

Conditions générales de réservation

Dernière mise à jour : 17/08/2026

Les présentes Conditions générales s'appliquent aux services d'hébergement et aux prestations connexes fournis par NORTHSTAR CHALETS, société à responsabilité limitée au capital social de 500 €, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Thonon-les-Bains sous le numéro 832 846 562.

Siège social : 37 Taille de Mas Verjus, 74110 Morzine, France

SIREN : 832 846 562

SIRET : 832 846 562 00011

Numéro de TVA intracommunautaire : FR21 832 846 562

Téléphone : +33 6 16 46 42 53

E-mail : admin@northstarchalets.com

Dans les présentes Conditions générales, les termes « Northstar Chalets », « nous », « notre » et « nos » désignent NORTHSTAR CHALETS SARL.

Les présentes Conditions générales, accompagnées de la confirmation de réservation de votre séjour reçue par e-mail, constituent le contrat conclu entre NORTHSTAR CHALETS SARL et vous-même. Aucun contrat n'est conclu tant que le versement de l'acompte n'a pas été reçu et traité.

Définitions utilisées dans les présentes Conditions générales

Le terme « Client » désigne toutes les personnes nommées dans le Formulaire de réservation, y compris toute personne ajoutée ou remplacée ultérieurement. Selon le contexte, les termes « Client », « vous », « votre » et « vos » peuvent être utilisés.

Le terme « Northstar Chalets » désigne NORTHSTAR CHALETS SARL. Selon le contexte, les termes « Northstar Chalets », « nous », « notre » et « nos » peuvent être utilisés.

Les présentes Conditions générales ont été conçues afin de fournir aux Clients toutes les informations nécessaires au processus de réservation. Si vous avez des questions, nous serons heureux d'y répondre par téléphone au +33 6 16 46 42 53 ou par écrit à l'adresse admin@northstarchalets.com.

1. Devis

1.1. Tous les prix publiés ou indiqués dans un devis sont exprimés en euros (EUR). Tout devis établi en livres sterling (GBP) sera basé sur le taux de change journalier appliqué par votre banque au moment du paiement.

Tous les devis écrits sont valables pendant une période de quatorze jours à compter de leur date d'émission. Les erreurs de devis sont extrêmement rares. Toutefois, en cas d'erreur manifeste, nous établirons un nouveau devis et ne serons pas tenus d'appliquer le montant incorrect initialement indiqué.

1.2. Bien que nous prenions toutes les précautions nécessaires pour garantir l'exactitude des prix au moment de leur publication, des variations de prix peuvent survenir en raison de circonstances échappant à notre contrôle. Compte tenu de la nature particulière de nos services, les prix peuvent être modifiés avant la conclusion du contrat.

2. Contrat et acompte

2.1. Vous devez lire attentivement les présentes Conditions générales avant de réserver votre séjour auprès de Northstar Chalets.

La personne qui effectue la réservation au nom du Client, ci-après désignée le « Responsable du groupe », accepte les présentes Conditions générales au nom de toutes les personnes composant le groupe du Client.

Une réservation comprenant des personnes mineures ne peut être effectuée que si au moins un membre du groupe est âgé de 18 ans ou plus et agit en qualité de Responsable du groupe.

2.2. En effectuant une réservation auprès de Northstar Chalets, le Responsable du groupe :

- Garantit qu'il est autorisé à accepter les présentes Conditions générales au nom de l'ensemble du groupe
- Accepte les présentes Conditions générales au nom de l'ensemble du groupe
- Confirme que les Conditions de réservation ont été portées à la connaissance de chaque membre du groupe
- S'engage à communiquer les Conditions de réservation à toute personne ajoutée au groupe ou remplaçant un participant à une date ultérieure
- Garantit le paiement de l'intégralité du prix du séjour pour toutes les personnes mentionnées dans la réservation, ainsi que pour toute personne ajoutée ou remplacée ultérieurement

2.3. Aucun contrat n'est conclu entre Northstar Chalets et le Client tant que Northstar Chalets n'a pas reçu le paiement de l'acompte non remboursable ou, le cas échéant, le paiement intégral du prix du séjour.

2.4. Lorsque vous recevez votre confirmation de réservation par e-mail, veuillez vérifier attentivement que toutes les informations qu'elle contient sont exactes.

L'e-mail de confirmation, le Formulaire de réservation et les présentes Conditions générales constituent ensemble le contrat conclu entre Northstar Chalets et le Client.

Si vous constatez une erreur ou une différence dans la confirmation de réservation, veuillez nous en informer immédiatement. Dans le cas contraire, nous considérerons que les informations indiquées sont exactes. Des frais de modification pourront être appliqués si des changements s'avèrent ensuite nécessaires.

3. Confirmation et paiement

3.1. Un acompte non remboursable correspondant à 25 % du prix total du séjour doit être versé au moment de la réservation. La réservation ne sera pas confirmée tant que cet acompte n'aura pas été reçu.

Le solde, accompagné du prix des éventuels services supplémentaires convenus, sera facturé douze semaines avant votre date d'arrivée, ci-après désignée la « Date de paiement du solde ».

Si vous effectuez une réservation auprès de Northstar Chalets moins de dix semaines avant votre date d'arrivée, le paiement intégral sera exigé au moment de la réservation.

3.2. Le Responsable du groupe est responsable du paiement intégral du séjour pour toutes les personnes composant le groupe du Client, ainsi que pour toute personne ajoutée ou remplacée ultérieurement.

Si Northstar Chalets n'a pas reçu le paiement à la Date de paiement du solde, nous aurons le droit d'annuler la réservation, de conserver l'acompte versé et d'appliquer les frais d'annulation prévus à l'article 7.

Dans ces circonstances, Northstar Chalets se réserve le droit de proposer à nouveau le séjour à la vente sans préavis.

3.3. Le défaut de paiement de toute somme due à Northstar Chalets à la date demandée constitue un manquement au contrat et autorise Northstar Chalets à annuler votre séjour. Les frais d'annulation prévus à l'article 7 s'appliqueront alors.

3.4. En acceptant les présentes Conditions générales, vous vous engagez à ne pas tenter de récupérer auprès de l'émetteur de votre carte bancaire la partie non remboursable du contrat, sauf si Northstar Chalets cesse son activité pour cause d'insolvabilité et n'est, par conséquent, plus en mesure d'honorer la réservation.

4. Formulaire de réservation

Northstar Chalets vous demande de compléter les informations relatives à votre réservation au moyen de notre Formulaire de réservation et de nous communiquer les informations concernant tous les membres de votre groupe.

Le Formulaire de réservation doit être intégralement complété et nous être retourné par e-mail afin de confirmer votre réservation.

Le Formulaire de réservation est disponible à l'adresse suivante :

<https://northstarchalets.com/booking-form/>

5. Modifications de la réservation demandées par le Client

5.1. Vous pouvez demander une modification de votre réservation ou de l'organisation prévue de votre séjour à tout moment avant votre départ.

Toute demande doit être adressée par écrit à Northstar Chalets. Nous ferons notre possible pour y répondre favorablement.

Toutefois, une modification ne fera partie du contrat conclu entre Northstar Chalets et le Client qu'après avoir été acceptée et confirmée par écrit par Northstar Chalets, et après le paiement par le Client de toute différence de prix applicable.

5.2. Toutes les demandes sont soumises aux disponibilités et peuvent également entraîner des frais, qui seront, le cas échéant, confirmés par écrit par Northstar Chalets.

Sous réserve de disponibilité, Northstar Chalets ne facturera pas les changements de dates demandés pour une même saison d'hiver ou d'été lorsque ceux-ci sont demandés et peuvent être acceptés plus de dix semaines avant le départ.

Si le prix du séjour aux nouvelles dates est supérieur au prix initial, le Client devra régler la différence avant que la modification de la réservation puisse être confirmée par Northstar Chalets.

5.3. Tout changement de dates vers une future saison d'hiver ou demandé moins de dix semaines avant le départ sera considéré comme une annulation complète. Les frais d'annulation indiqués à l'article 7 s'appliqueront.

6. Modifications de la réservation par Northstar Chalets

6.1. Si nous sommes dans l'obligation d'apporter une modification importante à votre séjour ou si nous annulons votre réservation moins de dix semaines avant la date d'arrivée initialement prévue, vous pourrez choisir l'une des options suivantes :

- Accepter la nouvelle organisation du séjour que nous vous proposons
- Réserver auprès de nous un séjour de remplacement au tarif en vigueur
- Annuler votre séjour et recevoir un remboursement intégral

6.2. Vous devez nous informer de votre choix dans un délai de sept jours à compter de notre proposition d'une autre organisation du séjour. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, nous considérerons que vous acceptez la nouvelle organisation proposée.

7. Annulation de la réservation

7.1. Annulation par le Client

- Le Responsable du groupe doit confirmer par écrit toute demande d'annulation du Client. La date à laquelle Northstar Chalets reçoit cette notification écrite déterminera le montant des frais d'annulation applicables. Ceux-ci sont exprimés en pourcentage du prix total du séjour
- De nombreuses assurances voyage couvrent l'annulation d'un séjour dans certaines circonstances. Nous vous recommandons donc de consulter les conditions de votre assurance au moment de la réservation et de vérifier auprès de votre assureur qu'elle offre une couverture suffisante
- Les frais d'annulation sont les suivants :
 - Plus de 12 semaines avant l'arrivée : 25 % du prix total
 - Moins de 12 semaines avant l'arrivée : 85 % du prix total
 - Moins de 8 semaines avant l'arrivée : 100 % du prix total

Lorsque le solde a déjà été intégralement réglé, le remboursement dû au Client sera effectué après déduction des frais d'annulation. Dans le cas contraire, Northstar Chalets pourra réclamer au Client tout solde restant dû.

7.1.1. Si le solde final n'est pas reçu au plus tard dix semaines avant votre date d'arrivée, Northstar Chalets se réserve le droit d'annuler la réservation et de conserver tout acompte déjà versé.

Nous ferons notre possible pour vous contacter au cours de cette période. Toutefois, si le paiement n'est pas effectué, Northstar Chalets se réserve le droit de proposer à nouveau le chalet à la réservation sans autre préavis.

En cas de rejet ou d'échec d'un paiement, le Responsable du groupe sera contacté et invité à effectuer le règlement par un autre moyen. À défaut, la réservation sera annulée.

7.2. Annulation par Northstar Chalets

7.2.1. Dans le cas peu probable où Northstar Chalets serait dans l'obligation d'annuler votre réservation pour quelque raison que ce soit, à l'exception des circonstances prévues à l'article 7.2.2, nous nous efforcerons de proposer une autre solution ou de procéder rapidement à un remboursement intégral.

En cas d'annulation d'une réservation par Northstar Chalets, la responsabilité de Northstar Chalets sera limitée au remboursement des sommes que vous lui avez déjà versées.

7.2.2. Northstar Chalets ne sera pas considéré comme ayant manqué à ses obligations contractuelles et ne sera pas tenu de procéder à un remboursement lorsque l'inexécution de l'une de ses obligations au titre des présentes Conditions de réservation résulte d'un événement, d'une circonstance ou d'une cause échappant raisonnablement à son contrôle.

Cela comprend notamment, sans que cette liste soit exhaustive, les catastrophes naturelles, la guerre ou la menace de guerre, les émeutes, les troubles civils, les actes terroristes, les conflits sociaux, les décisions gouvernementales, les catastrophes naturelles ou nucléaires, les conditions météorologiques défavorables, les incendies et la fermeture de ports, d'aéroports ou de frontières internationales, ainsi que tout événement similaire.

Le Covid-19 étant désormais un risque connu, les annulations liées au Covid-19 ne peuvent, selon le droit français, être considérées comme un cas de force majeure.

8. Les chalets

8.1. Lorsque vous réservez des chambres ou un logement entier auprès de Northstar Chalets, ci-après « l'Espace réservé », celui-ci ne peut être partagé, cédé ou sous-loué.

Seules les personnes nommées dans le système de réservation sont autorisées à séjourner dans le logement pendant la période indiquée dans la confirmation de réservation. Le nombre total d'occupants ne doit en aucun cas dépasser la capacité annoncée.

8.2. Les enfants âgés de 16 ans ou moins doivent être surveillés lors de l'utilisation des équipements du chalet.

9. Utilisation des bains à remous et autres installations de bien-être

9.1. L'utilisation par le Client des bains à remous et autres installations de bien-être disponibles dans certains logements Northstar Chalets s'effectue à ses propres risques. Northstar Chalets décline toute responsabilité en cas d'accident ou de blessure survenant lors de leur utilisation.

Nous effectuons des contrôles de sécurité et des nettoyages réguliers ou quotidiens afin de nous assurer que ces installations sont sûres et fonctionnent correctement.

9.2. Veuillez respecter les consignes affichées dans les chalets concernant l'utilisation autorisée de ces installations, ainsi que toutes les règles et recommandations de sécurité communiquées.

9.3. Il appartient au Client de respecter toutes les instructions fournies concernant l'utilisation de ces installations. Les enfants doivent être surveillés à tout moment par un adulte faisant partie du groupe du Client.

Le non-respect des règles peut entraîner la fermeture ou la mise hors service des installations, sans remboursement des sommes versées pour leur utilisation.

9.4. Les Clients doivent faire preuve d'une prudence particulière lorsqu'ils entrent dans une installation de bien-être extérieure ou en sortent lorsque les températures sont négatives.

9.5. Les bains à remous sont normalement indisponibles pendant au moins une journée par semaine afin de permettre leur nettoyage.

Si une installation de loisirs de l'un de nos chalets devient indisponible pour une raison quelconque pendant votre séjour, nous ne pouvons pas garantir qu'elle pourra être réparée ou remplacée au cours de celui-ci. Aucune indemnisation ne sera accordée au titre de la gêne occasionnée ou de la réduction de sa durée d'utilisation.

9.6. Nous nous réservons le droit de fermer les installations de bien-être si nous estimons que les règles ci-dessus n'ont pas été respectées. Aucune indemnisation ne sera accordée.

9.7. En été, l'utilisation des installations de bien-être n'est pas comprise dans le prix du séjour. Un supplément de 300 € sera facturé si leur utilisation est demandée. Les éventuelles restrictions locales concernant l'utilisation de l'eau s'appliqueront.

9.8. Le remplissage ou l'utilisation des installations de bien-être sans l'autorisation de Northstar Chalets entraînera la retenue du dépôt de garantie.

10. Dépôt de garantie

10.1. Northstar Chalets peut demander le versement d'un dépôt de garantie destiné à couvrir les frais supplémentaires engagés sur place ou les dommages causés au logement.

Le cas échéant, un montant maximal de 1 500 € pourra être demandé par virement bancaire dix semaines avant votre arrivée. Il sera restitué au plus tard deux semaines après la fin de votre séjour, déduction faite des frais éventuellement engagés.

10.2. La levée d'une préautorisation de carte bancaire peut être retardée lorsque le coût d'une réparation doit encore être déterminé.

10.3. Vous serez responsable de toute casse ou de tout dommage causé au logement ou aux propriétés voisines pendant votre séjour par un membre du groupe du Client, vos employés ou les personnes que vous avez invitées dans le logement.

Les frais correspondants seront déduits du dépôt de garantie. Si le coût des dommages dépasse le montant du dépôt de garantie, ou si aucun dépôt de garantie n'a été demandé, vous devrez régler immédiatement à Northstar Chalets le montant qui vous sera communiqué.

10.4. Le Client doit respecter le logement ainsi que les règles du chalet et les obligations de fin de séjour présentées à l'Annexe 1.

Ces règles font partie du contrat de réservation et figurent également dans le guide d'accueil du logement. Leur non-respect peut entraîner la déduction de frais supplémentaires du dépôt de garantie.

10.5. Lorsque des coordonnées de carte bancaire sont recueillies à titre de garantie contre les dommages, le Client autorise Northstar Chalets à débiter sur cette carte les sommes dues. Le détail des frais engagés et des sommes prélevées sera communiqué au Client par e-mail.

11. Location de matériel de sports d'hiver, cours, guides, forfaits de ski, transferts et taxis

11.1. Bien que nous nous efforcions de recommander uniquement des prestataires dont la qualité de service est reconnue, nous ne pouvons être tenus responsables des services qu'ils fournissent. Il vous appartient de vérifier au préalable la qualité du service et la capacité du prestataire à assurer celui-ci.

11.2. Lorsque nous effectuons ou recevons pour votre compte une réservation de matériel de sports d'hiver, de cours de ski, de services de guide ou de forfaits de ski, nous agissons en qualité d'intermédiaire pour le compte du loueur de matériel, de l'école de ski, du guide ou de la société exploitant les remontées mécaniques.

Nous n'exerçons aucun contrôle sur la fourniture de ces biens ou services et ne pouvons être tenus responsables des prestations fournies, ni des actes ou omissions des entreprises concernées, de leurs salariés ou de leur personnel.

11.3. Lorsque nous effectuons ou recevons pour votre compte une réservation de taxi ou de transfert, par exemple entre la station et l'aéroport, au moyen d'un véhicule que nous ne louons pas et qui n'est pas conduit par l'un de nos chauffeurs, nous agissons en qualité d'intermédiaire pour le compte de la société de taxi ou de transfert concernée.

Nous n'exerçons aucun contrôle sur la fourniture de ces trajets ou transferts ni sur la société concernée. Nous ne pouvons donc être tenus responsables des trajets ou transferts, ni des actes ou omissions de cette société, de ses salariés ou de son personnel.

11.4. Votre contrat relatif à la location de matériel de sports d'hiver, aux cours, aux services de guide, aux forfaits de ski ou aux transferts sera conclu avec le prestataire concerné.

Les dispositions relatives à la responsabilité de Northstar Chalets figurant à l'article 12 ne s'appliquent pas à ces services, qui sont régis par les conditions générales du prestataire.

11.5. Toute réclamation concernant la qualité d'un service fourni par un tiers doit être adressée directement au prestataire concerné.

11.6. Northstar Chalets peut précommander des forfaits de ski afin qu'ils soient disponibles dans le chalet à votre arrivée. Ces forfaits sont facturés au Client et réglés avant son arrivée.

Northstar Chalets peut aider le Client à modifier des forfaits précommandés, mais se réserve le droit de lui répercuter les frais correspondants. Northstar Chalets agit uniquement en qualité d'intermédiaire et le contrat est conclu entre le Client et la société exploitant les remontées mécaniques.

12. Responsabilité de Northstar Chalets à votre égard

12.1. Northstar Chalets s'efforce de s'assurer que le séjour réservé est fourni conformément aux engagements pris et que les services que nous assurons sont fournis avec une compétence et une diligence raisonnables.

Si une partie de votre séjour n'est pas fournie comme convenu et que vous souhaitez présenter une réclamation, il vous appartient de démontrer qu'une compétence et une diligence raisonnables n'ont pas été mises en œuvre.

Nous assumons la responsabilité des actes ou omissions de nos salariés, mandataires, fournisseurs et sous-traitants lorsque ceux-ci agissaient, au moment des faits, dans le cadre de leur emploi ou réalisaient un travail que nous leur avons demandé dans le cadre d'un contrat de mandat ou de fourniture conclu avec Northstar Chalets.

Dans tous les cas, à l'exception des situations impliquant un dommage corporel, un décès ou la perte ou détérioration de bagages ou d'effets personnels, notre responsabilité est limitée au prix du séjour correspondant à la ou aux personnes concernées.

Cette responsabilité est subordonnée à la notification écrite de toute réclamation dans un délai de 28 jours suivant votre retour de séjour.

12.2. Northstar Chalets ne pourra être tenu responsable ni être obligé de verser une indemnisation au titre d'une blessure, maladie, perte, détérioration, dépense, charge ou autre réclamation résultant :

- Des actes ou omissions de la ou des personnes concernées
- Des actes ou omissions imprévisibles ou inévitables d'un tiers sans lien avec la fourniture des services couverts par les présentes Conditions générales
- De circonstances inhabituelles ou imprévisibles échappant au contrôle de Northstar Chalets ou de ses fournisseurs et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées malgré toute la diligence raisonnablement requise
- D'un événement que Northstar Chalets ou ses fournisseurs n'auraient pas pu prévoir ou empêcher malgré toute la diligence raisonnablement requise

12.3. Les Clients doivent faire preuve de prudence à tout moment. Les températures et les conditions météorologiques ne permettent pas toujours de retirer immédiatement la neige et la glace de toutes les zones entourant les chalets.

Northstar Chalets décline toute responsabilité en cas d'accident ou de blessure survenant dans ces circonstances.

12.4. Le Client accepte que les séjours de ski puissent être affectés par les conditions météorologiques.

Northstar Chalets ne peut être tenu responsable d'une perte, d'un retard ou de frais liés directement ou indirectement à des conditions météorologiques défavorables, notamment à des routes bloquées, des vols manqués ou des retards aériens.

Si un cas de force majeure vous fait manquer votre voyage de retour et qu'un hébergement supplémentaire ou d'autres modalités de transport sont nécessaires, les frais correspondants resteront à votre charge.

12.5. Les Clients demeurent responsables de leurs documents personnels, bagages, effets personnels et équipements de ski, qu'ils soient loués ou non.

Northstar Chalets décline toute responsabilité en cas de perte ou de détérioration. Les Clients doivent souscrire une assurance appropriée.

12.6. Nous ferons notre possible pour répondre aux demandes particulières, mais nous ne pouvons en garantir la satisfaction.

Sauf confirmation expresse contraire, les demandes particulières ne font pas partie de notre engagement contractuel et notre responsabilité ne pourra être engagée si elles ne sont pas satisfaites.

13. Responsabilités du Client

13.1. Le Responsable du groupe garantit le paiement de tous les services payants demandés par un membre de son groupe, avant ou pendant le séjour.

13.2. Chaque membre du groupe doit disposer d'une assurance voyage personnelle adaptée.

Celle-ci doit notamment couvrir de manière suffisante les sports d'hiver, les risques liés à la responsabilité civile et les frais résultant de dommages causés pendant le séjour au logement ou aux propriétés voisines par le Client, un membre de son groupe, ses employés ou ses invités.

13.3. Northstar Chalets pourra réclamer au Client le coût de tout dommage causé par celui-ci ou par un membre de son groupe.

13.4. Tous nos chalets sont strictement non-fumeurs, afin de garantir le confort des Clients et conformément à la législation française. Les frais de nettoyage supplémentaires pourront être déduits du dépôt de garantie.

13.5. Le Responsable du groupe doit impérativement informer Northstar Chalets, avant l'arrivée, de toute allergie dont souffre un membre du groupe, conformément à l'article 14 ci-dessous.

13.6. Il appartient au Client de fermer et de sécuriser correctement les accès et fenêtres du logement, notamment les portes donnant accès au balcon, au garage ou au bain à remous.

Le Client sera responsable des frais supportés par Northstar Chalets en raison de sa négligence.

13.7. Northstar Chalets ne pourra être tenu responsable du vol ou de la perte d'effets personnels dans ses locaux ou véhicules.

Northstar Chalets prendra toutes les mesures raisonnables pour contribuer à la sécurité des effets personnels des Clients. Toutefois, leur surveillance relève principalement de la responsabilité du Client.

14. Allergies alimentaires

14.1. Nous prendrons toutes les précautions raisonnables afin d'éviter certains aliments ou ingrédients lorsqu'une allergie ou un régime alimentaire particulier nous a été signalé et accepté au moment de la réservation, puis confirmé par écrit au moins 14 jours avant la date d'arrivée prévue dans un chalet Northstar Chalets.

14.2. Aucun dispositif de gestion des allergies alimentaires ne peut garantir l'absence totale de contact avec un aliment particulier.

Des produits tels que les œufs, les produits laitiers et les fruits à coque sont régulièrement présents dans nos cuisines et espaces de restauration. Ils peuvent également être introduits dans nos chalets par des tiers, avec le risque qu'une personne allergique entre en contact avec eux.

14.3. Si un membre de votre groupe souffre d'une allergie alimentaire si grave que la moindre exposition à la substance concernée pourrait provoquer une réaction anaphylactique potentiellement mortelle, notamment lorsque la réaction peut être déclenchée autrement que par l'ingestion, par exemple par une odeur ou des traces infimes, vous devez nous en informer par écrit au moment de la réservation.

Nous pourrions ainsi discuter des risques avec vous et confirmer si vous souhaitez maintenir votre réservation.

Si vous ne nous informez pas d'une allergie grave au moment de la réservation, ou si vous choisissez de poursuivre la réservation après que nous vous avons expliqué les risques éventuels, notre responsabilité ne pourra être engagée en cas d'incident.

14.4. Nous nous réservons le droit de facturer un supplément de 75 € par personne pour certaines demandes alimentaires. Ce supplément couvre le temps de travail supplémentaire et le coût des produits nécessaires.

15. Résolution des problèmes et réclamations

15.1. Nous souhaitons que votre séjour soit aussi agréable que possible. Toutefois, des difficultés peuvent exceptionnellement survenir.

Si un aspect de votre séjour ne vous satisfait pas, veuillez nous le signaler immédiatement afin que nous ayons la possibilité de résoudre le problème aussi rapidement et amiablement que possible.

15.2. Si vous n'êtes pas satisfait d'un aspect de votre séjour, vous devez en informer immédiatement l'hôte de votre chalet.

Si le problème ne peut pas être résolu sur place et que vous restez insatisfait, vous devez adresser votre réclamation par écrit à Northstar Chalets dans un délai de 28 jours suivant votre retour afin que nous puissions l'examiner de manière approfondie.

15.3. Aucune mesure ne pourra être prise et aucune responsabilité acceptée concernant une réclamation reçue après l'expiration de ce délai de 28 jours.

16. Voyage

16.1. Veuillez communiquer à Northstar Chalets les informations relatives aux vols de votre groupe au moins quatre semaines avant le départ et nous indiquer les transferts dont vous pourriez avoir besoin.

16.2. Northstar Chalets ne peut être tenu responsable lorsqu'un Client manque un vol, quelle qu'en soit la raison.

Aucun avoir ni remboursement ne sera accordé si vous ne pouvez pas bénéficier d'une partie de votre séjour pour cette raison.

16.3. Northstar Chalets n'est pas responsable des retards aériens, mais s'efforcera, dans la mesure du possible, d'assurer les transferts préalablement réservés vers la station.

17. Arrivée et départ

17.1. Votre réservation commence à 16 h le jour de votre arrivée.

Si vous arrivez avant cette heure, nous ferons notre possible pour vous accueillir plus tôt. Cette possibilité reste toutefois à notre discrétion et doit être convenue à l'avance.

17.2. Votre réservation prend fin à 10 h le jour de votre départ.

Si vous prévoyez de partir plus tard, nous ferons notre possible pour répondre à votre demande. Cette possibilité reste toutefois à notre discrétion et doit être convenue à l'avance.

18. Informations générales

18.1. Dans la mesure du possible, nous pouvons préparer des repas végétariens ou adaptés à certains régimes alimentaires.

Toutefois, la disponibilité locale de certains ingrédients ou produits spécialisés peut nous empêcher de répondre à toutes les demandes. Veuillez indiquer toute demande de ce type dans votre Formulaire de réservation.

18.2. Nous ne pouvons pas garantir une connexion internet ou une alimentation électrique continue et ininterrompue dans nos chalets lorsque des circonstances techniques échappent à notre contrôle.

18.3. Nous disposons d'un nombre limité de lits pour bébé et de chaises hautes. Ceux-ci doivent être réservés à l'avance. Veuillez vérifier que ces demandes ont bien été enregistrées dans notre système de réservation.

18.4. Dans nos chalets avec restauration, le personnel bénéficie de deux jours de repos par semaine.

18.5. La taxe de séjour est perçue dans toutes les stations françaises et son montant est fixé par la collectivité locale. Elle varie selon le logement et est facturée par nuit.

Northstar Chalets calculera la taxe de séjour applicable et l'ajoutera à votre facture finale.

18.6. Si vous réservez un séjour partagé, d'autres familles ou Clients peuvent séjourner dans le même chalet pendant votre séjour.

Les espaces et installations communs seront donc utilisés par l'ensemble des personnes hébergées dans le logement.

19. Paiements en fin de séjour

19.1. À votre demande, Northstar Chalets peut effectuer des achats pour votre compte avant ou pendant votre séjour.

Afin de permettre ces achats, une carte bancaire pourra être demandée à titre de garantie. Tous les achats concernés devront être intégralement réglés avant votre départ du logement.

20. Prestations incluses et non incluses

20.1. Prestations incluses dans tous les hébergements

- Hébergement dans le chalet
- Télévision avec services de streaming ou chaînes par satellite, selon les équipements disponibles dans chaque logement
- Accès internet Wi-Fi
- Local à skis ou espace de rangement

20.2. Prestations incluses dans les hébergements avec restauration, cinq jours par semaine

- Petit-déjeuner avec une option chaude pendant les cinq jours de restauration et petit-déjeuner continental en libre-service pendant les deux jours de repos du personnel
- Thé, café et goûter l'après-midi pendant les cinq jours de restauration, avec un gâteau, une pâtisserie, des biscuits ou une autre préparation similaire. Du pain sera livré pendant les deux jours de repos du personnel
- Accueil avec champagne ou prosecco et canapés le premier soir
- Dîner composé de quatre services, comprenant une entrée, un plat principal, un dessert et du fromage, accompagné d'une sélection de vins, puis de thé ou de café, pendant les cinq jours de restauration

Pour une arrivée ou un enregistrement après 21 h, un repas simple sera proposé à la place du repas complet.

Pour un départ avant 7 h 30, un petit-déjeuner continental simple sera proposé.

20.3. Prestations non incluses

- Le voyage ou les transferts jusqu'à la station
- La taxe de séjour
- Les forfaits de ski
- La location de skis ou de snowboards
- Les écoles de ski, les guides et les cours
- Le déjeuner au chalet ou à l'extérieur, quel que soit le jour
- Le dîner pendant les jours de repos du personnel
- Les déjeuners au chalet pendant toute la durée du séjour
- Les suppléments pour certaines catégories de vins
- La recharge des véhicules électriques, sauf autorisation écrite de Northstar Chalets. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer
- Les activités supplémentaires telles que les sorties en raquettes, les promenades en chiens de traîneau, le deltaplane ou parapente, les vols en hélicoptère et autres activités similaires

20.4. Bien que les éléments énumérés à l'article 20.3 ne soient pas inclus, notre équipe reste disponible pour répondre à vos demandes et vous aider à les organiser avant ou pendant votre séjour.

21. Cours et matériel

21.1. Les paiements relatifs au matériel de sports d'hiver, aux cours et aux autres services supplémentaires doivent être effectués localement et directement auprès des prestataires.

Ceux-ci peuvent refuser tout remboursement en cas de mauvaises conditions météorologiques. Leurs propres Conditions générales s'appliquent.

21.2. Pendant les périodes très demandées, notamment Noël, le Nouvel An, les vacances scolaires de février et Pâques, les écoles de ski et magasins de location de matériel peuvent être très fréquentés.

Nous vous recommandons donc vivement de réserver vos cours et votre matériel suffisamment à l'avance. Nous serons heureux de vous communiquer les coordonnées nécessaires.

22. Assurance

22.1. Chaque Client doit disposer d'une assurance personnelle appropriée pour réserver auprès de Northstar Chalets, Northstar Chalets ne fournissant aucune assurance de voyage ou couvrant les sports d'hiver.

Il vous appartient de vous assurer que vous-même et tous les membres de votre groupe disposez d'une assurance pertinente et suffisante couvrant les accidents, maladies et autres incidents pendant toute la durée du séjour, y compris les trajets aller et retour.

Nous vous recommandons également de souscrire une assurance suffisante pour vos effets personnels.

22.2. De nombreuses compagnies d'assurance proposent désormais une couverture liée au Covid-19.

Tous les Clients étant tenus de disposer d'une assurance personnelle adaptée, nous vous recommandons vivement d'ajouter cette protection à votre contrat. Northstar Chalets n'acceptera pas qu'un problème lié au Covid-19 constitue à lui seul un motif valable de remboursement.

22.3. Afin que nous puissions vous aider en cas d'urgence, il est utile que nous disposions des informations relatives à votre assurance voyage. Veuillez nous les communiquer au moment de la réservation.

23. Exactitude du site internet

23.1. Nous avons pris toutes les précautions raisonnables afin que les descriptions, faits et opinions publiés sur notre site internet ou dans nos supports promotionnels soient exacts au meilleur de notre connaissance.

23.2. Les opinions exprimées sont propres à leurs auteurs. Les photographies ne se rapportent à une destination particulière que lorsqu'elles sont clairement accompagnées d'une légende en ce sens.

Concernant les informations fournies au sujet de la station et de certaines installations disponibles sur place, nous ne pouvons garantir qu'elles restent exactes à tout moment ni qu'une activité particulière aura lieu, ces services échappant à notre contrôle.

23.3. Certaines installations telles que les remontées mécaniques, navettes, patinoires et piscines peuvent ne pas fonctionner au début ou à la fin de la saison.

Cela peut dépendre de facteurs tels que la météo ou le nombre de visiteurs dans la station. Les exploitants prennent souvent ces décisions au jour le jour et ne nous en informent pas toujours.

Lorsque nous en sommes informés, nous ferons notre possible pour vous prévenir.

23.4. Toutes les informations que nous fournissons au sujet de prestataires tiers nous ont été communiquées par ceux-ci de bonne foi. Nous ne pouvons garantir qu'elles soient complètes ou constamment à jour.

24. Réservations, agences de voyages et forfaits touristiques

24.1. NORTHSTAR CHALETS SARL fournira votre séjour.

24.2. Si vous réservez votre séjour par l'intermédiaire d'une agence de réservation ou de voyages, celle-ci transmettra certaines informations à Northstar Chalets et Northstar Chalets pourra lui transmettre certaines informations.

L'agence pourra également recevoir le paiement de votre séjour.

Toute information ou tout conseil qui vous serait communiqué par l'agence sans provenir d'une information ou d'un conseil fourni par Northstar Chalets relève de la responsabilité de l'agence.

Nous déclinons toute responsabilité si des informations incorrectes vous sont communiquées par celle-ci. Toute demande d'indemnisation ou de recours fondée sur ces informations devra être adressée à l'agence concernée et non à Northstar Chalets.

24.3. Votre réservation auprès de Northstar Chalets ne constitue pas un forfait touristique au sens de la réglementation relative aux voyages à forfait, aux séjours à forfait et aux circuits à forfait.

Un forfait touristique existe lorsqu'une combinaison préétablie d'au moins deux des éléments suivants est vendue ou proposée à un prix global et que la prestation dépasse vingt-quatre heures ou comprend une nuitée :

- Le transport
- L'hébergement
- D'autres services touristiques qui ne sont pas accessoires au transport ou à l'hébergement et qui représentent une part significative du forfait

25. Protection des données personnelles

25.1. Northstar Chalets traite des données personnelles afin de répondre aux demandes, préparer des devis, gérer les réservations, traiter les paiements, fournir les hébergements et services convenus, respecter ses obligations légales et gérer les communications avant, pendant et après votre séjour.

25.2. Lorsque le Responsable du groupe communique des données personnelles concernant un autre membre du groupe du Client, il confirme être autorisé à fournir ces informations et s'engage à mettre notre Politique de confidentialité à la disposition de cette personne.

25.3. Vous trouverez davantage d'informations concernant les données personnelles que nous recueillons, la manière dont nous les utilisons, leur durée de conservation et vos droits dans notre Politique de confidentialité, disponible à l'adresse suivante : [insérer le lien].

26. Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes Conditions de réservation et toute question en découlant sont régies par le droit français et relèvent de la compétence des juridictions françaises.

Toute correspondance doit être adressée à admin@northstarchalets.com.

26.1. Si une disposition des présentes Conditions générales est déclarée invalide ou inapplicable par une juridiction ou une autre autorité compétente, les autres dispositions resteront pleinement en vigueur et ne seront pas affectées.

Le Covid-19 étant désormais un risque connu, les annulations liées au Covid-19 ne peuvent, selon le droit français, être considérées comme un cas de force majeure.

Annexe 1 : Règles du chalet, frais et obligations de fin de séjour

Les règles suivantes font partie intégrante des présentes Conditions générales. Veuillez vous assurer que tous les membres de votre groupe en ont connaissance.

Lorsqu'une règle n'est pas respectée, Northstar Chalets peut déduire du dépôt de garantie le coût raisonnable du nettoyage supplémentaire, de la réparation, du remplacement ou de toute autre perte en résultant.

Toute retenue sera expliquée et, le cas échéant, accompagnée de justificatifs.

Pendant votre séjour

- Les vélos et équipements de neige ne doivent pas être introduits dans le chalet. Toute preuve qu'un vélo a été introduit ou transporté à travers le chalet pourra entraîner des frais à partir de 100 €, selon les dommages occasionnés

- Les chaussures d'extérieur et vêtements boueux ne doivent pas être portés au-delà du local à chaussures
- La perte de clés entraînera des frais compris entre 50 € et 100 €
- Les vêtements boueux ne doivent pas être lavés dans les douches, lavabos ou baignoires. Des frais à partir de 100 € pourront être appliqués en cas de non-respect
- La recharge des véhicules électriques est interdite sans autorisation écrite préalable de Northstar Chalets. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer
- Fumer à l'intérieur d'un chalet entraînera la facturation des frais de nettoyage, de nettoyage à sec ou d'autres frais supplémentaires nécessaires

Bain à remous, le cas échéant

- Les règles d'utilisation du bain à remous doivent être respectées. Le nombre maximal de personnes autorisées simultanément dans le bain à remous est de cinq

Fin du séjour

- Tous les déchets et éléments recyclables doivent être déposés dans les conteneurs prévus à cet effet. Des frais de 50 € seront appliqués s'ils ne sont pas sortis
- Les aliments restants doivent être regroupés dans un sac laissé dans la cuisine
- Toute la vaisselle, les casseroles, les poêles, les couverts et les plaques de cuisson utilisés doivent être nettoyés et rangés. Le lave-vaisselle doit être vidé. Des frais à partir de 50 € seront appliqués si cela n'est pas fait
- Les cendriers doivent être vidés. Des frais de 20 € seront appliqués dans le cas contraire
- Le barbecue et sa grille doivent être nettoyés. Des frais de 50 € seront appliqués dans le cas contraire
- Si elle a été utilisée, la cheminée doit être vidée et nettoyée à l'aide de la pelle et de la balayette. Des frais de 50 € seront appliqués si elle est laissée sale. L'utilisation de l'aspirateur pour nettoyer la cheminée entraînera des frais de 200 €
- Les lits doivent être défaits et le linge de lit ainsi que les serviettes regroupés en une seule pile. Des frais de 50 € seront appliqués dans le cas contraire
- Le nettoyage ou le remplacement du linge, des matelas et des serviettes endommagés ou fortement salis sera facturé en fonction des frais réellement engagés et de l'importance des dommages
- Les dommages importants ou objets cassés seront facturés sur présentation des frais correspondants
- Toutes les fenêtres et fenêtres de toit doivent être fermées avant le départ. Tout dommage résultant de leur non-fermeture sera facturé sur justificatif
- Le départ doit avoir lieu à 10 h. Toutes les personnes et tous les effets personnels doivent avoir quitté le chalet à cette heure afin que l'équipe de ménage puisse intervenir. Des frais de départ tardif de 100 € seront appliqués en cas de non-respect

27. Nous contacter

Pour toute question concernant les présentes Conditions générales, votre réservation ou votre prochain séjour, veuillez nous contacter. Nous serons heureux de vous aider.

NORTHSTAR CHALETS SARL

37 Taille de Mas Verjus

74110 Morzine

France

E-mail : admin@northstarchalets.com

Téléphone : +33 6 16 46 42 53