

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE**RESET HOLIDAYS OY**

Business ID : 3359050-2

Numéro de TVA : FI3359050-2

www.resetholidays.com

info@resetholidays.com

+358 50 371 8028

Version : juillet 2026

- 1. Objet**
- 2. Définitions**
- 3. Réservation et conclusion du contrat**
- 4. Prix et modalités de paiement**
- 5. Modification d'une réservation**
- 6. Cession du contrat de voyage**
- 7. Conditions d'annulation (activités et séjours)**
- 8. Annulation ou modification par Reset Holidays**
- 9. Conditions météorologiques**
- 10. Force majeure**
- 11. Participation aux prestations**
- 12. Documents de voyage**
- 13. Responsabilité**
- 14. Assurance**
- 15. Photographies et vidéos**
- 16. Politique de confidentialité**
- 17. Réclamations**
- 18. Enregistrement auprès de l'Autorité finlandaise de la concurrence et de la consommation (KKV)**
- 19. Droit applicable et juridiction compétente**
- 20. Prestataire de paiement**
- 21. Acceptation des Conditions Générales de Vente**

1. Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les relations contractuelles entre RESET HOLIDAYS OY (ci-après « Reset Holidays ») et toute personne physique ou morale (ci-après « le Voyageur » ou « le Client ») réservant une activité, une excursion, un séjour, un circuit ou toute autre prestation touristique proposée par Reset Holidays.

Les présentes CGV s'appliquent à l'ensemble des prestations commercialisées directement par Reset Holidays, ainsi qu'aux réservations effectuées par l'intermédiaire de plateformes partenaires, sauf dispositions particulières prévues par ces plateformes.

En confirmant une réservation, le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et les accepter sans réserve.

2. Définitions

Dans les présentes Conditions Générales de Vente, les termes suivants ont la signification suivante :

Client ou Voyageur

Toute personne effectuant une réservation auprès de Reset Holidays, que celle-ci soit réalisée directement ou par l'intermédiaire d'une plateforme partenaire.

Prestation

Toute activité, excursion, randonnée, visite guidée, séjour, circuit, voyage sur mesure, transport, hébergement ou service proposé par Reset Holidays.

Plateforme partenaire

Toute plateforme ou intermédiaire commercial autorisé à vendre les prestations de Reset Holidays

Guide

Toute personne mandatée par Reset Holidays pour accompagner ou encadrer une prestation.

3. Réservation et conclusion du contrat

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à l'ensemble des prestations commercialisées par Reset Holidays. Toutefois, lorsque la réservation est effectuée par l'intermédiaire d'une plateforme partenaire, les conditions particulières de cette plateforme relatives aux modalités de réservation, de paiement, d'annulation ou de remboursement s'appliquent en complément des présentes CGV et prévalent uniquement sur les dispositions concernées.

3.1 Réservation directe

Les réservations peuvent être effectuées :

- sur le site internet de Reset Holidays ;
-

- par courrier électronique ;
- par téléphone ;
- directement auprès d'un guide ou d'un représentant de Reset Holidays.

Une réservation est considérée comme définitive uniquement après confirmation écrite de Reset Holidays et réception du paiement lorsque celui-ci est exigé.

3.2 Réservation via une plateforme partenaire

Lorsque la réservation est effectuée via une plateforme partenaire, les modalités de réservation et de paiement de cette plateforme s'appliquent en complément des présentes Conditions Générales de Vente.

Le contrat relatif à la prestation touristique est conclu entre le Voyageur et Reset Holidays, tandis que la plateforme partenaire agit en qualité d'intermédiaire commercial.

4. Prix et modalités de paiement

Les prix indiqués par Reset Holidays sont exprimés en euros (€), sauf indication contraire.

Ils comprennent exclusivement les prestations mentionnées dans le descriptif du voyage ou de l'activité.

Les dépenses personnelles, assurances, repas non mentionnés, boissons, dépenses imprévues et prestations optionnelles restent à la charge du Voyageur.

4.1 Réservations directes

Sauf indication contraire, le règlement de 100 % du montant total est exigé lors de la réservation.

Les paiements peuvent être effectués par :

- carte bancaire
- PayPal
- virement bancaire
- tout autre moyen de paiement proposé par Reset Holidays.

4.2 Réservations via une plateforme partenaire

Les réservations effectuées par l'intermédiaire d'une plateforme partenaire sont soumises aux modalités de réservation, de paiement et, le cas échéant, de remboursement définies par cette plateforme, en complément des présentes Conditions Générales de Vente.

Selon la plateforme utilisée, les modalités de paiement peuvent différer. Reset Holidays reçoit le règlement de la prestation conformément aux accords conclus avec la plateforme partenaire concernée.

Les présentes Conditions Générales de Vente demeurent applicables pour toutes les dispositions qui ne sont pas expressément régies par les conditions particulières de la plateforme partenaire.

4.3 Réservations directes de séjours, circuits et voyages

Pour les séjours, circuits et voyages réservés directement auprès de Reset Holidays, les modalités de paiement suivantes s'appliquent :

- Un acompte de 30 % du montant total est exigé au moment de la confirmation de la réservation.
- Le solde de 70 % doit être réglé au plus tard 30 jours avant la date de départ.
- Pour toute réservation effectuée moins de 30 jours avant le départ, le montant total du voyage est exigible immédiatement.

Le non-respect des échéances de paiement pourra entraîner l'annulation de la réservation, conformément aux présentes Conditions Générales de Vente

5. Modification d'une réservation

Toute demande de modification doit être formulée par écrit et sera examinée par Reset Holidays en fonction des disponibilités et de la faisabilité opérationnelle. Reset Holidays mettra tout en œuvre pour répondre favorablement à cette demande, sans toutefois pouvoir garantir que toutes les modifications pourront être acceptées.

Des frais administratifs pourront être facturés.

Les éventuels frais imposés par les hôtels, compagnies de transport, prestataires d'activités ou tout autre fournisseur resteront entièrement à la charge du Voyageur.

Reset Holidays ne peut garantir qu'une modification sera toujours possible.

6. Cession du contrat de voyage

Le Voyageur peut céder sa réservation à une autre personne remplissant l'ensemble des conditions nécessaires pour participer au voyage.

La demande doit être formulée par écrit au minimum **10 jours** avant la date de départ.

Toute demande reçue après ce délai pourra être refusée lorsque les modifications ne sont plus techniquement ou opérationnellement possibles.

Toute cession entraîne des **frais administratifs forfaitaires de 50 €**.

Les éventuels frais supplémentaires facturés par les compagnies de transport, établissements d'hébergement ou autres prestataires seront intégralement à la charge du Voyageur.

Le Voyageur initial et le bénéficiaire de la cession demeurent solidairement responsables du paiement des sommes restant éventuellement dues.

7. Annulation de la réservation par le Voyageur

Toute demande d'annulation doit être adressée par écrit (par e-mail ou tout autre moyen permettant d'en conserver une preuve). La date de réception de cette demande fera foi pour le calcul des éventuels frais d'annulation.

7.1 Activités d'une journée

Pour les excursions, visites guidées et activités d'une journée, les conditions suivantes s'appliquent :

Délai avant le début de l'activité Frais d'annulation

Plus de 7 jours	Gratuit
Entre 7 jours et 24 heures	50 % du montant total
Moins de 24 heures	100 % du montant total
Non-présentation (« no-show »)	100 % du montant total

Les arrivées tardives de plus de 15 minutes pourront être considérées comme une non-présentation, sans possibilité de remboursement.

7.2 Séjours, circuits et voyages réservés directement auprès de Reset Holidays

Le Voyageur peut annuler sa réservation à tout moment avant le départ.

Les frais d'annulation suivants s'appliquent :

Délai avant le départ Frais d'annulation

Plus de 30 jours	30 % du montant total
Entre 15 et 30 jours	50 % du montant total
Entre 8 et 14 jours	75 % du montant total
7 jours ou moins	100 % du montant total

En cas de non-présentation (« no-show »), de départ anticipé ou d'interruption volontaire du voyage, aucun remboursement ne pourra être accordé.

7.3 Séjours, circuits et voyages commercialisés via Decathlon Travel

Pour les séjours, circuits et voyages de plusieurs jours, notamment ceux commercialisés via Decathlon Travel, les conditions suivantes s'appliquent :

Délai avant le départ Frais d'annulation

Plus de 31 jours	Gratuit
------------------	---------

Délai avant le départ	Frais d'annulation
De 30 à 21 jours	30 % du montant total
De 20 à 8 jours	60 % du montant total
De 7 jours à la veille du départ	100 % du montant total
Non-présentation (« no-show »)	100 % du montant total

Ces frais correspondent notamment aux dépenses déjà engagées auprès des prestataires, aux coûts administratifs ainsi qu'à la perte de commercialisation de la prestation lorsque celle-ci ne peut plus être revendue.

Aucun remboursement ne pourra être accordé en cas de départ anticipé, d'interruption volontaire du voyage ou de prestations non utilisées par le Voyageur.

Reset Holidays recommande vivement la souscription d'une assurance annulation couvrant ce type de situation.

8. Modification ou annulation d'une prestation par Reset Holidays

Reset Holidays met tout en œuvre pour assurer la réalisation des prestations conformément au programme annoncé.

Toutefois, certaines circonstances peuvent rendre nécessaire la modification ou l'annulation d'une prestation.

Reset Holidays se réserve notamment le droit de modifier l'itinéraire, le programme, les horaires, les moyens de transport, le guide accompagnateur ou certains prestataires lorsque ces modifications sont rendues nécessaires pour :

- assurer la sécurité des participants ;
- tenir compte des conditions météorologiques ;
- respecter les décisions des autorités compétentes ;
- faire face à une indisponibilité d'un prestataire ;
- améliorer le déroulement général de la prestation.

Lorsque ces modifications n'altèrent pas de manière significative la nature du voyage, elles ne donnent lieu à aucun remboursement.

Si Reset Holidays est contrainte d'annuler totalement une prestation avant son commencement, le Client pourra choisir entre :

- le remboursement intégral des sommes versées lorsque celles-ci ont été payées directement à Reset Holidays ;

- une prestation équivalente, lorsque celle-ci est disponible.

La responsabilité de Reset Holidays est limitée au remboursement de la prestation concernée. Aucun remboursement des frais annexes (transport jusqu'au lieu de départ, nuitées réservées séparément, perte de revenus, etc.) ne pourra être exigé.

9. Conditions météorologiques

Les activités proposées par Reset Holidays se déroulent principalement en milieu naturel.

Sauf indication contraire, les prestations sont maintenues quelles que soient les conditions météorologiques lorsque celles-ci permettent leur déroulement en toute sécurité.

En cas de conditions susceptibles de mettre en danger les participants ou le personnel de Reset Holidays (tempêtes, vents violents, orages, fortes chaleurs, incendies de forêt, verglas, crues, etc.), Reset Holidays pourra :

- modifier l'itinéraire ;
- remplacer une activité par une prestation équivalente ;
- adapter les horaires ;
- reporter l'activité ;
- annuler la prestation si aucune solution raisonnable ne peut être mise en œuvre.

Ces décisions relèvent exclusivement de Reset Holidays et sont prises dans l'intérêt de la sécurité de tous.

10. Force majeure

Reset Holidays ne pourra être tenue responsable de l'inexécution totale ou partielle de ses obligations lorsque celle-ci résulte d'un cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles échappant raisonnablement à son contrôle.

Sont notamment considérés comme cas de force majeure, sans que cette liste soit limitative :

- catastrophes naturelles ;
- incendies de forêt ;
- tempêtes ;
- inondations ;
- avalanches ;
- pandémies ou épidémies ;
- conflits armés ;

- actes terroristes ;
- grèves ;
- fermetures administratives ;
- décisions gouvernementales ;
- restrictions sanitaires ;
- accidents majeurs ;
- fermeture de sites naturels ou touristiques ;
- défaillance imprévisible d'un prestataire essentiel.

Dans ces situations, Reset Holidays s'efforcera de proposer une solution alternative lorsque cela est raisonnablement possible.

Lorsque cela ne peut être envisagé, la responsabilité de Reset Holidays sera limitée au remboursement des sommes perçues au titre de la prestation non réalisée, sous réserve des dispositions légales applicables.

11. Participation aux prestations

Le Voyageur s'engage à respecter les horaires, les consignes de sécurité ainsi que les instructions communiquées par le guide ou tout représentant de Reset Holidays.

Le Voyageur est responsable de vérifier que sa condition physique est compatible avec le niveau de difficulté annoncé pour la prestation réservée.

Avant le départ, le Voyageur doit informer Reset Holidays de toute allergie, restriction alimentaire, condition médicale, handicap ou limitation physique susceptible d'avoir une incidence sur sa participation. Reset Holidays fera son possible pour adapter la prestation lorsque cela est raisonnablement possible, sans toutefois pouvoir le garantir.

Le Voyageur s'engage à adopter un comportement respectueux envers les autres participants, les guides, les prestataires locaux, les populations locales ainsi que l'environnement.

Reset Holidays se réserve le droit d'exclure immédiatement, sans remboursement, tout participant dont le comportement compromet la sécurité, perturbe le bon déroulement de la prestation ou porte atteinte aux autres participants, au personnel ou aux partenaires.

12. Documents de voyage

Le Voyageur est seul responsable de la validité des documents nécessaires à son voyage, notamment :

- passeport ;
- carte nationale d'identité ;

- visa ;
- permis de conduire ;
- autorisations particulières ;
- tout autre document exigé par les autorités compétentes.

Reset Holidays ne pourra être tenue responsable d'un refus d'entrée sur un territoire, d'un refus d'embarquement ou de participation à une activité résultant de documents manquants, expirés ou non conformes.

13. Responsabilité

Reset Holidays met tout en œuvre afin d'assurer le bon déroulement des prestations proposées.

Toutefois, la responsabilité de Reset Holidays ne saurait être engagée en cas de :

- retard imputable à un tiers ;
- perturbation des transports ;
- conditions météorologiques défavorables ;
- décisions des autorités ;
- force majeure ;
- comportement fautif du Voyageur.

Le Voyageur demeure responsable de ses effets personnels pendant toute la durée de la prestation.

Reset Holidays décline toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de détérioration d'objets personnels.

14. Assurance

Chaque Voyageur est tenu de disposer d'une assurance voyage couvrant au minimum :

- les frais médicaux ;
- les accidents corporels ;
- la responsabilité civile ;
- le rapatriement.

Reset Holidays recommande vivement la souscription d'une assurance annulation couvrant les événements imprévus pouvant empêcher la participation au voyage.

15. Photographies et vidéos

Au cours des prestations, Reset Holidays peut être amenée à réaliser des photographies et des vidéos destinées à illustrer ses activités et à promouvoir ses services.

Ces images peuvent être utilisées sur les supports de communication de Reset Holidays, notamment :

- le site internet ;
- les réseaux sociaux ;
- les brochures ;
- les présentations commerciales.

Le Voyageur qui ne souhaite pas apparaître sur ces supports est invité à en informer le guide avant le début de la prestation.

16. Politique de confidentialité

Les données personnelles collectées dans le cadre des réservations sont traitées conformément à la Politique de confidentialité de Reset Holidays, disponible sur son site internet.

En effectuant une réservation, le Voyageur reconnaît avoir pris connaissance de cette politique.

17. Réclamations

Toute difficulté rencontrée au cours d'une prestation doit être signalée dans les meilleurs délais au guide ou au représentant de Reset Holidays afin qu'une solution puisse être recherchée immédiatement.

Toute réclamation devra ensuite être adressée par écrit dans un délai maximum de **14 jours** suivant la fin de la prestation.

Reset Holidays s'engage à examiner chaque réclamation avec diligence et à apporter une réponse dans un délai raisonnable, généralement inférieur à **30 jours**.

18. Enregistrement auprès de l'Autorité finlandaise de la concurrence et de la consommation (KKV)

Reset Holidays OY est enregistré auprès de l'**Autorité finlandaise de la concurrence et de la consommation** (Finnish Competition and Consumer Authority – **KKV/FCCA**) au sein du **Registre des garanties de voyage (Travel Guarantee Register)**.

Numéro d'enregistrement FCCA : 267/25/Mj

Cet enregistrement atteste que Reset Holidays respecte les exigences de la législation finlandaise applicables aux organisateurs de voyages inscrits au Registre des garanties de voyage et satisfait aux obligations réglementaires destinées à protéger les voyageurs.

Les voyageurs peuvent vérifier cet enregistrement directement auprès de l'autorité compétente via le Registre officiel des garanties de voyage :

<https://www.kkv.fi/en/consumer-affairs/travel-and-accommodation/travel-packages-and-linked-travel-arrangements/travel-guarantee-register/>

19. Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies par le droit finlandais.

Tout litige relatif à leur interprétation, leur exécution ou leur validité relèvera de la compétence exclusive des tribunaux finlandais, sauf disposition légale impérative contraire.

20. Prestataire de paiement

Pour les réservations effectuées directement sur le site internet de Reset Holidays, les paiements peuvent être traités par un prestataire de services de paiement agréé.

À la date de publication des présentes Conditions Générales de Vente, **Paytrail Plc** agit en qualité de prestataire de services de paiement collectif autorisé.

Les réclamations relatives au paiement doivent être adressées en priorité à Reset Holidays.

Paytrail Plc
Innova 2
Lutakonaukio 7
40100 Jyväskylä
Téléphone: +358 207 181 830
Business ID: 2122839-7
<https://www.paytrail.com/en/consumer/information-about-paying>

21. Acceptation des Conditions Générales de Vente

Toute réservation effectuée auprès de Reset Holidays, que ce soit directement ou par l'intermédiaire d'une plateforme partenaire, implique l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente.

Reset Holidays se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales de Vente à tout moment.

La version applicable est celle en vigueur à la date de confirmation de la réservation.

Les présentes Conditions Générales de Vente ont été mises à jour le 17 juillet 2026. Elles annulent et remplacent toutes les versions précédentes.