique (logement individuel, tarification enfants pour les chambres de catégorie supérieure...) en dehors de l'hébergement standard proposé, le **Terra do Mar®** pourra être amené à lui faire, sur sa demande, une offre écrite spécifique (devis) et dans ce cas le prix du Forfait et sa durée de validité seront ceux figurant sur ladite offre (devis).

S'ajoutera au prix du Forfait le montant des prestations choisies et acquittées par le client en supplément du prix du Forfait lors de la réservation.

2.2. Réductions de prix et offres promotionnelles

Les réductions de prix ou offres spéciales mentionnées dans les supports ne sont pas cumulables entre elles et ne sont pas cumulables avec d'autres réductions de prix ou offres promotionnelles proposées ponctuellement par le **Terra do Mar®**, sauf si le cumul est expressément mentionné.

À cet égard, il est précisé que les offres promotionnelles du Terra do Mar®, s'entendent en premier lieu aux conditions particulières de l'offre puis aux conditions générales de vente figurant dans les supports.

Elles ne concernent pas les clients ayant déjà réservé leur Forfait à la date de l'offre, sauf exception qui serait mentionnée aux dites conditions particulières. **Terra do Mar®**, se réserve la possibilité de supprimer tout ou partie des réductions de prix ou offres de réduction mentionnées dans les supports.

2.3. Conditions

Il est précisé qu'il peut arriver qu'à certaines dates, le **Terra do Mar®**, ne soit pas en mesure de proposer des séjours « à la carte ». De la même manière, pour chaque type de séjour, il est prévu un contingent de places au **Terra do Mar®**, et notamment en fonction de la durée du séjour concerné. Il peut donc arriver, par exemple, qu'à une date donnée, **Terra do Mar®**, soit disponible sur des séjours de deux semaines et ne le soit plus en forfait une semaine ou qu'il soit disponible en semaine complète et pas en court séjour.

2.4 Logiciel de simulation

Le **Terra do Mar®**, met à la disposition de ses clients un logiciel de simulation qui permet d'évaluer le coût du voyage en fonction des options prises.

En raison de l'évolution de certains coûts qui ne pourraient être mis à jour en temps réel il est précisé que ce logiciel n'est pas censé donner un coût totalement précis mais une simple évaluation

Ce logiciel est accessible sur le site web du **Terra do Mar®** (voir la rubrique « prix et prestations »),

3. Comment régler vos vacances

3.1 Règlement du séjour

Un acompte représentant 20 % du montant total du prix du Forfait/séjour est exigé pour toute réservation intervenant au-delà de 30 jours de la date d'arrivée prévue (date non comprise).

Le solde doit impérativement être réglé sans qu'il soit besoin d'un quelconque rappel de la part du **Terra do Mar®**, au plus tard 30 jours avant la date d'arrivée prévue. Pour les réservations à moins de 30 jours de l'arrivée, l'intégralité du montant total du prix du Forfait/séjour est due.

En cas de non-respect par le client des délais de paiement indiqués ci-dessus, le **Terra do Mar®** se réserve de droit d'annuler la réservation en cause sans que le Client ait le droit à être remboursé des sommes déjà payées pour le compte celle-ci.

Sont acceptés en règlement du prix du Forfait les moyens de paiement suivants: , chèque, le chèque bancaire, le virement bancaire, la carte bancaire (Visa, Eurocard/Mastercard et American Express.

Concernant les réservations par téléphone, le **Terra do Mar®**, se réserve la possibilité de n'accepter en règlement du prix du Forfait, à moins de 21 jours de l'arrivée, que les cartes bancaires ou les virements bancaires à l'exclusion de tout autre moyen de paiement.

Pour les réservations par téléphone à moins de 15 jours de l'arrivée, seules les cartes bancaires sont acceptées.

La carte bancaire permet par ailleurs au client de régler à la réservation l'acompte précité de 20 % et d'opter, sans autre formalité, pour le prélèvement automatique du solde du Forfait à sa date d'échéance.

Il est par ailleurs précisé qu'à défaut de recevoir le paiement du prix du Forfait dans les délais, le **Terra do Mar®**, ne sera pas tenu de conserver la disponibilité du Forfait et le Contrat sera réputé de plein droit et sans formalité résilié du fait du client les indemnités de résiliation étant alors dues au **Terra do Mar®**, en application des dispositions du paragraphe 4.1.2.

Sans préjudice de ce qui précède, il est précisé que tout client inscrit au titre d'un logement à l'Unité tel que défini ci-après au chapitre 12) sera tenu à l'égard du **Terra do Mar®**, du règlement solidaire du montant du prix du Forfait qui resterait dû au titre dudit logement mais également le cas échéant du montant des indemnités de résiliation en cas de résiliation partielle ou totale dans les conditions définies au chapitre 4.

Il est également précisé que la réservation d'un logement et, en tout état de cause d'un logement à l'Unité, pourra valablement intervenir du fait d'un seul client pour le compte de plusieurs, ce dernier étant alors réputé agir pour le compte des autres clients en vertu d'un mandat donné par ces derniers et l'autorisant notamment à communiquer au **Terra do Mar®**, l'ensemble des informations nominatives concernant chacun des clients concernés et nécessaires à l'inscription et au séjour (numéro d'adhérents notamment permettant l'identification des clients "accompagnants" au titre du logement). Le **Terra do Mar®**, ne serait donc être tenu pour responsable vis-à-vis desdits clients d'une divulgation non autorisée des informations nominatives les concernant telles qu'elles pourraient figurer sur les documents de vente.

Les prix de la Brochure ont été fixés le 15 Mars 2008. Ils sont exprimés et sont à régler exclusivement en euros. Il est précisé que le tarif enfant applicable est fonction de l'âge de l'enfant le jour de l'arrivée et non de son âge le jour de la réservation.

3.2 Règlement des dépenses au Terra do Mar®,

Avant son départ du **Terra do Mar®**, le client doit solder son compte faisant état de l'ensemble des dépenses effectuées au **Terra do Mar®**. Ce solde peut être réglé soit en euros, soit avec des cartes bancaires telles que American Express et Visa, Eurocard/Mastercard.

4. Annulations et/ou résiliations et modifications

Dans le cadre du présent Chapitre les termes "résiliation" et indemnités de résiliation" ont respectivement la même signification que les termes "annulation" et "pénalités".

4.1. Annulation du fait du client

4.1.1. Modifications du fait du client

Sans préjudice du fait que le paiement intégral du Forfait est dû avant l'arrivée, le client pourra modifier sans frais les conditions de son inscription, sous réserve des disponibilités et des conditions cumulatives suivantes:

- (I) pas de changement concernant l'orthographe de son nom (ou celui des participants inscrits sur le même dossier de réservation),
- (II) pas de modification de date d'arrivée et de retour et,
- (III) pas de modification des prestations à supplément et
- (IV) pas de modification au titre du séjour ou du voyage sauf possible augmentation du nombre de personnes concernées et/ou demande de prestations additionnelles (exemples: stage, encadrement enfants) ou demande de prestations de catégorie supérieure (exemples: sur classement du logement, etc.).

Le client pourra également modifier sa date d'arrivée en application du barème suivant et un nouveau Contrat sera établi:

- à 30 jours et plus avant la date d'arrivée prévue (date non comprise): 100 euros par personne;
- moins de 29 jours de la date d'arrivée prévue (date non comprise): 400 Euros par personne

4.1.2. Résiliation du fait du client

4.1.2.1 Conditions de résiliation des logements à l'Unité.

En cas de résiliation pure et simple du Forfait par tous les clients inscrits au titre d'un logement à l'Unité le **Terra do Mar®** procède au remboursement des sommes versées, déduction faite des sommes retenues à titre d'indemnités de résiliation en application du barème suivant:

- à 30 jours et au-delà avant la date d'arrivée prévue (date non comprise): 100 euros par personne;
- de 29 à 15 jours avant la date d'arrivée prévue (date non comprise): 50 % du montant total du prix du Forfait; sans que cette somme puisse être inférieure à 400 €uros
- moins de 14 jours de la date d'arrivée prévue (date non comprise): 100 % du montant total du prix du Forfait.

Les demandes d'annulation devront impérativement être notifiées au **Terra do Mar®**, par Lettre RAR à son service des ventes à l'adresse suivante **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**,

La date retenue pour définir les indemnités de résiliation dues en application des dispositions qui précèdent sera la date de l'émission de la Lettre RAR, le cachet de la poste faisant foi.

En cas de résiliation pour le compte d'un tiers, l'autorisation écrite de l'intéressé est obligatoire et doit être jointe à la demande d'annulation même si la réservation a été effectuée pour le compte du tiers concerné.

Les remboursements y afférents seront adressés au payeur à moins que ce dernier n'en dispose autrement.

4.1.2.2 Conditions spécifiques de résiliation partielle des logements à l'Unité:

Sans préjudice de ce qui précède, il est précisé qu'en cas d'annulation par un client inscrit au titre d'un logement à l'Unité, dans l'hypothèse où le (les) clients restant inscrit(s) refuserait (en) d'assumer les surcoûts éventuellement générés par la modification du contrat initial (notamment le supplément single), le **Terra do Mar®** se réserve le droit de considérer ce refus comme une annulation totale du contrat de base. Dans ce cas, les conditions d'annulation prévues au point 4.1.2.1. seront appliquées de plein droit.

4.1.3. Cession du Contrat

Le client peut céder son Contrat si le cessionnaire remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le Forfait/Séjour (il doit s'agir, notamment, du même Forfait, du même type d'hébergement, du même nombre de personnes et de passagers concernés, d'enfants se situant dans la même tranche d'âge, etc.).

Dans cette hypothèse, le client cédant doit impérativement informer le **Terra do Mar®** par Lettre RAR au plus tard 7 jours avant le début du Forfait/Séjour concerné en indiquant précisément le nom, le prénom, l'adresse du cessionnaire et des participants au Forfait/Séjour et en justifiant que ces derniers remplissent strictement les mêmes conditions que lui pour consommer ledit Forfait.

Avec la cession, les acomptes payés par le Client cédant sont considérées faites pour le compte du Client cessionnaire.

La cession du Contrat entraîne des frais de cession de 100 € par personne dus solidairement au **Terra do Mar®** par le client cédant et le client cessionnaire et un nouveau Contrat sera établi au nom du client cessionnaire:

Note : Quand est-ce que les frais de cession devront être payés : au check out ? avant le départ ? Dans ce dernier cas, quelle est la conséquence du non paiement ?

Sans préjudice de ce qui précède, il est précisé qu'aucune cession ne peut intervenir pour une réservation effectuée au titre d'un logement à l'Unité sans l'accord préalable et écrit des autres clients restant inscrits au titre du logement à l'Unité concerné, leur autorisation devant dans ce cas être impérativement jointe à la demande de cession.

4.1.4. Conséquences du non respect des conditions de cession précitées:

Le **Terra do Mar®**, pourra refuser au cessionnaire du Forfait l'accès à l'hôtel concerné par ledit Forfait ou lui faire payer le prix de Forfait dans son intégralité et ce quand bien même le Forfait aurait été payé par le cédant en totalité ou partie.

4.2. Annulation du fait du Terra do Mar®,

4.2.1. Résiliations (ou Annulations) pures et simples du fait du Terra do Mar®

Si, avant la date d'arrivée, le **Terra do Mar®** est amené à résilier purement et simplement le Forfait choisi par le client, il sera proposé à celui-ci, en fonction des disponibilités, des prestations de substitution.

L'annulation de son Forfait ainsi que les nouveaux Forfaits proposés en remplacement seront notifiés au client par Lettre RAR dans les délais les plus brefs à la suite de la survenance des causes ayant justifié l'annulation du Forfait concerné.

Si le client porte à la connaissance du **Terra do Mar®** son choix de refuser le Forfait de substitution par Lettre RAR dans les 7 jours suivant la date de réception de la notification du **Terra do Mar®**, le client obtiendra, dans ce cas, le remboursement immédiat, à compter de la réception par le **Terra do Mar®** de la Lettre RAR du client de l'intégralité des sommes versées, et recevra à titre d'indemnité une somme égale à l'indemnité de résiliation qu'il aurait supportée si la résiliation était intervenue de son fait à cette date.

À défaut de réponse du client dans les conditions de forme et de délai susvisées, le client sera considéré comme ayant opté pour le Forfait de remplacement, le montant du prix correspondant restant dû au **Terra do Mar®**.

4.2.2. Modifications du Forfait et du prix du fait du Terra do Mar®,

Le **Terra do Mar®** peut être amené, de son propre chef ou pour des raisons indépendantes de sa volonté, à apporter des modifications aux informations figurant dans la « les supports » **Brochure**. Dès lors que ces modifications affecteront de manière substantielle un élément fondamental du Forfait, le **Terra do Mar®** devra en informer le client.

4.2.2.1. Avant le départ

Conditions des modifications éventuelles du Forfait et du prix:

- Modifications du Forfait:

Les supports étant imprimée longtemps à l'avance, les dates d'ouverture et de fermeture de l'hôtel ainsi que certaines des prestations proposées peuvent être sujettes à modification (par exemple: le nombre de restaurants et de bars ouverts peut être modifié ou de spécialités peuvent être fermés, de même les activités sportives proposées peuvent être modifiées et/ou adaptées au taux de remplissage de l'hôtel).

Les informations relatives aux activités organisées par des prestataires extérieurs et réservées sur place sont données à titre purement indicatif, l'organisation de telles activités ainsi que les conséquences des modifications et/ou annulations de ces activités relevant en tout état de cause de la seule responsabilité des prestataires extérieurs concernés.

- Modification non substantielle du prix et/ou rectification d'une erreur matérielle manifeste du prix:

Le **Terra do Mar®** se réserve expressément la possibilité de réviser ses prix à la hausse ou à la baisse afin de tenir compte des variations (il s'agit bien d'une faculté et non d'une obligation pour le **Terra do Mar®**):

- du coût des transports, lié notamment au coût du carburant;

Les prix indiqués dans la rubrique « prix et prestations » ont été établis en fonction des données économiques et fiscales en vigueur à la date du **15 mai 2008**. En cas de variation de l'un ou l'autre des éléments ainsi définis, le **Terra do Mar®** pourra répercuter intégralement cette variation sur ses prix. Pour les clients déjà inscrits à 30 jours et plus avant la date d'arrivée, aucune modification de prix ne pourra intervenir au cours des 30 jours précédant la date d'arrivée prévue.

Le **Terra do Mar®** se réserve également la possibilité de rectifier le prix du Forfait indiqué au client lors de sa réservation sur le site Internet du **Terra do Mar®** en cas d'erreur matérielle manifeste de celui-ci résultant notamment d'un bogue informatique.

- Conséquences des modifications du Forfait et du prix: **Note : In faudra définir le concept de modification substantielle**

Dans l'hypothèse d'une éventuelle modification substantielle du Forfait et/ou du prix (et non d'une rectification d'une erreur matérielle manifeste du prix) dans les conditions ci-dessus définies, le **Terra do**

Mar®, s'engage à en avertir ses clients par Lettre RAR le plus rapidement possible et, au plus tard, 30 jours avant la date d'arrivée prévue. À ce titre, sera considérée dans la rubrique « prix et prestations».

Les clients auront alors la possibilité, en cas de modification substantielle, de:

- soit résilier leur Contrat et obtenir, sans avoir aucune indemnité à verser au **Terra do Mar®** le remboursement immédiat de toutes les sommes versées. La résiliation devra alors être notifiée au **Terra do Mar®** par Lettre RAR envoyée dans un délai de 7 jours à compter de la réception de la lettre du **Terra do Mar®** informant le client des modifications, i;
- soit accepter la modification de Forfait et/ou de prix proposée par le **Terra do Mar®**. En cas où les Clients n'enverraient pas de lettre de résiliation dans les délais prévus ci-dessus, il sera considéré qu'ils acceptent les nouvelles conditions.

4.2.2.2. Après l'arrivée

Dans l'hypothèse où, après l'arrivée, le **Terra do Mar®** se trouverait dans l'impossibilité d'exécuter un ou plusieurs éléments essentiels du Contrat, il s'engage à faire tout son possible pour proposer aux clients **des prestations en remplacement de celles initialement prévues et à supporter intégralement le surcoût** éventuel de ces nouvelles prestations.

Si les nouvelles prestations étaient d'un coût inférieur à celles initialement prévues et réglées par le **Terra do Mar®** la différence de prix lui en serait intégralement remboursée dès son retour.

Le client ne pourra refuser les prestations de substitution qui lui seront proposées dans les conditions ci-dessus définies que pour des raisons valables.

5 Désistement en cours de Forfait

Une interruption du Forfait et/ou la renonciation à certains services compris dans le Forfait ou acquittés en supplément du prix du Forfait lors de la réservation (tels que forfaits stages, kids Club, excursions, etc.) ne pourront donner lieu à une demande de remboursement ou d'avoir d'aucune sorte.

L'**attestation de départ prématuré de l'hôtel** ainsi que les **attestations constatant la renonciation du client** à l'un quelconque des services susvisés ne peuvent en aucun cas être considérées comme un accord de remboursement à quelque titre que ce soit.

6 Responsabilité

En aucun cas, le **Terra do Mar®** ne peut être tenu pour responsable du fait de circonstances de force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au Contrat ou de la mauvaise exécution du Contrat imputable au client, Il est par ailleurs précisé que les prestations «hors **Terra do Mar®** » (activités sportives, excursions, service wifi, etc...) ainsi que toute autre activité délivrée par un prestataire extérieur pris à la seule initiative du client, relèvent en tout état de cause de la responsabilité exclusive des prestataires extérieurs en charge de leur organisation.

Notamment, toute réclamation concernant le service wifi qui est proposé et pour lesquelles toute réclamation devra être adressée directement au service concerné de la société prestataire, dans les conditions prévues par cette dernière.

La notion de responsabilité civile (accident, incident, vol) variant de pays à pays suivant les législations, le **Terra do Mar®** conseille vivement aux clients de se garantir par une assurance individuelle. Le **Terra do Mar®** leur recommande en outre de ne pas laisser dans leurs bagages confiés aux transporteurs, d'objets de valeur, espèces, bijoux, appareils photographiques, caméra vidéo, clés ou papiers d'identité, et leur conseille en toute hypothèse d'avoir des bagages étanches et fermant à clef.

7 Réclamations

Les réclamations relatives au Forfait devront être adressées par le client par Lettre RAR au plus tard 30 jours après la fin de la consommation du Forfait à l'adresse suivante:XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX .

Passé ce délai, aucune réclamation ne sera prise en compte.

Les réclamations mettant en jeu les assurances dommages ou responsabilité civile du **Terra do Mar®** ne seront admises que dans la mesure où elles auront fait l'objet d'une déclaration auprès du [service gestion](#) « Accueil » de l'hôtel avant le départ.

8 Données à caractère personnel - confidentialité

Les données collectées et enregistrées par le **Terra do Mar®** dans son système informatique ont pour finalité de permettre la gestion de l'inscription du client à un forfait et l'exécution des différentes prestations afférentes.

Ces informations sont susceptibles d'être transmises à des services internes du **Terra do Mar®** agissant pour compte commun à plusieurs entités du groupe, ainsi qu'à des tiers.

Il appartient au client d'informer le **Terra do Mar®** en cas de modification des données collectées le concernant afin que le **Terra do Mar®** dispose de données à jour le concernant.

À défaut, le **Terra do Mar®** ne pourra être tenu responsable des dommages que pourrait subir le client et qui résulteraient du fait que les données le concernant collectées par le **Terra do Mar®** ne sont pas à jour.

La collecte, l'enregistrement et le transfert à des tiers, comme les prestataires réceptifs, les sous-traitants, les Compagnies d'assurances ou les établissements de crédit, des données personnelles du client sont nécessaires à la vente ou à l'exécution d'un Forfait; certains de ces tiers peuvent se situer à l'étranger ainsi que dans des États non membres de l'Union européenne.

L'opposition du client à la collecte, à l'enregistrement ou au transfert à des tiers, y compris à l'étranger, des données personnelles le concernant nécessaires à la vente ou à l'exécution d'un Forfait et de ses prestations afférentes engendrerait de facto l'impossibilité pour le **Terra do Mar®** d'assurer tout ou partie de la prestation demandée.

Ces données peuvent être utilisées à des fins de communication commerciale, notamment par courrier électronique, par le groupe **Terra do Mar®** (qui s'entend de la société AZORES INTERNATIONAL TOURISM CLUB HÔTEL SA et de ses filiales) ainsi que par des partenaires de ce dernier. En application Des règles applicables en la matière et de l'article 13 de la directive européenne 2002/58/CE, le **Terra do Mar®** offre la possibilité aux client de s'opposer à l'utilisation des données personnelles les concernant à des fins de communication commerciale par courrier électronique,

L'opposition d'un client à ces traitements a pour conséquence de le priver de l'information concernant les offres commerciales du Groupe **Terra do Mar®**, de ses filiales et/ou de ses partenaires ainsi que du

bénéfice éventuel d'avantages qui pourraient lui être réservés dans le cadre de programmes de fidélisation particuliers pouvant exister au sein du groupe ou avec des sociétés partenaires extérieures.

Par ailleurs, il est indiqué au client que pour des raisons de sécurité des systèmes de vidéosurveillance peuvent être installés dans l'hôtel (le cas échéant ces systèmes sont indiqués sur place au client) et qu'il peut donc être filmé. (Note : l'installation de systèmes de vidéosurveillance dépend de l'accomplissement de pré réquisits spécifiques).

Chaque client dispose d'un droit d'accès et de rectification des informations le concernant. S'agissant d'un droit strictement personnel, le droit d'accès et de rectification ne pourra être exercé que par son titulaire justifiant de son identité ou par son représentant légal s'il s'agit d'un mineur ou d'un incapable majeur. Il pourra s'exercer par lettre simple adressée au « Service Relations Adhérents » dont l'adresse. est
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Le **Terra do Mar®** peut être amené à utiliser et divulguer les informations à caractère personnel concernant les clients de la manière la plus appropriée pour protéger le **Terra do Mar®** (et ses sociétés affiliées), son personnel, sa clientèle et/ou ses biens et pour lui permettre de procéder, le cas échéant, à toute action ou recours disponible et/ou limiter les dommages qui seraient encourus. À cet égard, le **Terra do Mar®** peut être amené à communiquer ces informations à la demande de toute autorité compétente, quelle qu'elle soit, chargée de l'application de toute mesure réglementaire ou légale et/ou de la répression des infractions de toute nature, aux fins d'identification des personnes susceptibles d'être impliquées dans des activités répréhensibles ou illégales.

9 Photos et illustrations

Le **Terra do Mar®** fait ses meilleurs efforts pour fournir des photos et illustrations permettant au client d'avoir un aperçu des prestations proposées.

Ces photos et illustrations ont pour objet de donner une idée de la catégorie des prestations mais ne sauraient en tout état de cause engager le **Terra do Mar®** au-delà de cet objet.