

## MENTIONS LEGALES ET CONDITIONS DE VENTE

### COLLECTION AIR FRANCE BY PERFECTSTAY.COM VERSION EN DATE DU 22.01.2018

Les présentes conditions de vente régissent la vente des Prestations et Voyages réalisée par téléphone, dans les agences partenaires et 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 : +33 9 74 59 49 89
- [lacollection-airfrance@service.perfectstay.com](mailto:lacollection-airfrance@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 et Voyages vendus.

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.

#### Préambule

Les présentes conditions régissent la vente des Prestations et Voyages réalisée au nom de /par l'intermédiaire 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 régissent l'utilisation du Site par le Membre ainsi que les Commandes que tout Membre peut passer sur le Site, dans les agences partenaires ou par téléphone.

Les conditions de vente applicables à toute Commande sont constituées, dans l'ordre juridique décroissant : (i) des conditions particulières figurant sur le descriptif de la Prestation ou du Voyage qui inclut ses caractéristiques essentielles, les disponibilités, les

options et les prix applicables (ii) des Conditions Spécifiques de vente, et (iii) des conditions générales de voyage de la Commission de Litiges Voyages. En cas de contradiction entre ces documents, celui de rang juridique supérieur prévaudra. Le contrat conclu entre PERFECTSTAY.COM et le Membre est formalisé par le mail de confirmation et ses pièces jointes (Conditions de vente, Fiche Produit et Conditions d'assurance si le Membre y a souscrit) ainsi que les documents de voyage communiqués au Membre lors du paiement intégral de la Commande.

Pour toute Commande passée sur le Site égale ou supérieure à 120 euros, PERFECTSTAY.COM garantit au Membre 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 de vente régissent les ventes de Prestations et Voyages réservées à compter de la date figurant ci-dessus. Pour toute Commande passée avant cette date, le Membre devra se référer aux Conditions de Vente accessibles sur support durable dans son mail de confirmation de commande.

Avant toute Commande et utilisation du Site, le Membre doit avoir lu et accepté sans réserve les présentes Conditions de Vente.

## CONDITIONS SPECIFIQUES DE VENTE

### 1. Définitions

- « *Commande* » : désigne toute réservation de Prestation ou de Voyage réalisée par le Membre sur le Site, par téléphone ou dans une agence partenaire de PERFECTSTAY.COM
- « *Membre* » : désigne toute personne physique majeure et capable accédant aux Ventes Flash
- « *Voyageur* » : toute personne qui bénéficie de l'engagement d'un contrat d'intermédiaire de voyage ou d'un contrat d'organisation de voyage
- « *Prestation* » : désigne les prestations de voyage isolées vendues dans le cadre de Ventes Flash au nom et pour le compte des fournisseurs de PERFECTSTAY.COM
- « *Voyage* » : désigne le contrat de vente par lequel PERFECTSTAY.COM s'engage, en son nom, à procurer au Voyageur au moins deux des trois services suivants : a) transport ; b) logement ; c) autres services touristiques non liés au transport ou au logement, qui ne sont pas accessoires au transport ou au logement, pour autant que les prestations dépassent une durée de 24h.
- « *Vente Flash* » : désigne une vente de Prestations ou de Voyage à laquelle le Membre peut avoir accès pour une durée limitée
- « *Site* » : désigne le site internet édité par PERFECTSTAY.COM et accessible à l'adresse [www.lacollection.airfrance.com/fr-BE](http://www.lacollection.airfrance.com/fr-BE)

### 2. Absence de droit de rétractation

En application de l'article VI.53, 12° du Code de droit économique, le Voyageur n'a pas le droit de se rétracter pour les services :

- d'hébergement
- de transport
- de location de voitures
- de restauration et de services liés à des activités de loisir

### **3. Coordonnées du Membre**

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

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

Le Membre 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 Membre.

#### **3.2 Pour les ventes par téléphone ou dans les agences partenaires de PERFECTSTAY.COM**

Pour toute commande par téléphone, ou dans une agence partenaire, le Membre communique à PERFECTSTAY.COM une adresse email ainsi que son numéro de téléphone. Le Membre s'engage à contacter PERFECTSTAY.COM en cas de modification de ses coordonnées afin que PERFECTSTAY.COM soit en mesure de pouvoir 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 que les informations sur les prestations qui lui ont été communiquées avant la réservation.

### **4. Modalités de la Commande**

La Commande est passée par le Membre au nom et pour le compte de l'ensemble des Voyageurs qu'il inscrit. Le Membre 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 ou la Prestation objet de la Commande.

Pour passer commande, le Membre 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 Membre pourra se voir demander de communiquer l'ensemble des informations suivantes pour chaque Voyageur: 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 Membre 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 Membre 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 ou la Prestation. Le Membre sera seul responsable de toute erreur et de ses conséquences.

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

Pour une Commande sur le Site, les prestations proposées sur le Site constituent des offres 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 Membre 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 Membre 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.

## **5. Prix affichés sur le Site**

### **5.1 Prix des Prestations et Voyages - dispositions générales**

L'exécution des Prestations isolées telles que définies à l'article 1 des présentes conditions spécifiques, est soumise aux conditions générales du fournisseur de la Prestation, PERFECTSTAY.COM agissant comme intermédiaire.

Selon les Ventes Flash, le Membre pourra ajouter à la Prestation de base différentes options de son choix. Si cet ajout constitue un Voyage, tel que défini à l'article 1 des présentes Conditions spécifiques, le contrat de voyage est conclu directement avec PERFECTSTAY.COM.

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 par personne sur la base d'un hébergement 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, hors frais de dossier qui, sauf mention contraire sur le Site, en agence ou par téléphone, s'élèveront à 25€ par Commande

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

Les dépenses personnelles du Voyageur 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 Membre 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 (option payante à laquelle le Membre peut souscrire)
- 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 Membre sur le fait qu'il peut arriver qu'une erreur affecte le prix de la Prestation. PERFECTSTAY.COM se réserve le droit de corriger le prix. 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.

## 5.2 Prix des Voyages - dispositions particulières

Le Voyage est défini à l'article 2 des présentes conditions spécifiques.

Le prix du Voyage peut être modifié conformément et dans les limites de l'article 6 des conditions générales de la Commission Litige Voyages 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 du Voyage.

En cas de hausse supérieure à la limite établie par l'article 6 des conditions générales de la Commission Litiges Voyages, PERFECTSTAY.COM en informera le Voyageur qui sera libre d'annuler sans frais sa Commande en informant PERFECTSTAY.COM à l'adresse suivante : [lacollection-airfrance@service.perfectstay.com](mailto:lacollection-airfrance@service.perfectstay.com) . Il sera fait application de l'article 6 desdites conditions générales.

En l'absence de mention contraire dans le descriptif des prestations, le prix du Voyage 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 Membre
- les parkings aéroport.

## 5.3 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.

## **6. Moyens et modalités de paiement**

### **6.1 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 Membre par le conseiller de réservation (téléphone et agence) et en permanence en pied de page du Site et sont rappelés sur la page de paiement en cas de commande en ligne.

Le Membre 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 la Commande, conformément aux modalités de paiement qu'il a choisies.

L'accord donné par le Membre au paiement formalisé par la communication des éléments nécessaires à l'utilisation des moyens et modalités de paiement choisis, est irrévocable et le Membre 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).

### **6.2 Modalités de paiement**

#### **6.2.1 Paiement intégral à la Commande**

Le Membre 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 Membre 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 Membre. La Commande sera réputée acceptée et PERFECTSTAY.COM confirmera la réservation auprès des fournisseurs. Le Membre disposera à titre exceptionnel d'un délai de 48 heures afin de payer le solde restant dû. A défaut, la Commande du Membre 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 d'un Voyage par PERFECTSTAY.COM postérieurement à la conclusion du contrat, il sera fait application de l'article 11 des conditions générales de la Commission Litige Voyages.

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

Le Membre 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 Membre, celui-ci reconnaît expressément que, conformément aux conditions de modification et d'annulation décrites à l'Article 12 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.

### **6.2.3 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, par l'agence ou par téléphone.

### **6.3 Procédure de vérification**

PERFECTSTAY.COM lutte contre la fraude au paiement par carte bancaire non autorisé en utilisant notamment la technologie 3D Secure. Par ailleurs, PERFECTSTAY.COM pourra être amené à demander au Membre 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 Membre par email ou par téléphone. Sans réponse du Membre, sa Commande pourra ne pas être prise en compte et son compte ne sera pas débité.

### **6.4 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.

## **7. Remise des documents et informations de voyage**

Après paiement de la totalité du montant de la Commande, PERFECTSTAY.COM adressera au Membre un email de confirmation du contrat, comprenant le récapitulatif de sa Commande, les présentes conditions de vente et le descriptif des prestations, 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 Membre et chaque Voyageur 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 Voyageur 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 Membre 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.

## **8. 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 Membre.

Les caractéristiques essentielles des hébergements sont présentées sur le Site, par l'agence ou par téléphone avant que le Membre 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.

## **9. Conditions applicables au vol**

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

**9.2** 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 Membre doit prendre contact avec la compagnie aérienne pour se renseigner sur les conditions exactes de l'enregistrement et de l'embarquement.

**9.3** Si le Membre 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 Membre par courrier à l'adresse suivante : [lacollection-airfrance@service.perfectstay.com](mailto:lacollection-airfrance@service.perfectstay.com) . Il donne lieu à facturation de frais d'un montant égal à 20% du montant remboursé.

**9.4** 72 heures au moins avant le vol retour chaque Voyageur 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 Membre est attirée sur cette procédure obligatoire.

**9.5** Le Membre 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.

**9.6** 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.

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

**9.7** En cas de contestation relative à la perte ou à la détérioration de bagages, il est fortement conseillé aux Voyageurs 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.

**9.8** 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.

**9.9** 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.

**9.10** 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.

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

### **10.1 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 Voyageur .

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 diners, 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 diners et les boissons locales. Certains horaires de consommation peuvent être imposés.

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

### **10.2 Activités et loisirs sur place**

Certains hébergements proposent des activités ou des loisirs dont les Voyageurs inclus dans la Commande peuvent bénéficier sur place. Les Voyageurs 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 Voyageur 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.

### **10.3 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 Membre 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.

## **11. Formalités administratives et sanitaires**

### **11.1 Champ d'application**

Les informations du présent article sur les formalités administratives et sanitaires sont applicables aux ressortissants belges. Si le Voyageur est un ressortissant d'un autre Etat Membre 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 +33 9 74 59 49 89 ou par email à l'adresse suivante : [lacollection-airfrance@service.perfectstay.com](mailto:lacollection-airfrance@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 Membre est invité en complément à consulter les conseils et informations données sur les sites officiels en copiant les liens suivants dans son navigateur internet :

SPF Affaires Etrangères :

[https://diplomatie.belgium.be/fr/Services/voyager\\_a\\_letranger](https://diplomatie.belgium.be/fr/Services/voyager_a_letranger)

Ambassades et Consulats :

[https://diplomatie.belgium.be/fr/Services/Ambassades\\_et\\_consulats](https://diplomatie.belgium.be/fr/Services/Ambassades_et_consulats)

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

Il est rappelé au Membre 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 de la Commande.

### **11.2 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 11.1. ci-dessus. PERFECTSTAY.COM recommande au Membre 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.

### **11.3 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 SPF Ministère des Affaires Etrangères dont le site figure au 11.1. 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 aux Voyageurs de s'assurer d'emporter avec eux l'ensemble des médicaments dont ils pourraient avoir besoin sur place.

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

Une fois la Commande passée par le Membre et confirmée par email par PERFECTSTAY.COM, elle sera considérée comme irrévocable. Notamment en cas de modification ou annulation par PERFECTSTAY.COM il sera fait application des conditions d'annulation reprises dans les conditions générales de la Commission Litige Voyages.

En cas d'annulation par le Voyageur de la Commande, et pour une cause qui lui est imputable, les frais d'annulation seront de 100% du prix total de la Commande.

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 Voyageur par courriel à l'adresse suivante : [lacollection-airfrance@service.perfectstay.com](mailto:lacollection-airfrance@service.perfectstay.com)  
Il donne lieu à facturation de frais d'un montant égal à 20% du montant remboursé.

Le nom du transporteur aérien est connu des Voyageurs dès le début du processus de commande.

Si le Voyageur 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 Voyageur est informé que les frais de dossier et de souscription de l'assurance ne sont jamais remboursés.

## **13. Cession de la Commande**

Il est conseillé au Voyageur 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 1 ci-dessus.

Si il a commandé un Voyage, le Voyageur 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 si possible au plus tard sept jours avant la date de départ et de régler les éventuels frais supplémentaires occasionnés par cette cession.

Le Voyageur 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€.

## **14. Assurance**

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

PERFECTSTAY.COM propose aux Membres 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 Membre :

- 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 Membre 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.

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

Les présentes dispositions sont conformes au « Règlement (UE) 2016/679 du Parlement et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (ci-après « le Règlement »).

### **15.1 Données personnelles**

Les données à caractère personnel comprennent toute information par laquelle vous êtes identifiable, directement ou indirectement.

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 Membre 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 Membre pourront être transférées à ce tiers.

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.

Le Membre et/ou les personnes qu'il représente disposent à tout moment du droit de retirer leur consentement à la collecte des données personnelles. Si ces données sont nécessaires à l'exécution des Prestations ou du Voyage, en retirant leur consentement, le Membre et/ou les personnes qu'il représente reconnaissent qu'ils ne pourront bénéficier de ces prestations.

Le Membre et/ou les personnes qu'il représente peuvent également demander à ce que les données à caractère personnel les concernant soient rectifiées, complétées, 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 Membre et/ou les personnes qu'il représente disposent 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 ou en agence. Dans l'hypothèse d'une Commande en cours, PERFECTSTAY.COM conservera les données à caractère personnel du Membre 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 Membre et/ou les personnes qu'il représente disposent encore d'un droit d'accès aux données personnelles collectées les concernant, ainsi que le droit de poser des questions afférentes à ces données.

Le Membre et/ou la personne concernée peut exercer ces droits en envoyant un courrier postal accompagné d'un justificatif d'identité par email à l'adresse [lacollection-airfrance@service.perfectstay.com](mailto:lacollection-airfrance@service.perfectstay.com)

Le Membre et/ou la personne concernée par la collecte peut également porter sa plainte devant une instance de contrôle.

Via son compte utilisateur, le Membre dispose de la faculté de gérer ses données à caractère personnel. Aucune cession des données personnelles du Membre 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 Membre (ordinateur, tablette, Smartphone, etc.).

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

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

Les cookies techniques : Ils sont nécessaires au Site pour fonctionner et permettre au Membre 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 Membre 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 Membre 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 Membre peut rencontrer et aident en conséquence PERFECTSTAY.COM à les résoudre.

Les cookies marketing : Ils enregistrent ce que le Membre 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 Membres.

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 Membre 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 Membres de modifier leurs souhaits en matière de cookies.

Il est possible d'éviter l'enregistrement des Cookies. Les préférences en matière de Cookies doivent être définies pour chaque navigateur (Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox ou Safari). Selon les préférences sélectionnées, il est ainsi possible d'autoriser ou d'interdire complètement les Cookies, supprimer des Cookies spécifiques qui ont déjà été enregistrés par le navigateur, empêcher certains sites Web d'envoyer des Cookies sur votre ordinateur, ou bloquer des Cookies tiers. Le Membre est invité à consulter les informations publiées à ce sujet sur le site Web du navigateur utilisé.

Il est rappelé que le paramétrage des Cookies est susceptible de modifier les conditions d'accès du Membre 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.

### **16.3 Litige**

Tout litige relatif à l'interprétation et/ou à l'exécution des dispositions relatives à la confidentialité sera régi, à défaut d'accord amiable, par le Règlement et sera soumis aux juridictions françaises ou aux juridictions de l'Etat membre dans lequel la personne concernée a sa résidence habituelle.

### **16. Convention de preuve**

Pour les Commandes sur le Site, l'acceptation des présentes Conditions Générales et la saisie des informations du Membre et notamment de ses informations liées à ses moyens de paiement nécessaires au paiement, constituent une signature électronique qui manifeste le consentement du Membre 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 Membre des informations nécessaires au paiement. L'accord est donné par le Membre 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.

## **17. Responsabilité**

Dans le cadre de Commande de Voyage (tel que défini à l'article 1), 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.

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

## **18. Réclamation**

Les réclamations sont traitées en application des articles 17 et 18 des Conditions générales de la Commission Litige Voyages. 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 [lacollection-airfrance@service.perfectstay.com](mailto:lacollection-airfrance@service.perfectstay.com) .

L'attention du Membre 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 Voyageur doit s'adresser dans un premier temps à la compagnie aérienne sur place à l'aéroport afin de signaler le problème rencontré, sans préjudice de l'assistance qui pourra être offerte par PERFECTSTAY.COM.

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

## **19. Contact**

Afin de réserver son voyage ou son séjour, ou d'obtenir des informations préalables à sa réservation, le Membre peut joindre PERFECTSTAY.COM au +33 9 74 594 989 (prix d'un appel international) ou par l'intermédiaire du formulaire de contact disponible à l'adresse indiquée ci-dessous.

Pour toute question concernant une réservation existante, le Membre peut joindre PERFECTSTAY.COM au +33 9 74 59 16 59 (prix d'un appel international) ou par l'intermédiaire du formulaire de contact disponible à l'adresse indiquée ci-dessous.

Formulaire de contact :

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

## **20. 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 Membre.

## CONDITIONS GENERALES DE LA COMMISSION DES LITIGES VOYAGES

### **Article 1<sup>er</sup>- Champ d'application**

Ces conditions générales sont d'application aux contrats d'organisation et d'intermédiaire de voyages tels que définis par la loi belge du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation et d'intermédiaire de voyages.

### **Article 2- Promotion**

1. Les informations contenues dans la brochure de voyages engagent l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages qui a édité ladite brochure, à moins que :

- a) les modifications dans ces informations n'aient été clairement communiquées au voyageur, par écrit et avant la conclusion du contrat ;
- b) les modifications n'interviennent qu'ultérieurement, à la suite d'un accord écrit entre les parties au contrat.

2. L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages peut supprimer, à durée déterminée ou indéterminée, tout ou partie de sa promotion de voyages.

### **Article 3- Information à charge de l'organisateur et / ou de l'intermédiaire de voyages**

L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages sont tenus:

1. avant la conclusion du contrat d'organisation ou d'intermédiaire de voyages, de communiquer aux voyageurs par écrit:

- a) les informations d'ordre général concernant les passeports et visas ainsi que les formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et le séjour, pour permettre au voyageur de rassembler les documents nécessaires. Les voyageurs non belges doivent s'informer des formalités administratives à accomplir auprès de l'(des) ambassade(s) ou consulat(s) concerné(s) ;
- b) les informations relatives à la souscription et au contenu d'une assurance et/ou assistance ;
- c) les conditions générales et particulières applicables aux contrats ;

2. au plus tard 7 jours calendrier avant la date du départ, de fournir par écrit aux voyageurs les informations suivantes:

- a) les horaires, les lieux des escales et correspondances ainsi que, si possible, l'indication de la place à occuper par le voyageur;
- b) le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, de fax et / ou l'adresse e-mail, soit de la représentation locale de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages, soit des organismes locaux susceptibles d'aider le voyageur en cas de problème, soit directement de l'intermédiaire ou de l'organisateur de voyages;
- c) pour les voyages et séjours de mineurs d'âge à l'étranger, les informations permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou avec le responsable sur place de son séjour.

Le délai de 7 jours calendrier visé ci-dessus n'est pas applicable en cas de contrat conclu tardivement.

#### **Article 4- Information de la part du voyageur**

Le voyageur doit fournir à l'organisateur et / ou à l'intermédiaire de voyages tous les renseignements utiles qui lui sont demandés expressément ou qui pourraient influencer raisonnablement le bon déroulement du voyage.

Si le voyageur fournit des renseignements erronés qui entraînent des coûts supplémentaires pour l'organisateur et / ou l'intermédiaire de voyages, ces coûts peuvent lui être portés en compte.

#### **Article 5- Formation du contrat**

1. Lors de la Réservation du voyage, PERFECTSTAY.COM est tenu de délivrer au Voyageur un bon de commande conformément à la loi.

2. Le contrat d'organisation de voyages prend cours au moment où le voyageur reçoit la confirmation écrite de la Réservation délivrée par PERFECTSTAY.COM, par l'entremise ou non de l'intermédiaire de voyages qui, dans ce cas, agit au nom de l'organisateur de voyages.

Si le contenu du bon de commande diffère de celui de la confirmation du voyage ou si la confirmation n'a pas lieu au plus tard dans les 21 jours de la signature du bon de commande, le voyageur peut supposer que le voyage n'a pas été réservé et a droit au remboursement immédiat de tous les montants déjà payés.

#### **Article 6- Le prix**

1. Le prix convenu dans le contrat n'est pas révisable, sauf si le contrat en prévoit expressément la possibilité de même que son mode de calcul exact et pour autant que la révision soit consécutive aux variations :

- a) des taux de change appliqués au voyage, et / ou
- b) du coût des transports, y compris le coût du carburant, et / ou
- c) des redevances et taxes afférentes à certains services.

Il faut, dans ces cas, que les variations visées donnent également lieu à une réduction du prix.

2. Le prix fixé dans le contrat ne peut en aucun cas être majoré au cours des 20 jours civils précédant le jour du départ.

3. Si la majoration excède 10 % du prix global, le voyageur peut résilier le contrat sans indemnité. Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement immédiat de toutes les sommes qu'il a payées à l'organisateur de voyages.

#### **Article 7- Paiement du prix**

1. Sauf convention expresse contraire, le voyageur paye, à titre d'acompte, à la signature du bon de commande, une fraction du prix global ou total du voyage fixé dans les conditions particulières de voyage.

2. Dans le cas où le voyageur resterait en défaut de payer l'acompte ou le prix du voyage qui lui est dûment réclamé, après avoir été mis en demeure de manière légale, l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages auront le droit de résilier de plein droit le contrat qui le(s) lie à celui-ci et de mettre les frais à charge de voyageur.

3. Sauf convention contraire sur le bon de commande, le voyageur paye le solde du prix au plus tard un mois avant le départ, à condition qu'il ait préalablement reçu ou qu'il reçoive simultanément, la confirmation écrite du voyage et / ou les documents de voyage.

#### **Article 8- Cessibilité de la Réservation**

1. Le voyageur peut, avant le début du voyage, céder son voyage à un tiers qui devra remplir toutes les conditions du contrat d'organisation de voyages. Le cédant doit informer l'organisateur de voyages et le cas échéant, l'intermédiaire de voyages, de cette cession, suffisamment longtemps avant le départ.

2. Le voyageur qui cède son voyage et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du prix total du voyage et des frais de la cession.

#### **Article 9- Modifications par le voyageur**

L'organisateur et / ou l'intermédiaire de voyages peuvent porter en compte au voyageur tous les frais résultant de modifications demandées par celui-ci.

#### **Article 10- Modifications avant le départ par l'organisateur de voyages**

1. Si, avant le départ, un des éléments essentiels du contrat ne peut être exécuté, l'organisateur de voyages doit en avertir le voyageur le plus rapidement possible, et en tout cas avant le départ, et l'informer de la possibilité de résilier le contrat sans pénalité, sauf si le voyageur accepte la modification proposée par l'organisateur de voyages.

2. Le voyageur doit informer l'intermédiaire ou l'organisateur de voyages de sa décision dans les meilleurs délais et en tout cas avant le départ.

3. Si le voyageur accepte la modification, il y a lieu d'établir un nouveau contrat ou un avenant au contrat dans lequel figurent les modifications apportées et leur incidence sur le prix.

4. Si le voyageur n'accepte pas la modification, il peut demander l'application de l'article 11.

#### **Article 11- Résiliation avant le départ par l'organisateur de voyages**

1. Si l'organisateur résilie le contrat avant le début du voyage en raison de circonstances non imputables au voyageur, celui-ci a le choix entre:

a) soit l'acceptation d'une autre offre de voyage de qualité équivalente ou supérieure, sans avoir à payer de supplément; si le voyage offert en substitution est de qualité inférieure, l'organisateur de voyages doit rembourser au voyageur la différence de prix dans les meilleurs délais;

b) soit le remboursement, dans les meilleurs délais, de toutes les sommes versées par lui en vertu du contrat.

2. Le voyageur peut également, le cas échéant, exiger une indemnisation pour la non-exécution du contrat, sauf:

a) si l'organisateur de voyages annule le voyage parce que le nombre minimum de voyageurs prévus dans le contrat, nécessaire à l'exécution de celui-ci, n'a pas été atteint et si le voyageur en a été informé par écrit dans le délai qui y était prévu, au moins 15 jours civils avant la date de départ;

b) si l'annulation est la conséquence d'un cas de force majeure, en ce non compris les surréservations. Par cas de force majeure, il faut entendre des circonstances anormales et imprévisibles, indépendantes de la volonté de celui qui les invoque et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées malgré toute la diligence déployée.

### **Article 12- Non-exécution partielle ou totale du voyage**

1. S'il apparaît au cours du voyage qu'une part importante des services faisant l'objet du contrat ne pourra être exécutée, l'organisateur de voyages prend toutes les mesures nécessaires pour offrir au voyageur des substituts appropriés et gratuits en vue de la poursuite du voyage.

2. En cas de différence entre les services prévus et les services réellement prestés, il dédommage le voyageur à concurrence de cette différence.

3. Lorsque de tels arrangements sont impossibles ou que le voyageur n'accepte pas ces substituts pour des raisons valables, l'organisateur de voyages doit lui fournir un moyen de transport équivalent qui le ramène au lieu de départ et est tenu, le cas échéant, de dédommager le voyageur.

### **Article 13- Résiliation par le voyageur**

Le voyageur peut, à tout moment, résilier tout ou partie du contrat. Si le voyageur résilie le contrat pour une raison qui lui est imputable, il dédommagera l'organisateur de voyages et / ou l'intermédiaire de voyages pour le préjudice subi à la suite de la résiliation. Le dédommagement peut être fixé forfaitairement dans les conditions particulières ou dans le programme, mais il ne peut s'élever qu'à une fois le prix du voyage au maximum.

### **Article 14- Responsabilité de l'organisateur de voyages**

1. L'organisateur de voyages est responsable de la bonne exécution du contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations découlant de celui-ci, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services, et ce sans préjudice du droit de l'organisateur de voyages de poursuivre les autres prestataires de services en responsabilité.

2. L'organisateur de voyages est responsable des actes et négligences de ses préposés et représentants, agissant dans l'exercice de leurs fonctions, autant que de ses propres actes et négligences.

3. Si une convention internationale s'applique à une prestation faisant l'objet du contrat d'organisation de voyages, la responsabilité de l'organisateur de voyages est exclue ou limitée conformément à cette convention.

4. Pour autant que l'organisateur de voyages n'exécute pas lui-même les prestations de services prévues dans le contrat, sa responsabilité cumulée pour dommages matériels et la perte de la jouissance du voyage est limitée à concurrence de deux fois le prix du voyage.

5. Pour le surplus, les articles 18 et 19 de la loi du 16 février 1994 sont d'application.

#### **Article 15- Responsabilité du voyageur**

Le voyageur répond du préjudice causé à l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages, à leurs préposés et / ou à leurs représentants, par sa faute ou à la suite de la non-exécution de ses obligations contractuelles. La faute est appréciée par référence au comportement normal d'un voyageur.

#### **Article 16- Procédure de plainte**

##### *1. Avant le départ*

Si le voyageur a une plainte avant le départ, il doit l'introduire au plus vite par lettre recommandée ou contre accusé de réception, auprès de l'intermédiaire ou de l'organisateur de voyages

##### *2. Pendant le voyage*

Les plaintes qui surviennent durant l'exécution du contrat doivent être introduits au plus vite sur place, de manière appropriée et pouvant servir de preuve, afin qu'une solution puisse être recherchée.

A cet effet, le voyageur s'adressera - dans l'ordre suivant - à un représentant de l'organisateur de voyages ou à un représentant de l'intermédiaire de voyages, ou directement à l'intermédiaire de voyages, ou finalement, directement à l'organisateur de voyages.

##### *3. Après le voyage*

Les plaintes qu'il est impossible d'introduire sur place ou qui n'ont pas été résolues sur place de façon satisfaisante doivent être introduites au plus tard un mois après la fin du voyage auprès de l'intermédiaire et/ou auprès de l'organisateur de voyages, soit par lettre recommandée, soit contre accusé de réception.

#### **Article 17- Procédure de conciliation**

1. En cas de contestation, les parties doivent d'abord tenter de trouver un arrangement à l'amiable entre eux.

2. Si cette tentative de règlement à l'amiable n'a pas réussi dans un délai de 1 à 3 mois, chacune des parties concernées pourra s'adresser au secrétariat de la cellule conciliation de l'asbl Commission de Litiges Voyages pour entamer une procédure de conciliation. Toutes les parties doivent marquer leur accord.

3. Le secrétariat procurera aux parties un règlement de conciliation et un « accord de conciliation ».

4. Conformément à la procédure simple décrite dans le règlement, un conciliateur impartial prendra contact avec les parties pour poursuivre une conciliation équitable entre elles.

5. L'accord éventuellement atteint sera acté dans une convention liant les parties.

Secrétariat de la “Cellule conciliation”: téléphone: 02/277 61 80  
fax: 02 277/91 00  
e-mail: [conciliation.clv@skynet.be](mailto:conciliation.clv@skynet.be)

#### **Article 18- Arbitrage ou Tribunal**

1. Si aucune procédure de conciliation n'a été entamée ou si celle-ci a échoué, la partie plaignante peut engager une procédure d'arbitrage devant la Commission de Litiges Voyages ou une procédure devant le tribunal ordinaire.
2. Le voyageur, qu'il soit partie demanderesse ou partie défenderesse, n'est jamais obligé d'accepter la compétence de la Commission de Litiges Voyages.
3. L'organisateur ou l'intermédiaire de voyage qui est partie défenderesse ne pourra refuser une procédure d'arbitrage que si les montants revendiqués dépassent les 1.250 euros. Il dispose pour cela d'un délai de 10 jours civils à dater de la réception de la lettre recommandée signalant l'ouverture d'un dossier d'un montant de 1.250 euros ou plus à la Commission de Litiges Voyages.
4. Cette procédure d'arbitrage est soumise à un règlement des litiges, et peut être entamée après l'introduction d'une plainte auprès de l'entreprise même dès qu'il s'avère qu'une solution amiable n'a pu être trouvée ou dès que 4 mois se sont écoulés à partir de la fin (prévue) du voyage (ou éventuellement à partir de la prestation qui a donné lieu au litige). Les litiges concernant les dommages corporels ne peuvent être réglés que par les tribunaux.
5. Le collège arbitral, composé paritairement rend une sentence contraignante et définitive, conformément au règlement des litiges. Aucun appel n'est possible.