

## MENTIONS LEGALES ET CONDITIONS GENERALES

### COLLECTION AIR FRANCE BY PERFECTSTAY.COM VERSION EN DATE DU 27/11/2017

Les présentes conditions générales régissent la vente des Prestations réalisée sur le Site « Collection Air France by Perfectstay.com » dans le cadre d'un partenariat entre Air France et PERFECTSTAY.com selon lequel des offres de voyages uniques sont réservées aux clients et prospects d'Air France. Le site est exclusivement édité par [PERFECTSTAY.COM](http://PERFECTSTAY.COM) et les ventes sont faites au nom de la société [PERFECTSTAY.COM](http://PERFECTSTAY.COM), Société par Actions simplifiée au capital de 300.000€.

#### Mentions légales :

Le Site est édité par la société PERFECTSTAY.COM :

- Société par Actions simplifiée au capital de 300.000€
- Etablissement principal au 42 rue de Paradis 75010 Paris
- Siège social au 10 rue de Penthièvre 75008 Paris
- Téléphone : 0892 23 23 71
- [contact@service.perfectstay.com](mailto:contact@service.perfectstay.com)
- Numéro individuel de TVA : FR 52 818 188 385
- Immatriculation Atout France : IM 75160071
- Assurance responsabilité civile souscrite auprès de HISCOX EUROPE UNDERWRITING LIMITED, 19 rue Louis Le Grand, 75002 Paris
- Garantie financière souscrite auprès de GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT, 8-10 rue d'Astorg, 75008 Paris, couvrant l'ensemble des territoires visés par les Prestations vendues sur le Site.

Le directeur de la publication est Monsieur Raphaël Zier.

Hébergeur : Amazon CS Ireland Ltd - Unit 27 - 6400 Cork Airport Business Park - Kinsale Road - Cork - Irlande, tel 0800 496 1081.

#### 1. Préambule

Les présentes conditions générales régissent la vente des Prestations réalisée au nom de la société PERFECTSTAY.COM, Société par Actions simplifiée au capital de 300.000€, dont le siège social est 10 rue de Penthièvre 75008 Paris, enregistrée au RCS de Paris sous le numéro 818 188 385, immatriculée auprès d'Atout France sous le numéro IM075160071 dont le numéro individuel de TVA est le suivant FR 52 818 188 385 et qui dispose d'une garantie financière souscrite auprès de GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT, 8-10 rue d'Astorg, 75008 Paris, couvrant l'ensemble des territoires visés par les Prestations vendues sur le Site et d'une assurance responsabilité civile souscrite auprès de HISCOX EUROPE UNDERWRITING LIMITED, 19 rue Louis Le Grand, 75002 Paris, au titre des dommages causés aux tiers du fait de ses activités de vente de séjours ou de voyages et de billetterie, à hauteur de 3 000 000 euros par sinistre et par année d'assurance.

Les présentes conditions générales régissent l'utilisation du Site par le Client ainsi que les Commandes que tout Client peut passer sur le Site ou par téléphone.

Les conditions applicables à toute Commande sont constituées des présentes conditions générales, des dispositions impératives du Code du Tourisme (dont notamment les articles

R211-3 à R211-11 reproduits à l'article 22) et des conditions particulières figurant sur le descriptif de la Prestation qui inclut ses caractéristiques essentielles, les disponibilités, les options et les prix applicables. Le contrat conclu entre PERFECTSTAY.COM et le Client est formalisé par le mail de confirmation et ses pièces jointes (Conditions générales de vente, Fiche Produit et Conditions d'assurance si le Client y a souscrit) ainsi que les documents de voyage communiqués au Client lors du paiement intégral de la Commande.

Pour toute Commande passée sur le Site égale ou supérieure à 120 euros, PERFECTSTAY.COM garantit au Client un accès permanent via son compte ou sur demande écrite à PERFECTSTAY.COM et ce pendant une durée de 10 ans à compter de la date du voyage réservé.

Les présentes conditions générales régissent les ventes de Prestations réservées à compter de la date figurant ci-dessus. Pour toute Commande passée avant cette date, le Client devra se référer aux conditions générales de vente accessibles sur support durable dans son mail de confirmation de commande.

Avant toute Commande et utilisation du Site, le Client doit avoir lu et accepté sans réserve les présentes conditions générales.

## **2. Définition**

- « *Commande* » : désigne toute réservation de Prestation réalisée par le Client sur le Site, par téléphone ou dans une agence partenaire de PERFECTSTAY.COM
- « *Client* » : désigne toute personne physique majeure et capable accédant aux Ventes Flash
- « *Prestation* » : désigne les prestations de voyage vendues dans le cadre de Ventes Flash au nom de PERFECTSTAY.COM et pour le compte de ses fournisseurs
- « *Vente Flash* » : désigne une vente de Prestations de voyage à laquelle le Client peut avoir accès pour une durée limitée
- « *Site* » : désigne le site internet édité par PERFECTSTAY.COM et accessible à l'adresse [www.perfectstay.com](http://www.perfectstay.com).

## **3. Absence de droit de rétractation**

En application des articles L221-2 5° et L221-28 12° du Code de la consommation, le Client ne bénéficie pas du droit de rétractation prévu à l'article L221-18 dudit Code et ceci quelle que soit la Commande passée.

## **4. Coordonnées du Client**

### **4.1 Pour les ventes sur le Site**

Pour accéder aux Ventes Flash présentées sur le Site, il peut être demandé au Client de créer un compte utilisateur composé d'un login (adresse email) et d'un mot de passe. Le Client s'engage à mettre à jour ses identifiants afin que PERFECTSTAY.COM soit en mesure de le contacter à tout moment concernant ses Commandes en cours.

Le Client s'engage à assurer la confidentialité de ses identifiants et à ne les révéler ou les communiquer à aucun tiers. PERFECTSTAY.COM ne pourra être responsable de toute conséquence découlant de l'utilisation frauduleuse ou malveillante de ces identifiants du fait de la faute ou négligence du Client.

#### 4.2 Pour les ventes par téléphone et dans les agences partenaires de PERFECTSTAY.COM

Pour toute commande par téléphone ou dans une agence partenaire, le Client communique à PERFECTSTAY.COM une adresse email ainsi que son numéro de téléphone. Le Client s'engage à contacter PERFECTSTAY.COM en cas de modification de ses coordonnées afin que PERFECTSTAY.COM soit en mesure de le contacter à tout moment concernant ses Commandes en cours.

En cas de commande dans une agence partenaire, le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté les conditions générales de vente ainsi les informations sur les Prestations qui lui ont été communiquées avant la réservation.

### 5. Modalités de la Commande

La Commande est passée par le Client au nom et pour le compte de l'ensemble des voyageurs qu'il inscrit. Le Client garantit donc qu'il a tout pouvoir pour représenter l'ensemble des personnes inscrites sur la Commande et qu'elles sont toutes en mesure d'effectuer le voyage objet de la Commande.

Pour passer commande, le Client doit disposer d'une adresse email et doit disposer d'un moyen lui permettant d'imprimer les documents de voyage qui lui seront communiqués une fois la Commande intégralement payée.

Le Client pourra se voir demander de communiquer l'ensemble des informations suivantes pour chaque voyageur qu'il représente : nom, prénom, date de naissance, référence du passeport (numéro, date de délivrance, date d'expiration), nationalité, et toute autre information pertinente demandée par les fournisseurs de PERFECTSTAY.COM. Le Client doit s'assurer que les informations qu'il donne sont scrupuleusement identiques à celles figurant sur les pièces d'identité des voyageurs et sur tout autre document nécessaire au voyage (visa, formulaire, etc.). Par ailleurs le Client devra veiller à ce que l'adresse email qu'il a communiquée soit correcte et fonctionne car elle sera nécessaire à la réception des différentes informations et documents permettant de réaliser le voyage. Le Client sera seul responsable de toute erreur et de ses conséquences.

Les disponibilités des Prestations peuvent varier en temps réel et la Commande du Client ne pourra être confirmée qu'une fois le paiement effectué.

Pour une Commande sur le Site, les Prestations proposées sur le Site sont valables tant qu'elles demeurent en ligne et sauf mention explicite concernant l'épuisement des places disponibles. Le Site détaille les différentes étapes à suivre pour conclure le contrat par voie électronique. En tout état de cause, avant la confirmation de la Commande, le Client sera mis en mesure d'identifier les éventuelles erreurs commises dans la saisie des données et de les corriger.

Il est par ailleurs précisé qu'il appartient au Client de se renseigner, avant toute prise de commande, sur les éventuels événements locaux tels que carnivals, fêtes religieuses, fêtes nationales, jours fériés ou autres qui pourraient affecter le bon déroulement des Prestations.

### 6. Prix des Prestations

#### 6.1 Prix des Prestations - dispositions générales

Le prix des Prestations est indiqué en euros, TVA comprise, lors de chaque Vente Flash. Le prix présenté en premier lieu correspond à un prix estimé par personne sur la base de deux adultes hébergés en chambre double pour les hôtels et vols + hôtels et à un prix par logement pour les résidences.

Les prix sont présentés en euros toutes taxes comprises et hors frais de dossier qui, sauf mention contraire sur le Site ou par téléphone, s'élèveront à 25€ par Commande.

Les frais de dossier correspondent à une participation forfaitaire du Client aux coûts de traitement par PERFECTSTAY.COM de la Commande.

Selon les Ventes Flash, le Client pourra ajouter à la Prestation de base différentes options de son choix. Le prix comprend toutes les Prestations décrites étant entendu que les dépenses personnelles du Client ne sont pas incluses et restent à sa charge (option contractée sur place, téléphone, boissons quand elles ne sont pas incluses, etc.).

Pour une Prestation hôtelière, la réservation d'une chambre autre que double fait l'objet d'une option payante.

Les taxes de séjour ou touristiques varient selon les destinations et ne sont pas incluses dans le prix affiché. Elles sont perçues localement par les prestataires d'hébergement.

Le Client est également informé que certaines taxes ou frais supplémentaires liés à la Prestation choisie peuvent être imposés par les autorités de certains Etats et ne se sont pas inclus dans le prix de la Prestation. En l'absence de mention contraire dans le descriptif des Prestations, le prix de la Commande n'inclut pas les éléments suivants :

- les assurances
- les activités payantes
- les communications sur place (téléphone, wifi, etc.)
- les extras non compris dans la Prestation (repas, boisson, excursions, visites, etc.)
- les formalités administratives (visas, autorisation de sortie du territoire pour mineur, etc.)
- les actes liés aux formalités nécessaires (traitements médicaux, vaccins, etc.)
- les pourboires.

PERFECTSTAY.COM attire l'attention du Client sur le fait qu'il peut arriver qu'une erreur affecte le prix de la Prestation. En conformité avec la réglementation applicable, PERFECTSTAY.COM se réserve le droit d'annuler toute Commande en cas d'erreur d'affichage ou technique qui rend le prix de la Commande manifestement vil ou dérisoire.

## 6.2 Prix des forfaits touristiques - dispositions particulières

Une Prestation est considérée comme un forfait touristique lorsqu'elle est vendue à un prix tout compris et dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée et qu'elle comprend au moins deux des opérations suivantes : transport, logement ou autres prestations touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans la Commande.

Le prix du forfait touristique peut être modifié jusqu'à 31 jours avant le départ en fonction des variations à la hausse comme à la baisse :

- du coût des transports, lié notamment au coût du carburant, exprimé en dollar américain. Sa variation est alors répercutée au prorata de leur part dans le calcul du prix du voyage réservé (l'indice de référence est le Jet Kerosene Cargoes Cif NWE avec un cours constaté au 31/10/2016)
- des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement et/ou de débarquement dans les ports et les aéroports
- du taux de change Dollars/Euros appliqué au voyage ou au séjour. Le cours du taux de change Dollars/Euros retenu comme référence lors de l'établissement du prix est celui en cours trois mois avant la date de Commande.

Ces variations ne seront répercutées dans le prix de la Prestation qu'à proportion de leur part dans le prix total de la Prestation.

En cas de hausse significative du prix, PERFECTSTAY.COM en informera le Client qui sera libre d'annuler sans frais sa Commande sous réserve d'en informer PERFECTSTAY.COM dans les meilleurs délais par email à l'adresse suivante : [contact@service.perfectstay.com](mailto:contact@service.perfectstay.com)

Un délai maximum sera communiqué par PERFECTSTAY.COM au Client en fonction de l'état de la Commande (notamment date de départ et délais imposés par les fournisseurs). En cas d'annulation, PERFECTSTAY.COM remboursera au Client la totalité des sommes versées. A défaut d'annulation dans ce délai, la Commande sera considérée comme confirmée par le Client et le supplément sera du par le Client. PERFECTSTAY.COM prendra alors contact avec le Client afin de lui indiquer la marche à suivre pour procéder au règlement complémentaire.

En l'absence de mention contraire dans le descriptif des Prestations, le prix du forfait touristique incluant un transport par avion n'inclut pas les éléments suivants :

- les taxes de sortie de territoire parfois demandées et à régler sur place lors de l'enregistrement du vol retour
- les transits entre aéroports
- les excédents de bagages
- les transferts (trajet entre l'aéroport et l'hébergement)
- le trajet pour l'acheminement à l'aéroport de départ et de l'aéroport d'arrivée à la destination finale du Client
- les parkings aéroport

### 6.3 Prix des hébergements - dispositions particulières

Les prix des Prestations incluant un hébergement sont calculés en nombre de nuitées et non de journées entières sur place. Sauf mention contraire portée sur le descriptif de la Prestation, une nuitée s'entend d'une mise à disposition de l'hébergement entre 17 heures au plus tard et 10 heures au plus tôt le lendemain.

Le prix de la Prestation hôtelière est présenté sur la base d'une chambre double. Il n'inclut pas le supplément chambre individuelle ou chambre triple, quadruple ou familiale.

Le prix de la Prestation de résidence est présenté sur la base d'un prix par hébergement. Sauf disposition contraire porté sur le descriptif de la Prestation, l'hébergement en résidence n'inclut aucun des services hôteliers classiques et consiste simplement à la mise à disposition d'un hébergement. Aucun service tel que réception 24/24, room service, bar, restauration, blanchisserie, etc. n'est inclus.

## 7. Modalités de paiement

### 7.1 Moyens de paiement

Les Commandes sont réglées en ligne sur le Site ou par téléphone. Les moyens de paiement acceptés par PERFECTSTAY.COM sont indiqués au Client par le conseiller de réservation, figurent en permanence en pied de page du Site et sont rappelés sur la page de paiement en cas de commande en ligne.

Le Client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser les moyens de paiement pour payer sa Commande et que ces moyens de paiement lui permettent d'acquitter le prix de sa Commande, conformément aux modalités de paiement qu'il a choisies.

L'accord donné par le Client au paiement formalisé par la communication des éléments nécessaires à l'utilisation des moyens et modalités de paiement choisis, est irrévocable et le Client s'engage à ne pas faire opposition au paiement en dehors des cas limitativement

prévus par la réglementation applicable (notamment perte, vol ou utilisation frauduleuse du moyen de paiement).

## 7.2 Modalités de paiement

### 7.2.1 Paiement intégral à la Commande

Le Client qui choisit cette option s'engage à disposer de l'ensemble des fonds nécessaires au paiement intégral de sa Commande au moment de la réservation.

Dans l'hypothèse toutefois où le moyen de paiement utilisé par le Client ne permettrait pas à PERFECTSTAY.COM de débiter l'intégralité du montant total de la Commande (par exemple plafond hebdomadaire de dépense atteint), un acompte sera versé par le Client.

La Commande sera réputée acceptée et PERFECTSTAY.COM confirmera la réservation auprès des fournisseurs. Le Client disposera à titre exceptionnel d'un délai de 48 heures afin de payer le solde restant dû. A défaut, la Commande du Client sera annulée et PERFECTSTAY.COM conservera les sommes d'ores et déjà versées à titre d'indemnité servant à indemniser PERFECTSTAY.COM du coût de traitement de cette annulation et les fournisseurs de PERFECTSTAY.COM du fait de l'annulation d'une réservation réputée ferme.

En cas d'annulation de la Commande par PERFECTSTAY.COM postérieurement au versement de l'acompte et avant le versement du solde par le Client, PERFECTSTAY.COM versera au Client une indemnité égale au montant de l'acompte versé.

### 7.2.2 Paiement d'un acompte de 50% à la Commande

Le Client qui choisit cette option s'engage à disposer de l'ensemble des fonds nécessaires au paiement intégral de l'acompte au moment de la réservation.

PERFECTSTAY.COM procédera au débit du solde de la Commande 30 jours avant le départ.

En cas d'annulation de la Commande par le Client, celui-ci reconnaît expressément que, conformément aux conditions de modification et d'annulation décrites à l'Article 13 ci-dessous, le solde de sa Commande reste dû et autorise en conséquence PERFECTSTAY.COM à procéder à son débit 30 jours avant la date de départ initialement prévue.

### 7.2.3 Paiement en 4X par CB

PERFECTSTAY.COM peut dans certains cas, proposer une solution de financement permettant de régler le montant de la Commande en 4 fois par carte bancaire.

Ce mode de paiement ne s'applique toutefois pas à toutes les Commandes ni à tous les types de cartes bancaires et est soumis aux conditions détaillées sur le Site.

## 7.3 Procédure de vérification

PERFECTSTAY.COM lutte contre la fraude au paiement par carte bancaire non autorisé en utilisant notamment la technologie 3DSecure. Par ailleurs, PERFECTSTAY.COM pourra être amené à demander au Client certains éléments permettant de s'assurer de la régularité du paiement et notamment la photocopie noir et blanc du recto de la pièce d'identité du porteur de la carte.

PERFECTSTAY.COM contactera le Client par email ou par téléphone. Sans réponse du Client, sa Commande pourra ne pas être prise en compte et son compte ne sera pas débité.

#### 7.4 Conservation des informations bancaires

Les informations bancaires communiquées dans le cadre de la transaction ne sont pas conservées par PERFECTSTAY.COM. La gestion des données bancaires est réalisée par un tiers prestataire selon le standard PCI DSS.

#### 8. Remise des documents et informations de voyage

Après paiement de la totalité du montant de la Commande, PERFECTSTAY.COM adressera au Client un email de confirmation du contrat, comprenant le récapitulatif de sa Commande, les présentes conditions générales et le descriptif de la Prestation, accessibles sur support durable ainsi que, par email séparé, les documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour (billet d'avion électronique, bon d'échange à présenter au prestataire sur place, etc.).

Cet email contiendra la convocation à l'aéroport pour les Commandes incluant un transport aérien et les bons d'échange pour les autres prestations (hébergements, transferts, excursions, etc.) Il est donc nécessaire que le Client l'imprime et le conserve avec lui pendant son voyage.

Dans le descriptif des Prestations joint sur support durable à l'email de confirmation (Fiche Produit), PERFECTSTAY.COM fournira les informations relatives au nom, adresse et numéro de téléphone de la représentation locale de PERFECTSTAY.COM ou à défaut des organismes locaux susceptibles d'aider le Client en cas de difficulté (ambassade ou consulat), ou à défaut un numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur.

En cas d'erreur du Client sur ses coordonnées et notamment sur l'adresse email communiquée ou sur l'orthographe des noms et prénoms des participants au voyage, PERFECTSTAY.COM ne pourra être responsable du défaut de réception des documents de voyage et de toutes conséquences qui en découlent.

#### 9. Conditions applicables à l'hébergement

Sauf mention contraire portée sur le descriptif de la Prestation une nuitée s'entend d'une mise à disposition de l'hébergement entre 17 heures au plus tard et 10 heures au plus tôt le lendemain. Le non-respect de ces limitations peut entraîner l'application d'un supplément à la charge du Client.

Les caractéristiques essentielles des hébergements sont présentées sur le Site ou par téléphone avant que le Client ne passe commande et son rappelées dans l'email de confirmation. La classification attribuée à chaque hébergement correspond à des normes locales du pays d'établissement et peut différer des normes françaises ou européennes.

De manière générale et sauf mention contraire portée sur le descriptif de la Prestation, les catégories de chambres correspondent aux critères suivants :

- Chambre individuelle : elles sont équipées pour une seule personne (un lit simple) et sont généralement moins confortables et moins bien placées que les autres chambres
- Chambre double : ce sont des chambres équipées d'un lit double ou de deux lits simples.
- Chambre triple : ce sont des chambres doubles dans lesquelles un lit simple d'appoint est ajouté. Les dimensions de ce lit peuvent être inférieures à la taille standard.

- Chambre quadruple : ce sont des chambres doubles dans lesquelles deux lits simples d'appoint sont ajoutés. Les dimensions de ce lit peuvent être inférieures à la taille standard.
- Chambre familiale : ce sont des chambres doubles qui peuvent accueillir trois ou quatre lits de taille standard.

## **10. Conditions applicables au vol**

**10.1** Lors de la consultation et du choix des Prestations, le Client pourra consulter les différents vols proposés. L'identité du transporteur aérien est toujours connue du Client au moment de sa Commande et n'est pas modifiable par la suite.

**10.2** Les consignes de sécurité dans les aéroports imposent que les voyageurs soient présents suffisamment à l'avance afin d'accomplir les formalités nécessaires. PERFECTSTAY.COM conseille en conséquence aux voyageurs de se présenter à l'enregistrement au moins trois heures avant l'heure de départ de l'avion pour les vols internationaux et au moins deux heures avant l'heure de départ de l'avion pour les vols intérieurs.

Pour certains voyageurs qui voyagent dans des conditions particulières (bagages hors format, voyageurs à mobilité réduite, etc.) le Client doit prendre contact avec la compagnie aérienne pour se renseigner sur les conditions exactes de l'enregistrement et de l'embarquement.

**10.3** Si le Client et/ou un voyageur inclus dans la Commande ne se présente pas pour l'embarquement au vol aller, la compagnie aérienne annulera automatiquement son vol retour sans remboursement possible. Toutefois le voyageur pourra néanmoins bénéficier du reste des Prestations comprises dans sa Commande et pourra solliciter le remboursement des taxes et redevances individualisées et affichées comme telles dans le prix du titre de transport dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif du passager (identifiées le plus souvent comme QW et QX). Le remboursement peut être demandé par le Client par courrier à l'adresse suivante : 42 rue de Paradis 75010 Paris. Il donne lieu à facturation de frais d'un montant égal à 20% du montant remboursé.

**10.4** 72 heures au moins avant le vol retour le Client et chaque personne au nom et pour le compte de laquelle il a passé Commande doit confirmer sur place son vol auprès de la compagnie aérienne ou auprès du correspondant local mentionné sur l'email de confirmation. A cette occasion les horaires de départ lui seront confirmés. A défaut la compagnie aérienne peut attribuer la place à un autre voyageur. L'attention du Client est attirée sur cette procédure obligatoire.

**10.5** Le Client est informé que dans un souci de sécurité des passagers (encombrement de l'espace aérien, maintenance, etc.) les compagnies aériennes peuvent être amenées à modifier les conditions initiales du vol (horaires, aéroport, escales, etc.). De même les aéroports de départ et d'arrivée, bien que desservant la même ville peuvent être différents.

Il est fortement conseillé aux voyageurs de prévoir un agenda souple la veille du départ et le lendemain de l'arrivée.

Les vols dits « directs » sont ceux qui ont un seul et même numéro de vol mais ils peuvent comporter des escales. Par ailleurs, les vols en connexion impliquent un changement d'appareil en cours de trajet.

**10.6** Chaque compagnie aérienne a sa propre politique en matière de bagages. Les détails sont mentionnés dans le descriptif du vol. En règle générale le maximum admis en soute est un seul bagage par passager d'un maximum de 20 kilogrammes sur vol régulier et 15 kilogrammes sur vols low cost et charters. Chaque passager peut également disposer d'un bagage cabine d'une dimension et d'un poids limités imposés par la compagnie aérienne et détaillés dans le descriptif de vol.

Une surcharge de bagage est parfois possible moyennant un supplément à acquitter directement auprès de la compagnie aérienne et souvent moins élevé s'il est réservé par avance.

Pour des raisons de sécurité, certains objets sont interdits à bord des avions en soute aussi bien qu'en cabine. La liste de ces objets figure dans les conditions imposées par la compagnie aérienne précisées dans le descriptif du vol et dans l'email de confirmation. Le Client est également invité à consulter le site du Ministère de l'Environnement en copiant le lien suivant dans son navigateur internet :

<http://www.developpement-durable.gouv.fr/Objets-interdits-ou-reglementes-en.html>

La présence de ces objets dans les bagages des passagers entraîne leur confiscation immédiate et peut mener au refus d'embarquement.

**10.7** En cas de contestation relative à la perte ou à la détérioration de bagages, il est fortement conseillé au Client de s'adresser en priorité à la compagnie aérienne dans l'aéroport afin de constater le problème. La compagnie aérienne n'est responsable qu'à hauteur des indemnités prévues par les conventions internationales.

**10.8** Les enfants de moins de deux ans révolus le jour du vol voyagent sur les genoux de l'accompagnateur et ne disposent pas d'un siège. Les enfants de moins de 15 ans non accompagnés ne sont pas admis à l'embarquement.

**10.9** Les compagnies aériennes fixent leurs règles en matière de transport de femmes enceintes. Certaines peuvent imposer que la passagère enceinte produise un certificat médical attestant de son aptitude au voyage aérien. Avant de passer commande une femme enceinte doit prendre conseil auprès de son médecin et prévenir PERFECTSTAY.COM pour l'en informer.

**10.10** Tout transport de personne nécessitant une aide particulière (mobilité réduite ou assistance) doit le notifier à la compagnie aérienne au moins 48 heures avant la date du trajet en cause.

## **11. Conditions applicables aux autres prestations**

### **11.1 Les repas**

Les Prestations relatives aux repas sont détaillées dans leur descriptif et reprises dans l'email de confirmation. Les éléments listés dans ce descriptif sont limitatifs et tout ce qui n'est pas mentionné constitue une consommation supplémentaire à la charge du Client.

Sauf mention contraire portée dans le descriptif de la Prestation :

- La demi-pension comprend les petits déjeuners et un repas par jour (soit dîner soit déjeuner), sans les boissons. La formule débute au petit-déjeuner suivant la première nuit et prend fin au petit-déjeuner suivant la dernière nuit
- La pension complète comprend les petits déjeuners, déjeuners et dîners, sans les boissons. La formule débute au dîner de la première nuit et prend fin au petit-déjeuner suivant la dernière nuit
- Le « tout inclus » ou « all inclusive » comprend les petits déjeuners, déjeuners et dîners et les boissons locales. Certains horaires de consommation peuvent être imposés.

Dans certains pays l'eau disponible localement n'est pas potable et le Client devra prendre à sa charge l'achat de bouteilles d'eau minérale.

### **11.2 Activités et loisirs sur place**

Certains hébergements proposent des activités ou des loisirs dont le Client et les voyageurs inclus dans la Commande peuvent bénéficier sur place. Le Client et les voyageurs

l'accompagnant doivent adopter un comportement prudent dans le cadre de ces activités ou loisirs et faire preuve d'une vigilance particulière, notamment dans la surveillance des enfants.

Les activités non incluses dans les Prestations achetées et dont le Client s'acquitterait directement sur place ne font pas partie de la Commande et PERFECTSTAY.COM ne saurait en être responsable à quelque titre que ce soit.

### **11.3 Activités sportives et soins**

Pour toute Commande d'une Prestation qui inclut des activités sportives ou de cures ou soins dispensés (spa, thalassothérapie, balnéothérapie, etc.), le Client avant de passer commande doit s'assurer de la capacité physique de chacun des voyageurs. Pour ce faire il pourra être demandé à chaque personne un certificat médical attestant que leur état de santé est compatible avec les activités en question.

PERFECTSTAY.COM ne pourra être responsable en cas de décision du prestataire sur place de refuser l'accès aux activités sportives ou de soins du fait de l'état de santé du voyageur.

## **12. Formalités administratives et sanitaires**

### **12.1 Champ d'application**

Les informations du présent article sur les formalités administratives et sanitaires sont applicables aux ressortissants français. Si le Client est un ressortissant d'un autre Etat Client de l'Union Européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace Economique Européen, il doit avant toute commande contacter PERFECTSTAY.COM par téléphone au 0892 23 23 71 (Service 0,35€/minute + prix appel) ou +33.1.70.39.11.50 depuis l'étranger ou par email à l'adresse suivante : [contact@service.perfectstay.com](mailto:contact@service.perfectstay.com) afin que PERFECTSTAY.COM lui communique les informations précontractuelles adaptées à son pays de résidence.

Les ressortissants d'autres pays doivent impérativement prendre toutes les informations nécessaires sur les formalités à accomplir auprès des autorités compétentes de leurs pays et du pays de destination.

Cet article récapitule les formalités générales à accomplir et s'applique sauf mention contraire portée sur le descriptif de la Prestation ou sur la page du Site consacrée aux formalités administratives et sanitaires. Le Client est invité en complément à consulter les conseils et informations données sur les sites officiels en copiant les liens suivants dans son navigateur internet :

Ministère des Affaires Etrangères :

<http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/>

Administration Française :

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1358>

Ambassades et Consuls :

<http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/le-ministere-et-son-reseau/annuaires-et-adresses-du-maedi/ambassades-et-consulats-etrangers-en-france/>

Ces sites sont à consulter avant la Commande mais il est également conseillé au Client de les consulter régulièrement jusqu'à la date de départ du fait des modifications qui pourraient intervenir. Le Client peut également consulter divers sites qui récapitulent les formalités en matière de visas.

Il est rappelé au Client qu'il lui appartient d'entreprendre l'ensemble des démarches liées aux formalités administratives et sanitaires et que les frais éventuels y afférents sont à sa charge en plus du prix des Prestations.

## **12.2 Formalités administratives**

Seule une pièce d'identité en cours de validité permet de voyager (carte nationale d'identité ou passeport). Le passeport est imposé pour les voyages hors Union Européenne. Certains pays imposent des formalités supplémentaires et notamment que le passeport soit encore valable pour une durée de six mois après la date de retour, que le voyageur dispose d'un billet aller/retour, qu'il puisse prouver qu'il dispose de fonds suffisants ou encore qu'il ait souscrit à une assurance assistance/rapatriement.

La délivrance de visa est obligatoire pour certaines destinations. Le détail des formalités à accomplir est disponible dans le descriptif de la Prestation et par pays de destination sur le site du Ministère des Affaires Etrangères dont l'adresse figure au 12.1. ci-dessus. PERFECTSTAY.COM recommande au Client de s'y reporter régulièrement car la réglementation peut évoluer entre la date de Commande et la date de départ.

Pour voyager, les enfants mineurs doivent disposer de leur propre pièce d'identité émise à leur nom. PERFECTSTAY.COM ne permet pas de réaliser une Commande pour des mineurs non accompagnés de personnes majeures. Si un enfant voyage sans être accompagné de ses deux parents ou ne porte pas le même nom ou est accompagné par un tiers, certains pays ou compagnies aériennes peuvent solliciter la présentation d'une autorisation de sortie du territoire. Par mesure de prudence il convient en conséquence de se munir de ce document pour tout voyage avec un mineur non accompagné de ses deux parents.

## **12.3 Formalités sanitaires**

Avant toute Commande, il est fortement conseillé aux voyageurs de consulter leur médecin et leur dentiste afin de s'assurer que leur état de santé est compatible avec le voyage envisagé.

Selon les destinations, les formalités sanitaires conseillées ou obligatoires divergent et le détail par pays est consultable sur le site du Ministère des Affaires Etrangères (onglet « Santé » dans les fiches pays) dont le site figure au 12.1. ci-dessus. Pour certaines destinations le Ministère recommande de souscrire à une assurance couvrant les frais médicaux et le rapatriement sanitaire.

PERFECTSTAY.COM conseille aux voyageurs d'anticiper les formalités de vaccination afin d'éviter les ruptures de stock et que le vaccin soit réalisé au moins trois semaines avant la date de départ.

Il appartient au Client et aux voyageurs qu'il représente de s'assurer d'emporter avec eux l'ensemble des médicaments dont ils pourraient avoir besoin sur place.

## **13. Modification et annulation de la Commande**

Une fois la Commande passée, réglée par le Client et confirmée par email par PERFECTSTAY.COM, elle sera considérée comme irrévocable et ne pourra faire l'objet d'aucune annulation ou modification sauf dans les cas limitativement prévus par la loi. Notamment en cas de modification ou annulation par PERFECTSTAY.COM il sera fait application des conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 du Code du Tourisme (reproduits à l'article 22 ci-après).

En cas d'annulation de Commande incluant un transport aérien, le voyageur pourra solliciter le remboursement des taxes et redevances individualisées et affichées comme telles dans le prix du titre de transport dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif du passager (identifiées le plus souvent comme QW et QX). Le remboursement peut être demandé par le Client par courrier à l'adresse suivante : 42 rue de Paradis 75010 Paris. Il donne lieu à facturation de frais d'un montant égal à 20% du montant remboursé.

Le nom du transporteur aérien est connu du Client dès le début du processus de commande. A toutes fins utiles il est précisé qu'en vertu de l'article R211-6-20° du Code du tourisme à défaut de communication d'au moins trois transporteurs aériens au nombre desquels figure le transporteur contractuel et le transporteur de fait auquel l'organisateur

de voyage aura éventuellement recours, le Client dispose d'un droit de résiliation et de remboursement sans pénalité des sommes versées.

Si le Client a souscrit une assurance particulière qui lui permet d'annuler ou de modifier sa Commande, il doit s'adresser à la compagnie d'assurance en cause qui sera seule responsable de la gestion de la demande à l'exclusion de PERFECTSTAY.COM. En tout état de cause, le Client est informé que les frais de dossier et de souscription de l'assurance ne sont jamais remboursés.

#### **14. Cession de la Commande**

Afin de pouvoir solliciter la cession de la Commande, il est conseillé au Client d'interroger au préalable PERFECTSTAY.COM sur les éventuels frais occasionnés, et ce si possible 20 jours avant la date de départ, le temps pour PERFECTSTAY.COM d'interroger les fournisseurs.

Cette cession n'est possible que pour les voyages à forfait tel que défini à l'article 6.2 ci-dessus.

S'il a commandé un voyage à forfait, le Client peut céder sa Commande à tout tiers qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, sous réserve d'en informer PERFECTSTAY.COM par lettre recommandée avec accusé de réception et par email au plus tard sept jours avant la date de départ et de régler les éventuels frais supplémentaires occasionnés par cette cession.

Le Client et la personne à laquelle il a cédé la Commande sont responsables solidairement vis-à-vis de PERFECTSTAY.COM et de ses fournisseurs, du paiement du prix et des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession dont les frais de gestion de PERFECTSTAY.COM d'un montant de 30€.

#### **15. Assurance**

Aucune assurance n'est comprise dans les Prestations proposées. Il revient au Client de souscrire, s'il le souhaite une assurance Annulation/Bagages ou Multirisques.

PERFECTSTAY.COM propose aux Clients qui le souhaitent de souscrire une assurance Annulation/Bagages ou une assurance Multirisques auprès de son partenaire « PRESENCE ASSISTANCE TOURISME » dont les conditions générales sont disponibles sur les liens suivants ainsi que sur le Site préalablement à sa souscription par le Client :

- Assurance Multirisques :

<https://www.perfectstay.com/static/docs/fr-FR/insurances/presence-AX2016010.pdf>

- Assurance Annulation Bagages :

<https://www.perfectstay.com/static/docs/fr-FR/insurances/presence-AX2016011.pdf>

La mise en œuvre de ces garanties se fait au moyen d'une déclaration du Client directement auprès de la compagnie d'assurance avec l'ensemble des justificatifs demandés.

Les frais de dossier ou de cession ne sont pas couverts par les assurances.

#### **16. Confidentialité - Données personnelles - Cookies**

## **16.1 Données personnelles**

Afin de s'inscrire sur le Site et de bénéficier de la Commande de Ventes Flash en ligne, les utilisateurs doivent impérativement renseigner leur email et mot de passe.

A défaut, l'inscription sur le Site ne pourra pas être validée et la personne concernée n'aura pas accès aux offres proposées par PERFECTSTAY.COM pour une commande en ligne. Le Client s'engage à fournir à PERFECTSTAY.COM un email valide et à informer PERFECTSTAY.COM dans les meilleurs délais de toute modification.

Les données à caractère personnel collectées sont traitées par PERFECTSTAY.COM, responsable du traitement, en vue de réaliser les opérations courantes relatives à la gestion de ses clients et prospects. Ce traitement a été déclaré par PERFECTSTAY.COM auprès de la CNIL, numéro de récépissé 1959762. Par ailleurs, dans l'éventualité où tout ou partie de PERFECTSTAY.COM serait vendue ou cédée à un tiers, les informations recueillies auprès du Client pourront être transférées à ce tiers.

PERFECTSTAY.COM est amenée à recueillir les données téléphoniques du Client afin de pouvoir le contacter facilement en lien avec sa commande. Le Client dispose du droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique directement auprès du service Bloctel.

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, sous réserve de justifier de son identité, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition aux informations qui le concernent.

Le Client dispose du droit de demander à ce que les données à caractère personnel le concernant soient rectifiées, complétées, mises à jour, verrouillées ou effacées si ces données sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées, ou si la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation de ces données est interdite.

Le Client dispose également du droit de s'opposer, pour des motifs légitimes, à ce que des données à caractère personnel le concernant fassent l'objet d'un traitement. Une telle opposition rendra toutefois impossible l'accès au Site ou la commande par téléphone. Dans l'hypothèse d'une Commande en cours, PERFECTSTAY.COM conservera les données à caractère personnel du Client jusqu'à la date de son retour et supprimera ses données dans les meilleurs délais à compter de celui-ci, sauf disposition légale impérative contraire.

Le Client dispose en outre du droit de définir les directives particulières relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès. Ces directives peuvent être modifiées ou révoquées à tout moment.

Le Client peut exercer ces droits en envoyant un courrier postal accompagné d'un justificatif d'identité à l'adresse suivante : Perfectstay, 10 rue de Penthièvre, 75008 Paris ou par email à l'adresse [contact@service.perfectstay.com](mailto:contact@service.perfectstay.com).

Via son compte utilisateur, le Client dispose de la faculté de gérer ses données à caractère personnel. Aucune cession des données personnelles du Client ne se fera sans son consentement exprès sauf pour les besoins d'exécution de la Commande (communication aux fournisseurs, prestataires de paiement, etc.).

Un lien de désabonnement sera également présent dans toutes les communications commerciales envoyées par email.

## **16.2 Cookies**

Lors de la consultation du Site, des informations relatives à la navigation sont susceptibles d'être enregistrées dans des fichiers appelés "Cookies" installés sur le terminal du Client (ordinateur, tablette, Smartphone, etc.).

Ces Cookies sont émis par PERFECTSTAY.COM ou par des partenaires tiers dans le but de faciliter la navigation du Client sur le Site en permettant par exemple d'afficher plus rapidement des pages que le Client a déjà consulté, lui éviter de communiquer à nouveau ses identifiants, ou collecter et stocker des informations relatives à la navigation du Client sur le Site afin de lui adresser des services personnalisés.

Différents types de cookies sont déposés sur le terminal du Client par PERFECTSTAY.COM:

Les cookies techniques :

Ils sont nécessaires au Site pour fonctionner et permettre au Client de s'y déplacer et d'utiliser ses services et fonctionnalités. Sans ces cookies, le Site ne fonctionnera pas aussi bien que PERFECTSTAY.COM le souhaiterait ; PERFECTSTAY.COM serait alors dans l'incapacité de fournir le Site ou certains services ou fonctionnalités demandés.

Les cookies de préférences :

Ils collectent des informations à propos des choix et préférences du Client et permettent à PERFECTSTAY.COM de se souvenir de la langue ou d'autres paramètres locaux et de personnaliser le Site en conséquence.

Les cookies d'analyse :

Ils collectent des informations à propos de l'utilisation du Site par le Client et permettent à PERFECTSTAY.COM d'améliorer la façon dont il fonctionne. Par exemple, les cookies d'analyse indiquent les pages les plus fréquemment visitées du Site, permettent d'identifier les difficultés que le Client peut rencontrer et aident en conséquence PERFECTSTAY.COM à les résoudre.

Les cookies marketing :

Ils enregistrent ce que le Client a regardé sur le Site, par exemple quels produits ou quelles destinations, et permettent ensuite d'améliorer la pertinence des offres que PERFECTSTAY.COM adresse aux Clients.

Les cookies de réseaux sociaux :

Ils sont utilisés pour suivre les visiteurs en provenance des réseaux sociaux à des fins d'étude de marché, d'analyse et de développement de produits.

Le Client peut accepter l'utilisation des Cookies ou choisir à tout moment de les désactiver. Il peut également accepter ou refuser les Cookies au cas par cas selon l'émetteur ou bien les refuser systématiquement une fois pour toutes.

Le paramétrage se fait généralement depuis son navigateur. Celui-ci peut être paramétré afin de signaler les Cookies qui sont déposés sur son terminal et demander de les accepter ou non.

La configuration est décrite dans le menu d'aide des navigateurs, qui permettent aux Clients de modifier leurs souhaits en matière de cookies.

Voici la marche à suivre pour différents navigateurs (sources CNIL) :

NAVIGATEUR	MODALITES
Google Chrome	Menu > Paramètres > Afficher les paramètres avancés (situé au bas de la page) Il faut ensuite cliquer sur le bouton Paramètres de contenu puis cocher la case Bloquer les cookies et les données de sites tiers, enfin cliquer sur OK pour valider votre choix
Firefox	Menu > Options > Onglet "Vie privée" Paramétrer le menu "Règles de conservation" sur "Utiliser les paramètres personnalisés pour l'historique" Enfin, décocher la case "Accepter les cookies tiers"

Internet Explorer	Menu > Options Internet > Onglet "Confidentialité" et sur le bouton Avancé pour faire apparaître la fenêtre des Paramètres de confidentialité avancés Cochez ensuite la case "Ignorer la gestion automatique des cookies", puis sélectionner "Refuser" dans la colonne "Cookies tierces parties"
-------------------	---

Il est rappelé que le paramétrage des Cookies est susceptible de modifier les conditions d'accès du Client au Site. Refuser tous les Cookies peut notamment avoir un impact significatif sur l'accès et l'utilisation du Site.

Les informations recueillies par l'intermédiaire des Cookies sont conservées par PERFECTSTAY.COM pendant une durée maximale de treize mois après leur premier dépôt.

## **17. Convention de preuve**

Pour les Commandes sur le Site, l'acceptation des présentes Conditions Générales et la saisie des informations du Client et notamment de ses informations liées à ses moyens de paiement nécessaires au paiement, constituent une signature électronique qui manifeste le consentement du Client à bénéficier de la Commande et à son paiement, en son nom et au nom de tous les bénéficiaires de la Commande, participant au voyage.

Pour les Commandes par téléphone, le contrat est formé par l'acceptation de la Commande auprès de l'opérateur et la communication par le Client des informations nécessaires au paiement. L'accord est donné par le Client en son nom et au nom de tous les bénéficiaires de la Commande, participants au voyage.

Il est entendu que les données conservées dans le système d'information de PERFECTSTAY.COM et/ou de ses partenaires ou fournisseurs, ont force probante et peuvent être produites par PERFECTSTAY.COM comme preuve en relation avec les Commandes et les obligations qui en découlent.

## **18. Responsabilité**

PERFECTSTAY.COM propose des Prestations touristiques en son nom et pour le compte de ses fournisseurs.

Dans le cadre de Commande de forfait (tel que défini à l'article 6.2), PERFECTSTAY.COM ne pourra voir sa responsabilité engagée lorsque l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur soit au fait imprévisible et un insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat soit à un cas de force majeure. En application de la réglementation applicable PERFECTSTAY.COM est responsable dans la limite des dédommagements prévus par les conventions internationales.

Pour les autres Prestations, la responsabilité de PERFECTSTAY.COM est engagée en cas de préjudice causé par une faute démontrée par le Client.

## **19. Réclamation**

En cas de réclamation relative à la Commande ou aux Prestations, le Client doit la signaler par écrit aux prestataires concernés sur place et à PERFECTSTAY.COM dans les meilleurs délais, si possible dans les trente jours suivant son retour. La réclamation doit mentionner le numéro de commande et comporter copie scannée des justificatifs (billets, factures, attestation de prestations non fournies, etc.). Elle doit se faire par email à l'adresse suivante [contact@service.perfectstay.com](mailto:contact@service.perfectstay.com).

L'attention du Client est attirée sur la spécificité des réclamations liées aux détériorations ou pertes de bagages au cours d'un transport aérien. Pour pouvoir traiter la réclamation,

le Client doit s'adresser dans un premier temps à la compagnie aérienne sur place à l'aéroport afin de signaler le problème rencontré.

PERFECTSTAY.COM s'efforcera de répondre à la demande du Client dans les meilleurs délais.

## **20. Mode alternatif de règlement des litiges**

Après avoir saisi le service client de PERFECTSTAY.COM et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le Client pourra saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées sont les suivantes :

MTV Médiation Tourisme Voyage  
BP 80 303  
75 823 Paris Cedex 17  
Site internet : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

Le médiateur a pour mission de tenter, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable. Le Client reste cependant libre d'accepter ou de refuser le recours à la médiation et de saisir les juridictions compétentes.

Les consommateurs sont informés qu'ils ont également la possibilité de recourir à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) pour régler leurs litiges : [www.ec.europa.eu/consumers/odr/](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr/)

## **21. Contact**

Afin de réserver son voyage ou son séjour, ou d'obtenir des informations préalables à sa réservation, le Client peut joindre PERFECTSTAY.COM au 0892.23.23.71 (Service 0,35€/minute + prix appel) depuis la France, au 01.70.39.11.50 depuis l'étranger, ou par l'intermédiaire du formulaire de contact disponible à l'adresse indiquée ci-dessous.

Pour toute question concernant une réservation existante, le Client peut joindre PERFECTSTAY.COM au 01.70.99.99.50 ou par l'intermédiaire du formulaire de contact disponible à l'adresse indiquée ci-dessous.

Formulaire de contact :

<https://perfectstaycom.zendesk.com/hc/fr/requests/new?ticket>

## **22. Loi applicable**

Sauf disposition plus favorable du pays de résidence habituelle du consommateur, la loi française est applicable à la relation entre PERFECTSTAY.COM et le Client.

Les articles R211-3 à R211-11 du Code du tourisme sont reproduits ci-après :

### **Article R211-3**

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

#### **Article R211-3-1**

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

#### **Article R211-4**

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat Client de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

#### **Article R211-5**

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

#### **Article R211-6**

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le

contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
- 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
  - a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
  - b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
- 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

#### **Article R211-7**

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

#### **Article R211-8**

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

#### **Article R211-9**

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

#### **Article R211-10**

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

#### **Article R211-11**

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.