

Conditions de vente et d'utilisation du Site

Mise à jour le 15 avril 2024- Cette édition annule et remplace les versions antérieures

Editeur et hébergement

H-RESA, société à responsabilité limitée dont le siège social est situé 2871, avenue de l'Europe 69140 Rillieux-la-Pape, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Lyon sous le numéro 792 780 314 et immatriculée auprès d'Atout France au titre du registre des opérateurs de voyage sous le numéro IM069130011 (ci-après : "H-RESA"). La garantie financière de H-RESA est assurée par GROUPAMA, 132, rue des Trois Fontanot – 92000 Nanterre. H-RESA a souscrit une assurance afin de garantir les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle auprès de MMA IARD SA – 14 boulevard Marie et Alexandre Oyon, 72 030 Le Mans, Cedex 9, pour un montant de garantie tous dommages confondus, par sinistre et par an, de 5 000 000 €.

1. Objet et portée des conditions de vente

Sont concernées par les présentes conditions de vente, les services de voyage commercialisés par H-RESA (sous la dénomination commerciale « Idiliz ») sur les sites partenaires (ci-après : le "Site"). La réservation d'un service de voyage auprès de H-RESA entraîne l'entière adhésion et acceptation du client à ces conditions de vente. Il est précisé qu'en cas de contradiction entre les présentes conditions et le contrat conclu entre le client et H-RESA, les dispositions du contrat prévaudront.

2. Information préalable

Conformément au Code du Tourisme, les informations figurant sur le Site et les conditions de vente ont vocation à informer les clients, avant toute réservation. Le client est invité à consulter les modalités de franchissement des frontières (se reporter à l'article relatif aux « Formalités administratives et sanitaires »). Conformément à l'article L211-9 du code du tourisme, les parties conviennent expressément que H-RESA pourra apporter des modifications aux informations figurant sur le Site, notamment au prix, au contenu des services de transport et à l'identité du transporteur aérien. Le Site est mis à jour plusieurs fois par jour et les prix affichés sont susceptibles d'évoluer en fonction des mises à jour. Le prix applicable est le prix en vigueur avant toute validation définitive.

3. Rôle de H-RESA

H-RESA est responsable de la bonne exécution des services de voyage prévus au contrat conformément aux dispositions du Code du Tourisme. En aucun cas, H-RESA ne pourra être tenue pour responsable des dommages imputables soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables. La responsabilité de H-RESA ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects. H-RESA ne pourra être tenue pour responsable de l'exécution des services de voyage achetés sur place par le client et non prévues au descriptif, ni des préacheminements ou post-acheminements pris à l'initiative du client. H-RESA lui conseille de manière générale de prévoir un temps de connexion minimum de trois heures et recommande à ses clients devant effectuer un pré ou un post acheminement, de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, afin d'éviter le risque éventuel de leur perte financière.

La responsabilité des compagnies aériennes est limitée en cas de dommage, plainte ou réclamation de toute nature, exclusivement au transport aérien des passagers et de leurs bagages comme précisé dans leurs conditions de transport et conformément aux dispositions des conventions internationales en vigueur (Convention de Varsovie de 1929, Convention de Montréal du 28 mai 1999) et/ou des règlements communautaires (notamment le règlement CE 261/2004 du 11 février 2004).

La responsabilité de H-RESA ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien telle que résultant de l'application des règles ci-dessus. H-RESA ne peut être tenue pour responsable des modifications d'horaires ou d'itinéraires, du changement d'aéroport provoqués par des circonstances indépendantes de sa volonté. Dans de telles conditions, le retard éventuellement subi ne pourra entraîner aucune indemnisation à la charge de H-RESA. Dans les autres cas et à l'exception des préjudices corporels ou des dommages causés intentionnellement ou par négligence, les dommages et intérêts versés par H-RESA ne pourront excéder trois fois le prix total du voyage ou du séjour, conformément à l'article L.211-7 du code du tourisme.

4. Rôle actif du client

Le client a un rôle actif dans le contrat conclu entre lui et H-RESA. Le client effectue pour son propre compte une réservation sur le Site. En outre, le client veille à la bonne sélection du service de voyage, de ses dates de départ, de la bonne transmission et orthographe des informations d'identification personnelles relatives au client et aux voyageurs. Conformément à l'article L.211-17-2 du code du tourisme, H-RESA n'est pas responsable des erreurs de réservation imputables au client ou causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables. Par ailleurs, le client doit informer H-RESA, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le déroulement du voyage (personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, présence d'un animal, transport d'instruments de musique, etc.), conformément à l'article 5.4 des conditions de vente. Lors d'un séjour ou voyage réservés auprès de H-RESA, le client a l'obligation de signaler une non-conformité sur place et non à son retour.

Lors de la réservation d'un séjour auprès de H-RESA, le client a l'obligation de signaler une non-conformité sur place et non à son retour. En cas de problème, il appartient au client de contacter le prestataire de service concerné. Il est de la responsabilité

du client de respecter toutes les règles et consignes de sécurité. Le client se doit de faire preuve de bon sens, de prudence et de précaution lors des activités auxquelles il participe. Il appartient au client de respecter le règlement intérieur des hôtels dans lesquels il séjourne et de ne pas faire preuve d'incivilité durant son voyage. A défaut l'hôtelier et/ou H-RESA seront autorisés à interrompre le séjour du client du fait de son comportement fautif. Dans un tel cas, le client n'aura droit à aucun remboursement ni indemnité et supportera seul tous les frais consécutifs à son interruption de son séjour.

5. Réservation

H-RESA propose des voyages et séjours sous forme de ventes privées et ventes permanentes :

- Ventes privées : ces ventes sont annoncées par H-RESA sur son propre site dans la rubrique dédiée et par l'envoi d'invitations à ses membres sur adresse électronique renseignée lors de l'inscription. Sur le Site, les membres pourront accéder aux offres pendant la durée de la vente (laquelle est précisée sur le Site). Ces offres sont proposées avec et sans transport principal comme défini ci-dessus à un prix tout compris qui dépend de prestations choisies. A l'issue de cette durée, l'offre n'est plus valable
- Ventes permanentes : ces ventes sont annoncées sur le Site d'une manière permanente sous la rubrique « Notre Catalogue » et cette précision est publiée sur la page descriptive sous le terme « Nos ventes permanentes ». Ces offres sont proposées avec et sans transport principal comme défini ci-dessus à un prix tout compris qui dépend de prestations choisies.

H-RESA propose les séjours suivants :

- Forfait touristique correspondant à la combinaison préalable d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour dépassant 24h, incluant une nuitée et proposée à un prix tout compris ;
- Forfait dynamique ou package dynamique correspondant à l'organisation par le client lui-même d'après les offres transport et hébergement proposées par le Site et vendu à un prix tout compris.

5.1 Conditions de réservation

Toute personne qui réserve un service de voyage sur le Site, doit avoir au moins 18 ans et être capable juridiquement de contracter. Toute personne concluant un contrat électronique avec H-RESA agit tant pour son compte que pour celui des personnes inscrites à sa réservation ; il garantit i) être valablement autorisé à agir à ce titre, ii) la véracité des informations fournies par ses soins et iii) il s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier. Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet. Le mineur devra voyager accompagné de son représentant légal ou d'une personne majeure assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur. L'inscription, y compris lorsqu'elle comporte des services de voyage dont la disponibilité n'est pas certaine, engage définitivement le client qui ne peut annuler le contrat que dans les conditions définies ci-après. La disponibilité des prestations fait systématiquement l'objet d'une vérification de la part de H-RESA. Si H-RESA fait part au client de l'indisponibilité de la prestation ou si elle ne confirme pas sa disponibilité dans un délai de trois jours à compter de la réservation, le contrat sera caduc et le montant, préalablement versé, sera remboursé au client.

5.2 Modalités de réservation

a) Réservation sur le Site

Le parcours de réservation sur le Site est le suivant :

- Le client sélectionne le ou les services de voyage de son choix ;
- Le client choisit selon les disponibilités affichées sur le Site l'offre, la durée du séjour, les dates du séjour, la ville d'aéroport de départ,
- Le client renseigne le nombre des participants (enfants et bébés inclus) ;
- Une fois la demande soumise, pour les forfaits dynamiques comprenant un transport aérien, H-RESA vérifie la disponibilité des vols choisis, les tarifs sont susceptibles d'évoluer lors de cette étape.
- Le client choisit la ou les catégories de chambre et la pension proposées sur le Site suite à la demande
- Le client choisit son vol d'après les vols proposés par le Site suite à la demande ;
- Le client choisit les services, options, assurances de voyage proposés sur le Site ; Il remplit les informations qui lui sont demandées et nécessaires à sa réservation ;
- Il choisit le moyen de paiement de sa réservation ;
- Le client vérifie le récapitulatif de sa commande et le prix total TTC affiché.
- En cliquant sur le bouton proposant la validation et le paiement au terme du parcours de réservation, le client déclare accepter pleinement et sans réserve, l'intégralité des présentes conditions de vente. Une fois le paiement validé, le client est engagé vis-à-vis de H-RESA ;
- Si le service de voyage réservé est disponible, H-RESA adressera au client un email de confirmation qui constitue le contrat formé avec le client. En absence d'un tel document, la demande de réservation n'aura pas été prise en compte.
- Si le service de voyage réservé n'est pas disponible, H-RESA adressera au client un email informant que la réservation est en cours de traitement. Cet email informatif ne vaut pas contrat. En cas d'indisponibilité, H-RESA lui remboursera le montant préalablement versé.
- Une fois la réservation validée, H-RESA enverra i) les billets électroniques pour le transport aérien ii) le bon d'échange (e-voucher) avant la date de départ.

- Tous les documents de voyage sont émis en format électronique sont adressés par H-RESA au client. Le client doit s'assurer de la bonne réception de l'email de confirmation et à cette fin, doit consulter régulièrement sa boîte électronique, notamment en vérifiant son courrier électronique dans les « spams » ou « courrier Indésirable ».
- Si le client sélectionne des services de voyage par erreur ou s'il renseigne des coordonnées erronées lors de sa réservation, H-RESA ne saurait voir sa responsabilité engagée. Toute légèreté ou négligence du client ne pourra être imputable à H-RESA.

b) Réservation par téléphone

Le client peut effectuer sa réservation par téléphone auprès d'un agent H-RESA spécialisé, en composant l'un des numéros publiés sur le Site. Le processus de réservation par téléphone est le suivant :

- Assistance d'un conseiller de voyage sur le Site : le client confie au conseiller de voyage H-RESA spécialisé le soin de procéder à la réservation. Dans ce cas, le client a pris soin d'identifier en amont les prestations pouvant l'intéresser. Le conseiller de voyage réalise en son nom et pour son compte la réservation sur la base des instructions du client.
- Le conseiller de voyage recueille les informations nécessaires à la réservation du client et notamment toutes les données personnelles nécessaires à la réalisation de la réservation, les dates de départ et d'arrivée souhaitées, la ville d'aéroport de départ (selon les disponibilités affichées sur le Site), la classe tarifaire de son titre de transport, le nombre de chambres et de personnes, la catégorie des chambres (selon les disponibilités affichées) et toute autre option, service additionnel éventuellement proposée sur le Site et disponible aux dates choisies.
- Le paiement de la réservation reste sécurisé car conditionné aux contrôles des prestataires de paiement.
- Le conseiller de voyage adresse par voie électronique un récapitulatif des éléments collectés et des prestations choisies, afin de s'assurer que l'offre est en tous points conforme à son projet de voyage. Cette offre sera accompagnée des conditions de vente et des formulaires adaptées. La durée de cette offre est limitée à deux heures à compter de sa réception.
- A réception, le client vérifie les informations renseignées et les prestations choisies. Par retour de mail, le client confirme l'exactitude de l'offre.
- Le client réalise ensuite auprès du conseiller de voyage le paiement du prix total TTC qui lui a été préalablement communiqué.
- La réservation est effective dès lors que H-RESA a généré un numéro de dossier et permet la confirmation de la disponibilité auprès du fournisseur.
- Si la prestation commandée est disponible ou si une demande spéciale soumise est confirmée, H-RESA adresse un email recensant les éléments essentiels de la réservation. Sauf stipulation contraire expresse, l'email de confirmation de la réservation constitue le contrat d'organisation de voyage formé avec le voyageur. En absence d'un tel document, la commande n'aura pas été prise en compte.
Cet email confirme la bonne réception de la réservation et H-RESA adressera au client les documents de voyage et la somme sera débitée.
- Si la prestation réservée n'est pas disponible ou si la demande spéciale n'est pas confirmée, H-RESA adressera un email de confirmation informant que la réservation est en cours de traitement. Ce mail informatif ne vaut pas contrat. H-RESA s'efforcera de proposer au client une nouvelle offre se rapprochant au mieux de la réservation initiale et, si le client n'acceptait pas la nouvelle offre, H-RESA lui remboursera le montant préalablement versé. Si les propositions sont acceptées par le client, H-RESA envoie au client le mail de confirmation et les documents de voyage.
- Tous les documents de voyage des services de voyage vendus sur le Site sont émis en format électronique. Le client doit s'assurer de la bonne réception de l'email de confirmation et à cette fin, doit consulter régulièrement sa boîte électronique, notamment en vérifiant son courrier électronique dans les « spams » ou « courrier Indésirable ».

5.3 Demandes spéciales

Le client doit impérativement signaler à H-RESA tout besoin d'assistance (personne à mobilité réduite, pathologie nécessitant une adaptation de l'hébergement etc.) concernant l'une des personnes inscrites lors de la réservation. Le client doit adresser à H-RESA une demande spécifique (repas spéciaux, équipements pour personnes à mobilité réduite, lit pour bébé, etc.) au moyen de son espace « Gérer ma réservation » disponible à partir du Site. Les demandes spéciales sont soumises à l'appréciation du fournisseur de voyage. Dans le cadre du transport aérien, le traitement des personnes à mobilité réduite est régi spécifiquement par le Règlement européen 1107/2006, qui oblige notamment le client à se signaler au moins 48h avant l'heure de départ du vol. H-RESA et le transporteur aérien feront le nécessaire pour l'assistance en aéroport et en vol. H-RESA ne garantit pas que ces demandes spéciales soient satisfaites. Si la demande est refusée par le fournisseur de voyage, la responsabilité de H-RESA ne saurait être retenue. Les frais relatifs aux demandes spéciales relèvent du cas par cas, notamment en fonction du fournisseur de voyage. A cet effet, selon la demande, H-RESA sera amené à adresser un devis relatif à la demande spéciale et nécessitant la validation écrite du client. Les documents de voyage ne seront émis qu'à compter de la validation définitive de la demande spéciale.

5.4 Documents de voyage

Pour toute réservation confirmée, H-RESA adressera au client par courrier électronique un bon d'échange (e-voucher) rappelant les éléments essentiels de la réservation. Seules les prestations mentionnées exclusivement sur le e-voucher sont

comprises dans le prix. Le client devra impérativement présenter le bon d'échange au fournisseur de voyage, au jour de son arrivée.

Si la réservation confirmée comporte un transport aérien, le client recevra un billet électronique et un email de confirmation qu'il faudra présenter à l'aéroport. Le client peut s'enregistrer en ligne avant le jour du départ et si le transporteur aérien le permet. A défaut, le client doit se présenter au comptoir d'enregistrement du transporteur aérien concerné, muni du billet électronique (quel que soit le support) du numéro de réservation et/ou l'email de confirmation en guise de justificatif de la réservation ainsi qu'une pièce d'identité (passeport, visa, carte d'identité...) en cours de validité, afin d'obtenir la carte d'embarquement.

Si la réservation confirmée comporte un transport en train, H-RESA enverra un courrier électronique comportant la référence de réservation. Ce courrier électronique informera le client de la procédure à suivre.

6. Conditions de réservation

6.1 Prix

Les fiches descriptives des prestations touristiques et séjours H-RESA mentionnent ce qui est compris dans le prix et dans certains cas ce qui ne l'est pas. D'une manière générale et sauf disposition contraire dans le descriptif du voyage, les règles suivantes prévalent :

- Pour les séjours (combinaison d'un service transport et d'un hébergement), le prix de base comprend le service de transport, l'hébergement et les frais de dossier. En revanche, le prix de base ne comprend pas les assurances, les frais de billetterie, la taxe de séjour, les suppléments optionnels (ex : catégorie de chambres, supplément bagages, modification de la formule de restauration etc...), les boissons, les dépenses à régler sur place, les spectacles, les excursions, les bagages en soute, les éventuelles taxes de sortie du territoire, les éventuelles cartes de tourisme ou caution, les frais de vaccin, les visas etc. ainsi que tout service de voyage non expressément mentionné au descriptif de l'offre ;
- Pour les prestations terrestres vendues seules, le prix de base ne comprend pas le transport, la taxe de séjour, les suppléments optionnels (ex : catégorie de chambres, supplément bagages, modification de la formule de restauration etc.), les boissons, les dépenses à régler sur place les spectacles, les excursions, les frais de vaccin, les visas, les éventuelles cartes de tourisme ou caution, les assurances ainsi que tout service ou prestation non expressément mentionné au descriptif de l'offre.

Le prix de base comprend les frais de dossier d'un montant de 25€ par personne pour les séjours France et Espace Schengen¹ et d'un montant de 50€ par personne pour les séjours hors Espace Schengen. Ces frais de dossier ne sont pas remboursables.

Il est par ailleurs précisé que, sauf mention contraire, toute personne s'inscrivant seule se verra appliquer le supplément chambre individuelle (la chambre individuelle est souvent une chambre double occupée par une personne).

Prix bébé/enfant à l'aller et enfant/adulte au retour - Le prix enfant pourra être facturé pour un enfant qui a moins de deux ans lors du départ mais deux ans lors du retour. De même, le prix adulte pourra être facturé pour un enfant qui a moins de douze ans lors du départ mais douze ans lors du retour.

6.2 Paiement

La réservation est effective dès lors que H-RESA a généré un numéro de dossier. Toutefois, la réservation ne sera définitive i) qu'après confirmation de la disponibilité du service de voyage et ii) qu'après complet paiement du dossier par le client. Le règlement étant une condition essentielle du contrat, la réservation pourra être annulée par H-RESA en cas de défaut de paiement du client (y compris en cas de rétractation au financement Floa Bank). Cela vaut également pour tout rejet de paiement, quelle qu'en soit la cause. Avant réception et encaissement du complet paiement, H-RESA n'est pas tenue d'exécuter sa prestation. Dans tous les cas, le client est responsable du paiement de l'intégralité du dossier réservé. Ne sont pas considérés comme libératoires de la dette : la remise d'un numéro de carte bancaire tant que l'accord du centre de paiement n'est pas obtenu ou la réalisation d'un virement avant confirmation de la banque du client. A défaut de paiement par le client dans les délais prévus, H-RESA est en droit d'annuler la réservation effectuée par le client pour le compte des voyageurs. Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour quelque raison que ce soit, la réservation sera annulée et les frais en découlant seront à la charge du client. H-RESA ne sera pas responsable de toute augmentation de prix résultant d'un défaut de paiement. Cette augmentation de prix devra être payée pour permettre l'envoi des documents de voyage. Ces règles valent pour tous les clients.

6.3 Acompte

Des conditions d'acomptes sont prévues. Les modalités seront communiquées lors de la réservation en page de paiement. La réservation ne sera confirmée qu'à réception du versement de l'acompte. L'acompte est établi sur la base d'un taux applicable sur le montant total du séjour. Le solde est payable au plus tard trente (30) jours avant le départ, sauf conditions particulières définies lors de la vente. Pour toute réservation à moins de trente (30) jours de la date du départ : le paiement de la totalité

¹ Espace Schengen : https://fr.wikipedia.org/wiki/Espace_Schengen

du prix du séjour sera exigé lors de la réservation. En l'absence de paiement du solde dans le délai ci-dessus, H-RESA ne sera pas tenue de conserver la disponibilité des services réservés, qui sont considérés comme annulés du fait du client. Le versement d'acompte n'exonère pas le client des modalités d'annulation auxquelles il reste soumis. Dans ce cas, H-RESA sera en droit de conserver une somme correspondant aux frais d'annulation prévue dans les présentes, les frais de dossier, les frais de service (le cas échéant) et les assurances souscrites, qui ne sont pas remboursables. En cas d'annulation de la réservation par le client, pour quelque raison que ce soit (en dehors de la force majeure), l'acompte versé à la réservation sera de plein droit acquis à H-RESA et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement.

6.4 Moyens de paiement

H-RESA propose plusieurs modes de paiement, selon la réservation du client et/ou le service de voyage concerné :

- Paiement par carte bancaire : le client est tenu de sélectionner le type de carte de paiement utilisé, d'indiquer le numéro de la carte de paiement utilisé, la date d'expiration et le cryptogramme qui se situe au dos de la carte. Il garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser ladite carte et que la carte donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de la réservation. Afin de garantir la sécurité dans les opérations de paiement par carte bancaire, le client devra saisir toutes les informations qui figurent sur la carte de paiement pour chaque réservation effectuée sur le Site. Ces informations seront conservées uniquement par l'intermédiaire de paiement de H-RESA. Une fois la transaction bancaire finalisée, H-RESA a accès à un algorithme crypté permettant de ré-utiliser la carte bancaire dans le cadre de la réservation. Le client autorise H-RESA à utiliser les données bancaires pour (i) procéder à la réservation des services demandés et traiter les frais s'y rapportant, (ii) procéder aux remboursements autorisés et (iii) facturer les frais se rapportant à (a) la modification de la réservation ou (b) au remboursement des taxes. H-RESA attire l'attention du client sur le fait que les informations figurant sur la carte de crédit du client seront collectées et traitées directement et exclusivement par le prestataire de paiement sans jamais transiter par le système de H-RESA. Les prestataires de paiement sont tenus de respecter la norme de sécurité PCI-DSS, garantissant la sécurité pour les transactions de carte bancaire. Si le client effectue la réservation avec la carte bancaire d'un tiers, il est possible que H-RESA demande au client de fournir une autorisation écrite du titulaire de la carte bancaire.
- Paiement par virement bancaire : H-RESA accepte le règlement par virement bancaire en euros exclusivement pour les réservations dont la date de départ est à plus de sept (7) jours à compter de la date de réservation. Le virement doit impérativement être confirmé par la banque émettrice, ce qui induit un document faisant état d'un tampon officiel de la banque du payeur. Cette confirmation de virement doit être adressée au service comptable par mail dont les coordonnées seront transmises lors de la confirmation de réservation. Cette confirmation de virement doit faire mention du nom, prénom et numéro de réservation. Elle doit être transmise avant le jour d'expiration de la date d'option ; l'option étant définie comme la date butoir à laquelle le dossier de réservation est clos. Dans certains cas et pour des raisons liées à la lutte contre la fraude, H-RESA peut être amenée à imposer le virement bancaire comme solution alternative au paiement de la réservation, notamment pour tout paiement par carte bancaire émise à partir d'une banque établie en dehors de la France. Attention : les frais relatifs au virement restent à la charge du client.
- Paiement « N » fois par carte bancaire est une solution de paiement échelonné par carte bancaire, Visa ou Mastercard, cartes émises en France uniquement. Ce moyen de paiement est conditionné par ses propres conditions lesquelles sont publiées sur le Site. En cas de contradiction entre les conditions de vente propres au paiement « N » fois et les informations reprises dans cet article, les conditions de vente propres au paiement « N » fois prévalent. Cette solution, mise en œuvre par le partenaire financier, Floa Bank, permet d'échelonner le paiement de la réservation :
 - 1ère échéance le jour de la réservation : 1/4 du montant du panier et frais de dossier Floa Bank ;
 - 2ème échéance 30 jours après la réservation : 1/4 du montant du panier ;
 - 3ème échéance 60 jours après la réservation : 1/4 du montant du panier ;
 - 4ème échéance 90 jours après la réservation : 1/4 du montant du panier.

Si le client remplit toutes les conditions d'éligibilité, le paiement fractionné sera proposé au client à l'étape du choix de paiement (une fois le service de voyage choisi et validé) et le paiement sera soumis aux conditions de souscription établies par Floa Bank et publiées lors de la réservation. Le client optant pour ce mode de paiement s'engage vis-à-vis de H-RESA pour le service de voyage réservé et vis-à-vis de Floa Bank pour honorer le paiement. Pour les dossiers éligibles et pris en charge par Floa Bank au travers du moyen de paiement en « N » fois par CB, le client reçoit toute la documentation nécessaire pour voyager. Toutefois, le client reste redevable vis-à-vis de Floa Bank du paiement des échéances, conformément aux conditions de vente de Floa Bank disponible sur le Site. En cas de défaut de paiement de l'une des échéances et en cas d'échec de tout recouvrement, la réservation pourra être annulée, tous frais à la charge du client. Le client souscrivant à ce financement dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires à compter

de la date de la réservation pour le service de paiement fractionné uniquement. Si le client exerce son droit de rétractation, ce dernier restera engagé vis-à-vis de H-RESA au titre des services de voyage réservés.

- Chèque-vacances Classic (version papier) : le client a la possibilité d'effectuer son paiement en chèques-vacances émis par l'ANCV pour la réservation de services de voyage. L'utilisation des chèques-vacances reste soumise aux conditions propres à l'ANCV. Les chèques-vacances sont nominatifs (identité du nom entre le porteur des chèques-vacances et le voyageur) et non-cessibles. Le client peut utiliser ses chèques-vacances après avoir passé une réservation en ligne, de la manière suivante :
 - 1) Le client effectue une réservation à l'aide de sa carte bancaire. Une fois la carte de paiement débitée, le client adresse les chèques-vacances à H-RESA, jusqu'à 30 jours après la date de retour, par courrier avec accusé de réception faisant mention du nom, prénom et numéro de réservation à l'adresse suivante : HOTELS POUR TOUS (H-RESA) - Département comptabilité client – 2871, avenue de l'Europe 69140 Rillieux-la-Pape.
 - 2) Le remboursement se fera à compter de la bonne réception des chèques-vacances.
 - 3) Dans le cas où la réservation est payée en totalité par chèques-vacances et que le montant des chèques-vacances excède celui de la réservation, le client ne pourra pas prétendre au remboursement de la différence. En cas d'annulation de la réservation, seule la valeur du service de voyage sera créditée et non celle des chèques-vacances remis.
 - 4) En cas d'annulation de la réservation réglée au moyen des chèques-vacances, H-RESA émettra et enverra au détenteur des chèques-vacances, un bon d'achat de la valeur des chèques vacances remis. Ce bon d'achat sera utilisable selon les modalités qui seront détaillées lors de l'envoi du bon d'achat.

Les chèques vacances doivent obligatoirement être transmis à H-RESA par lettre-recommandée avec avis de réception. Ce mode d'envoi donne une valeur juridique aux envois, grâce à la preuve de dépôt et la remise contre signature au destinataire. Il est vivement recommandé d'envoyer les chèques vacances dans une enveloppe à bulle plastifiée. En sus d'un service de suivi, ce mode d'envoi garantit une indemnisation en cas de perte ou d'avarie. Selon la valeur déclarée, l'indemnité garantie par la Poste varie (Niveau R1 : 16€ (totalement déconseillé) - Niveau R2 : 153 € (montant maximal garanti par la Poste) - Niveau R3 : 458 € (montant maximal garanti par la Poste)). H-RESA conseille le client d'adapter l'envoi en fonction du niveau de la valeur des chèques vacances. S'il s'avère que la somme envoyée est supérieure au niveau maximal R3, les services postaux seront à même de conseiller un envoi garantissant la meilleure indemnité (ex : envoi par valeur déclarée). Les remboursements seront effectués conformément à l'article 6.2.

En cas d'envoi de chèques-vacances falsifiés, H-RESA détruira les faux et sera légitime à ne pas les rembourser. H-RESA se réserve le droit de déposer plainte pour escroquerie.

Dans tous les cas, H-RESA se réserve le droit de réclamer au client les sommes qu'elle aurait dû supporter pour les paiements refusés ou restitués par la banque ou l'organisme émetteur de la carte de débit ou de crédit.

- Chèque-vacances Connect (version dématérialisée) : L'utilisation des chèques-vacances Connect reste soumise aux conditions propres à l'ANCV. Le client peut utiliser ses Chèque-vacances Connect après avoir passé une réservation en ligne, de la manière suivante :
 - 1) Le client effectue une réservation sur le Site à l'aide de sa carte bancaire. Une fois la carte de paiement débitée, le client dispose jusqu'à 30 jours après la date retour pour se rendre dans son espace « Gérer ma résa » et de suivre les instructions pour faire valoir le paiement avec ses chèques-vacances Connect. Le paiement par chèques-vacances Connect se fera toujours après réservation et complet paiement. Le client doit suivre les instructions dictées par ANCV au titre de l'utilisation des chèques-vacances Connect. Le montant minimum des Chèques-vacances Connect ne doit pas être inférieur à 20€.
 - 2) Lorsque le client a utilisé ses chèques-vacances Connect via son application personnelle Chèque-Vacances, l'organisme ANCV adresse à H-RESA une confirmation de paiement justifiant que le paiement est bien régularisé. Le remboursement se fera à compter de la bonne réception de l'autorisation ANCV et sous un délai moyen de 72 heures. Le remboursement se fera sur le moyen de paiement utilisé lors de la réservation initiale. Les remboursements seront effectués conformément à l'article 6.2.
 - 3) En cas d'annulation de la réservation réglée au moyen des chèques-vacances Connect, H-RESA émettra et enverra au détenteur des chèques-vacances, un bon d'achat de la valeur des chèques vacances remis. Ce bon d'achat sera utilisable selon les modalités qui seront détaillées lors de l'envoi du bon d'achat.

H-RESA se réserve le droit de déposer plainte pour fraude et escroquerie. Dans tous les cas, H-RESA se réserve le droit de réclamer au client les sommes qu'elle aurait dû supporter pour les paiements refusés ou restitués par la banque ou l'organisme émetteur

6.5 Prix dit « dérisoire »

Au regard de l'article 1169 du Code Civil, si le prix affiché sur le site Internet est "dérisoire", H-RESA peut annuler le dossier, partant du principe que le client ne peut prétendre bénéficier de ce prix, résultant d'une erreur d'affichage, qui est abusivement bas par rapport à la valeur réelle du bien.

6.6 Fraude, 3D Secure (Safekey pour American Express) et impayés du client

Le client assume toutes conséquences relatives aux transactions impayées relatives à des réservations faites sur le Site. Dans le cadre de sa politique de lutte contre la fraude bancaire, H-RESA vérifie toutes les transactions bancaires réalisées sur le Site. Dans le cas où elle détecte une fraude, elle annule la transaction, recrédite le compte indûment débité et enclenche une procédure pénale aux fins d'identifier le ou les auteur(s) du délit. Cette annulation fondée sur des motifs légitimes n'ouvre pas droit à des indemnités. Toujours aux fins de limiter les risques de fraude, les paiements par carte bancaire, Visa, Master Card et American Express seront soumis au protocole 3D Secure (authentification forte) ou Safekey pour American Express imposant une double authentification mise en place par la banque du porteur de la carte bancaire. En cas d'échec de paiement lié au 3D Secure, il conviendra de se rapprocher de l'établissement bancaire en charge de la mise en œuvre dudit protocole.

En cas de fraude aux chèques-vacances ou de non-conformité aux conditions d'utilisation définies par l'organisme ANCV, H-RESA est en mesure de ne pas rembourser la somme correspondante aux montants des chèques-vacances concernés. Ceux-ci seront renvoyés à l'organisme ANCV qui aura la charge de les détruire. H-RESA ne saurait voir sa responsabilité engagée dans ce cas précis.

6.7 Frais de services additionnels sur le transport

Sous réserve que le transporteur ait validé cette demande, H-RESA appliquera, en plus des frais facturés par le transporteur, ses propres frais par service/ demande et par voyageur. Les frais appliqués par H-RESA viennent en complément des frais du transporteur.

Nature des services additionnels et demandes particulières	Par voyageur
Assistance personne à mobilité réduite	Offert
Chaise roulante	Offert
Repas et services à bord	Offert
Repas et services à bord (pour les vols « Low-cost » et les vols réguliers dont le service à bord et les repas sont payants)	10 €
Ajout de bagages additionnels	10 €
Demande de nacelle bébé	10 €
Pré-réservation de sièges	10 €
Accès Salon VIP compagnie aérienne – premier entré et premier sorti	10 €
Ajout de bagages spéciaux (équipements sportifs, instruments de musique, bagages hors format, armes...)	25 €
Transport d'animaux	25 €
Ajout de voyageur (y compris bébé et enfant de plus de 2 ans)	25 €
Autres demandes particulières	25 €

6.8 Frais de services additionnels et demandes particulières sur l'hôtel

Sous réserve que le fournisseur de voyage ait validé cette demande, H-RESA appliquera, en plus des frais facturés par le transporteur aérien, ses propres frais par service/ demande et par voyageur. Les frais appliqués par H-RESA viennent en complément des frais du fournisseur de voyage.

Nature des services additionnels et demandes particulières	Par voyageur
Assistance personne à mobilité réduite	Offert
Ajout de voyageur (y compris bébé et enfant de plus de 2 ans)	25 €
Autres demandes particulières	25 €

6.9 Remboursements

Les remboursements seront effectués au moyen du mode de paiement utilisé au moment de la réservation (exception faite aux réservations payées au moyen des chèques-vacances) ou par virement via une plateforme tierce sécurisée et dédiée (service Paytweak). Le client sera informé des modalités de remboursement par email. En cas de remboursement par virement, le client recevra un email contenant un lien dans lequel il renseigne son IBAN (l'IBAN du compte est indiqué sur le relevé d'identité bancaire (RIB)). Le client doit vérifier la réception de ses emails y compris dans ses courriers indésirables. Le client doit également vérifier la fiabilité de l'expéditeur afin de limiter tout risque de « phishing ». Le client joue un rôle actif dans le cadre

de cette procédure de remboursement et il doit veiller à renseigner correctement son IBAN. Cet email sera adressé à la personne indiquée comme payeur au moment de la réservation, celui-ci étant considéré comme l'email du payeur. Il relèvera de la responsabilité du payeur de restituer les fonds perçus aux autres passagers.

7. Modification et Annulation à l'initiative du client

7.1. Modification à l'initiative du client : procédure et frais applicables

7.1.1. Procédure

Les présentes conditions sont applicables pour toutes modifications faites à l'initiative du client au titre d'une réservation (modification d'une des composantes du séjour ou d'un des voyageurs). Toute modification est soumise aux conditions et procédure du fournisseur de voyage. Toute demande de modification de la réservation peut se faire par téléphone auprès de H-RESA par email ou par le formulaire en ligne. H-RESA confirmera la demande de modification et les éventuels frais y afférent. Si la modification demandée est impossible, H-RESA en informera le client par email.

Après acceptation de la modification et du règlement des frais correspondant, H-RESA confirmera la modification. En l'absence d'un email de confirmation, la modification n'aura pas été prise en compte et il faudra contacter le service client.

Les demandes de modification doivent impérativement parvenir dans des délais raisonnables et notamment, au minimum 24h ouvrées avant la date de départ (du lundi au vendredi de 9h à 18h), sauf mentions spécifiques spécifiées dans la fiche produit. Toutes demandes de modification transmises tardivement et en dehors de ces plages horaires ne pourront faire l'objet d'un traitement de la part de H-RESA et le client ne pourra pas prétendre à ce que la demande de modification ait pu être prise en compte.

Toute modification sur place (prolongation, retour différé, modification d'hôtel...) à la demande du client doit être soumise au préalable à H-RESA. Toute modification se fera sous réserve de disponibilités (hôtelière et/ou aérienne et/ou des transféristes) et du paiement des frais afférents par le client (paiement du prix du transfert, des nuitées complémentaires, d'un nouveau vol...), étant entendu que ces frais pourront, dans certains cas, être différents des prix figurant sur le Site.

La modification de la réservation pour quelque raison que ce soit ne dispense pas le client du paiement des sommes dont il est redevable auprès de H-RESA. En cas de modification, les assurances, ne sont jamais remboursables.

Si le client contacte directement le fournisseur de voyage pour annuler ou modifier sa réservation, le client est tenu d'informer par écrit H-RESA des demandes soumises auprès du fournisseur de voyage. H-RESA perd la responsabilité de la réservation.

7.1.2. Frais de modification à l'initiative du client

Les frais applicables en cas de modification sont définis comme suit :

Actions	Frais *
Modification d'un service de voyage **	40€ par voyageur et par action
Modification de dates	40€ par voyageur et par action

* Selon le produit vendu, il peut y avoir des exceptions aux conditions de modification définies ci-dessus. Ces spécificités seront signalées par H-RESA au cas par cas lors du traitement de la demande de modification. Les frais facturés par H-RESA viennent en complément des frais du fournisseur de voyage. En cas de modification, les frais de dossier, les assurances, les frais de services (incluant les frais de modification) ne sont jamais remboursables.

** Modification de service de voyage : Les modifications relatives aux autres composantes des services de voyage (catégorie de chambres, pension etc.)

Certains séjours sont construits à partir de produits aériens et hôteliers répondant à des conditions de modification strictes. Pour ces séjours, H-RESA appliquera des frais de modification à hauteur de 100% du montant total hors taxes aériennes pour toute modification. Ces conditions sont définies dans le descriptif de l'offre.

Pour une réservation complexe (ex : multi-compagnies, réservation sur-mesure avec une pluralité de parcours et de tarifs), plusieurs règles de tarification pourront être appliquées. Dans ce cas, les règles tarifaires les plus restrictives s'appliqueront.

La modification de la réservation pour quelque raison que ce soit ne dispense pas le client du paiement des sommes dont il est redevable auprès de H-RESA.

7.2. Annulation à l'initiative du client : procédure et frais applicables

7.2.1. Procédure

Les présentes conditions sont applicables pour toutes annulations faites à l'initiative du client au titre d'une réservation. Toute annulation est soumise aux conditions et procédure du fournisseur de voyage. Toute demande d'annulation de la réservation peut se faire par téléphone, par email ou par le formulaire en ligne. H-RESA confirmera la demande d'annulation et les éventuels frais y afférent. La date de réception de l'annulation précitée sera celle retenue pour le calcul des frais d'annulation.

Après acceptation de l'annulation et du règlement des frais correspondant, H-RESA adressera une confirmation d'annulation. En l'absence d'un email de confirmation par H-RESA, l'annulation n'a pas été prise en compte et il faudra contacter le service client.

H-RESA remboursera au client, dans un délai raisonnable, toutes les sommes versées déduction des frais de dossier, des frais d'annulation et des sommes non-remboursables (assurances souscrites et options réservées).

7.2.2. Frais d'annulation

En cas d'annulation, selon la date à laquelle l'annulation est faite, des frais d'annulation s'appliquent, selon la grille suivante :

Date à laquelle l'annulation est faite (en jours ouvrables)	Frais d'annulation : Séjour sans transport	Frais d'annulation : Séjour avec transport
A plus de 15 jours avant le départ	20€ par personne	20€ par personne + frais réels d'annulation appliqués par le transporteur
Entre 14 et 8 jours avant le départ	50% du montant du séjour	50% de la partie hébergement + frais réels d'annulation appliqués par le transporteur
Entre 7 et 3 jours avant le départ	75% du montant du séjour	75% de la partie hébergement + frais réels d'annulation appliqués par le transporteur
A moins de 2 jours avant le départ	100% du montant du séjour	100% du montant du séjour

A noter que les frais de dossier, les assurances, les frais de services ainsi que les frais de modification ne sont jamais remboursables. Ces frais viennent en complément des frais d'annulation tels que détaillés ci-dessus.

Précisés dans le descriptif de l'offre et par exception aux conditions ci-dessus, certains séjours sont construits à partir des services de voyage répondant à des conditions d'annulation flexibles. Pour ces séjours, H-RESA remboursera 100% du montant du dossier (hors assurance, frais de services et frais de dossier) pour l'annulation intervenant 7 jours avant le départ. A contrario, certains séjours sont construits à partir de produits aériens et hôteliers répondant à des conditions d'annulation strictes. Pour ces séjours, H-RESA appliquera des frais d'annulation à hauteur de 100% du montant total hors taxes aériennes pour toute annulation. Ces conditions sont définies dans le descriptif de l'offre.

L'annulation de la réservation pour quelque raison que ce soit ne dispense pas le client du paiement des sommes dont il est redevable auprès de H-RESA.

7.2.3. Le client a également la possibilité d'annuler son contrat avant le départ sans frais d'annulation dans les conditions prévues par l'article L211-14 II du Code du Tourisme, étant précisé que l'appréciation de la survenance de ces circonstances reposera sur des éléments objectifs au jour de l'annulation.

8. Modification et annulation du contrat du fait de H-RESA avant le départ

8.1 Modification du fait de H-RESA avant le départ

Si, avant le départ, un événement extérieur contraint H-RESA de modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le client, H-RESA avertira le client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, le plus rapidement possible, et lui proposera soit une modification du voyage, soit un voyage de substitution. Le client pourra soit accepter la modification proposée, soit résilier le contrat. Le client devra informer H-RESA de son choix et par écrit. Le client qui opte pour la résiliation pourra obtenir le remboursement intégral des sommes versées. Sauf indication contraire, le client devra faire part de sa décision (acceptation de la modification ou résiliation) dans les meilleurs délais à compter de réception de l'information précitée. En cas d'urgence, H-RESA imposera un délai de réponse. À défaut de réponse dans le délai renseigné, le client sera réputé avoir accepté la modification proposée. De manière générale, H-RESA est en droit d'apporter des modifications « mineures » portant sur des éléments non-essentiels au contrat. Dans ce cas, H-RESA informera le client qui ne sera pas en droit de résilier sur ce fondement).

8.2 Annulation du fait de H-RESA avant le départ

H-RESA peut annuler le contrat avant départ et, à défaut de solution de remplacement au tarif en vigueur, rembourser l'intégralité des sommes versées sans être tenu à une indemnisation supplémentaire, si H-RESA est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables.

9. Cession de contrat

Le client pourra céder son contrat (hors services de voyage spécifiques) à un tiers, à condition i) que le contrat n'ait produit aucun effet ii) selon les conditions d'annulation du service de voyage réservé et selon les conditions du fournisseur de voyage et iii) d'en informer le client et H-RESA par écrit au plus tard 7 jours avant le début du séjour, en indiquant précisément les noms et adresse du (des) cessionnaire(s) et du (des) participant(s) au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions pour effectuer le voyage (en particulier pour les enfants qui doivent se situer dans les mêmes tranches d'âge).

Un nouveau contrat sera établi au nom du cessionnaire. La cession du contrat entraîne, dans tous les cas, des frais administratifs de cession de 50€ par personne dus à H-RESA ainsi que, le cas échéant, les frais supplémentaires supportés par H-RESA en raison de cette cession.

10. Transport aérien

10.1 Conditions du transport

Il est de la responsabilité du voyageur de respecter les consignes du transporteur aérien, notamment en ce qui concerne les délais de présentation pour l'enregistrement. Il est conseillé de se présenter à l'enregistrement au moins trois heures avant l'heure de départ de l'avion. Ces délais peuvent varier pour les passagers nécessitant une assistance particulière. H-RESA ne peut être tenu responsable et ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit si un passager se voyait refuser l'enregistrement pour présentation au-delà de l'heure limite fixée par le transporteur.

En particulier, le passager reconnaît et accepte que i) H-RESA n'a aucun contrôle sur l'attribution des sièges, même si ceux-ci sont réservés auprès du transporteur aérien et n'a aucune certitude que des sièges spécifiques seront disponibles le jour du départ et ii) H-RESA n'a aucun contrôle sur les informations relatives aux heures passées dans l'avion qui sont fournies à titre indicatif par le transporteur aérien.

En cas de non-présentation au départ (no-show), le transporteur aérien et/ou H-RESA se réservent le droit d'annuler les autres services de voyage ainsi que le vol retour. Tout voyage interrompu, abrégé ou tout service de voyage non consommé du fait du client ne donnera droit à aucun remboursement (hors taxes aéroport). Tous les tronçons des billets d'avion doivent être utilisés, dans l'ordre, faute de quoi le transporteur aérien se réserve le droit de réajuster le tarif ou d'annuler le vol retour, sans aucun remboursement (hors taxes aéroport). Ces conditions s'appliquent également aux billets d'avion comprenant une partie du trajet en train. Les horaires, le type d'appareil, la compagnie aérienne, les éventuels arrêts/escales intermédiaires et le trajet sont communiqués exclusivement à titre indicatif sous réserve de confirmation. Les transporteurs aériens facturent certains services supplémentaires tels que les bagages enregistrés, l'enregistrement à l'aéroport, le choix de sièges, les repas, les boissons, les encas, etc. Les frais afférents à ces services supplémentaires ne sont pas inclus dans le prix du billet d'avion, sauf disposition contraire expressément stipulée et, de ce fait, ils doivent être payés directement au transporteur aérien. Les conditions tarifaires de ces services supplémentaires apparaissent sur le site Internet du transporteur aérien.

10.2 Correspondance

Lors de la réservation d'un trajet comprenant une correspondance ou un transit, le client doit prévoir un délai suffisamment large prenant en compte d'éventuels retards et/ou tout changement d'aéroport. Conformément aux conventions internationales, les correspondances ne sont pas garanties. De manière générale, il est conseillé de ne prévoir aucun engagement, le jour ou le lendemain de l'aller ou du retour du voyage.

10.3 Aéroport

Lorsque la ville ou le lieu d'arrivée ou de départ comporte plusieurs aéroports, le transporteur aérien peut décoller/atterrir indifféremment sur l'un ou l'autre sans donner lieu à un dédommagement. Les frais de navettes (taxis, bus, parking, etc.) restent à la charge du client, H-RESA n'est pas responsable de ces frais.

10.4 Femmes Enceintes

Les transporteurs aériens refusent parfois l'embarquement aux femmes enceintes, lorsqu'elles estiment qu'en raison du terme de la grossesse, un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible. Le client concerné doit respecter l'ensemble des conditions du transporteur aérien assurant le transport aérien de la femme enceinte.

10.5 Bébés et enfants mineurs

Le client doit respecter l'ensemble des conditions spécifiques du transporteur aérien concernant le transport de bébés et d'enfants. Les enfants de moins de 2 ans ne disposent pas de siège dans l'avion sauf si les parents demandent à payer une place entière spécialement pour eux. Cette règle n'est valable qu'à la condition que les enfants aient moins de 2 ans pendant toute la durée du voyage, à la date de départ et à la date de retour. En effet, les transporteurs aériens considèrent que pour les enfants dépassant l'âge de 2 ans à la date du retour, il est nécessaire de réserver un billet aller-retour au tarif enfant. Les frais occasionnés par le non-respect de cette règle ne pourront être remboursés. Les enfants de moins de 14 ans non accompagnés ne seront acceptés sur le vol qu'en conformité avec les conditions du transporteur aérien. Pour toute réservation d'un vol pour un mineur, H-RESA invite le client à se renseigner, soit auprès du service client de H-RESA soit auprès du transporteur aérien, sur l'âge minimum de l'accompagnant. La politique diffère d'un transporteur aérien à un autre et par précaution, avant toute réservation, il convient de vérifier la politique du transporteur aérien relative au transport d'un mineur.

10.6 Tarifs spéciaux

Certains transporteurs aériens proposent des tarifs spéciaux pour les enfants de moins de 2 ans, les enfants et les seniors. Ces réductions dépendent du transporteur aérien et du vol concernés, de la disponibilité des places, ainsi que de l'âge des voyageurs. Si le client a bénéficié d'une réduction, les tarifs spéciaux correspondant apparaissent dans le tableau récapitulatif des prix avant la confirmation de la réservation. En outre, il convient de noter que la réduction relative au tarif enfant n'est pas automatiquement appliquée au tarif adulte proposé par les transporteurs aériens. Le pourcentage de réduction relatif au tarif

enfant est susceptible de variation selon le tarif adulte appliqué par le transporteur aérien pour le vol concerné. Il est ainsi possible que le tarif enfant soit identique au tarif adulte mentionné sur le Site.

10.7 Combinaison de billets simples – réservation multi compagnies

La réservation multi-compagnies permet de répondre à des demandes sur-mesure du client en combinant plusieurs trajets simples opérés par des transporteurs aériens différents. Chaque billet émis est soumis à ses propres règles tarifaires, limitations et frais. Si l'un de ces vols se trouve être modifié par le transporteur aérien émetteur (par exemple, annulation ou report) obligeant ainsi le client à modifier les autres billets d'avion, le client sera seul responsable du paiement des frais liés aux modifications apportées aux autres billets d'avion.

10.8 Bagages

Le transport des bagages (en soute ou en cabine) est soumis à un cadre réglementaire (liste de produits et objets interdits). Pour plus de précisions, il convient de consulter la réglementation en vigueur et la liste officielle des objets interdits en soute et dans l'avion sur le site de la Direction Générale de l'Aviation Civile. En cas de refus d'embarquement du bagage par le transporteur aérien, H-RESA ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit.

a) Bagage à main ou en cabine (tout bagage non enregistré en soute)

Chaque transporteur aérien a sa propre politique commerciale en matière de transport des bagages à main et en cabine. De manière générale, le transporteur aérien admet un seul bagage en cabine par passager dont la circonférence n'excède pas 115cm et dont le poids n'excède pas 5Kg. Ces indications peuvent varier selon le transporteur et le type d'appareil. Certaines compagnies conditionnent le transport des bagages à main et en cabine à un nombre limité et au paiement du bagage en soute. Il est rappelé que le bagage en cabine reste sous la responsabilité du client pendant toute la durée du voyage.

b) Bagage en soute

Chaque transporteur aérien a sa propre politique en matière de bagage en soute (franchise, nombre, poids etc.). En cas d'excédent, s'il est autorisé, le client devra s'acquitter d'un supplément auprès du transporteur aérien, directement à l'aéroport. Si le vol comprend plus d'un trajet, il peut y avoir différentes franchises bagages, même si les vols sont assurés par le même transporteur aérien.

En cas de perte, d'avaries, de vols d'effets personnels et/ou de bagages à l'arrivée du vol (aller et/ou retour), le client doit impérativement établir un constat d'irrégularité bagages avant toute sortie définitive de l'aéroport. Une fois le constat établi, le client est invité à adresser au transporteur aérien la déclaration en y joignant les originaux des pièces justificatives (ex : photos faisant état de l'avarie, déclaration de valeur établie avant le vol auprès des services aéroportuaires...) dans des délais très courts :

- En cas d'avarie : 7 jours calendaires à compter de la date de découverte des faits (la date d'établissement du constat faisant foi) ;
- En cas de perte : 21 jours calendaires à compter de la date initiale de livraison, correspondant à la date du vol retour ;
- En cas de livraison tardive : 21 jours calendaires à compter de la date réelle de livraison.

Au-delà de ces délais, la demande sera rejetée, conformément aux dispositions de la convention internationale de Montréal.

10.9 Vol direct & Escale

Les vols directs (vol pour lequel il n'y a pas de changement d'appareil) peuvent être continus ou comporter une ou plusieurs escales (selon les transporteurs aériens, il s'agit d'un même vol comportant le même numéro de vol) avec changement ou non d'appareil sans que H-RESA en soit informé. Certains itinéraires nécessitent un changement d'appareil. Les vols à prix spéciaux peuvent ne pas emprunter l'itinéraire le plus direct. Les escales peuvent être dictées par des raisons techniques (ex : plein de carburant) ou commerciales. Les détails des escales seront communiqués au cours de la réservation et sont clairement indiqués sur le Site et sur l'itinéraire envoyé une fois la réservation réalisée. L'insertion d'une escale par le transporteur aérien ne constitue pas une cause d'annulation de la réservation.

10.10 Durée du vol

Les durées de vol sont communiquées sur la base d'une journée de 24 heures ; elles sont approximatives et sont établies par rapport aux vols de départ. Elles peuvent varier en fonction des horaires de vol, des types d'aéronefs, des conditions météorologiques, etc. (exclusion faite du temps passé au sol lors des escales ou lors d'un changement d'avion) et ne sont, par conséquent, communiquées au client qu'à titre indicatif, sous réserve de modification et de confirmation par le transporteur aérien.

10.11 Réglementation applicable au transport aérien – Refus d'embarquement, annulation et retard

Les modifications d'horaires ou d'itinéraires, d'escales, changements d'aéroport, retards, correspondances manquées, annulations de vols font partie des contraintes spécifiques au transport aérien. Ces situations sont, le plus souvent, liées à l'encombrement ponctuel de l'espace aérien, au respect des règles de la navigation aérienne, aux impératifs de sécurité et de vérification des appareils. En cas de non-respect des dispositions du Règlement (CE) 261/2004 et de la Convention de Montréal du 28 mai 1999 régissant les droits des passagers lors d'un transport aérien, H-RESA ne pourra être tenu pour responsable

pour les cas précités, ainsi que pour tous faits imputables à des cas fortuits, des cas de force majeure (grèves, intempéries, guerres, catastrophes naturelles, épidémies, attentats, incidents techniques etc.), du fait de tiers, du client (présentation après l'heure de convocation à l'aéroport, refus d'enregistrement ou d'embarquement pour non-respect des formalités de police, santé ou douane, non présentation à l'embarquement etc.).

10.12 Dupe – Double Réservation

Lorsqu'une personne effectue plusieurs réservations sur un même vol (pratique appelée « dupe »), ou sur plusieurs vols du même transporteur aérien pour un même parcours aérien, le jour même, certains transporteurs aériens se réservent le droit d'annuler les places sans préavis et sans remboursement éventuel. Cette pratique échappe au contrôle de H-RESA.

10.13 Prestations sur place

Dans certaines circonstances (compagnies, destinations, tarifs etc.), la réservation des prestations terrestres est obligatoire pour voyager. H-RESA ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit, ni procéder au remboursement, si un passager se voyait refuser l'embarquement pour non-respect de cette condition.

10.14 Transport des animaux

Le transport des animaux est une prestation de service optionnelle qui implique que le client soumette une demande spéciale à H-RESA à destination du transporteur, seul décisionnaire final. Chaque transporteur aérien a sa propre politique en matière de transport des animaux (conditions et tarifs). Sous certaines conditions (règles de sécurité, accord préalable de la compagnie aérienne etc.) et selon la politique du transporteur aérien, des catégories d'animaux familiers peuvent être admises en soute ou en cabine selon la taille de l'animal. Préalablement à toute réservation, le client doit impérativement se renseigner directement auprès de la compagnie aérienne sur laquelle ce dernier a prévu de voyager. Des frais supplémentaires s'appliquent.

10.15 Identité du transporteur & Liste noire

Conformément aux articles R-211-15 et suivants du Code du tourisme français, le client est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol réservé. H-RESA informera le client de l'identité du transporteur aérien qui assurera le ou les vol(s). En cas de changement de transporteur aérien, le client en sera informé par le transporteur contractuel ou par H-RESA, par tout moyen approprié, dès lors qu'il en aura connaissance et au plus tard lors de l'enregistrement ou de l'embarquement pour les vols en correspondance. En vertu de l'article 9 du Règlement européen 2111/2005 du 14 décembre 2005, la liste des transporteurs aériens interdits d'exploitation dans la Communauté Européenne est consultable sur le lien suivant : https://ec.europa.eu/transport/modes/air/news/2018-11-28-commission-updates-eu-air-safety-list_fr.

10.16 Perte ou vol de billet

En cas de suppression du courrier électronique contenant le billet d'avion électronique, le client doit formuler une demande auprès de H-RESA pour que celle-ci lui renvoie le billet d'avion électronique par email.

10.17 Confirmation du vol retour

Certains transporteurs demandent à ce que le vol retour soit confirmé au plus tard 72 heures avant la date de retour. Il est de la responsabilité du client de confirmer son vol de retour en respectant les exigences du transporteur aérien assurant le transport aérien.

10.18 Modification de retour sur place

Pour toute modification du vol retour sur place, le client doit impérativement contacter H-RESA ainsi que le transporteur aérien en direct. Cette modification peut engendrer le paiement de frais supplémentaires, voire un réajustement tarifaire restant à la charge du client. Certains billets d'avion sont modifiables sur place, selon la règle tarifaire du billet et sous réserve de disponibilité dans la classe tarifaire figurant sur le billet. A contrario, la majorité des billets ne sont pas modifiables, ce qui engendre le rachat de nouveaux billets. Le client est tenu d'informer par écrit H-RESA de toute modification effectuée directement auprès du transporteur aérien. H-RESA ne saurait être tenu responsable des conséquences consécutives à ce défaut d'information.

10.19 Co-affrètement ferroviaire

Certains transporteurs aériens co-affrètent du transport ferroviaire sur certains tronçons. Cette information n'apparaît pas clairement lors du parcours de réservation. Cette information n'apparaît qu'à la réception des billets d'avion sur lesquels le numéro du billet de train est mentionné.

10.20 Retour open

Sur les vols réguliers avec date de retour " open ", il est conseillé de réserver le vol retour le plus tôt possible car sa confirmation est assujettie aux disponibilités. De manière générale, le vol retour a une durée limitée d'un an.

10.21 Pré et post acheminement

Si le client organise lui-même le pré et/ou post acheminement, H-RESA voit sa responsabilité totalement écartée. Tout frais engagé par le client en lien avec le pré et/ou le post-acheminement resteront à la charge du client. H-RESA conseille de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, pour parer à toute perte financière.

10.22 Spécificités de certains transporteurs aériens

Certains transporteurs aériens notamment dits « Low-Cost » offrent des services de transport minorés. Les services à bord sont réduits au minimum et sont généralement proposés en option et sous réserve de frais supplémentaires à la charge du passager. Le prix du vol ne comprend pas de plateau-repas ni de collation. Ces transporteurs aériens utilisent souvent des terminaux et/ou aéroports secondaires. Certains transporteurs aériens ne permettent pas le transport de passagers mineurs de moins de 14 ans voyageant seuls.

10.23 Dispositions diverses

Le transporteur aérien se réserve le droit en cas de faits indépendants de sa volonté, des contraintes techniques ou des mesures de sécurité, d'acheminer les passagers par tout mode de transport de son choix avec une diligence raisonnable, sans qu'aucun dédommagement ne puisse être revendiqué par eux.

11. Transport ferroviaire

L'utilisation des titres de transport est soumise à des conditions particulières de validité reportées sur les billets de train. Aucune modification d'itinéraire ou de durée ne pourra intervenir en cours de voyage sans l'accord de H-RESA. Toute modification du fait du client ou en cas de force majeure sera à la charge de ce dernier pour les frais qu'elle peut entraîner. Les enfants ayant bénéficié d'une réduction devront pouvoir justifier de leur âge. Le client devra être soumis aux mêmes conditions de formalités administratives que pour le transport aérien. Dans certains trains, le paiement d'une réservation place assise ou couchée est obligatoire ainsi que les éventuels suppléments "Train désigné". Le client doit veiller à respecter les heures limites d'embarquement. H-RESA ne pourra être tenue pour responsable des modifications d'horaires, d'itinéraires ou du changement de gare provoqués par des événements extérieurs tels que : grèves (sauf grève du personnel du fournisseur de voyage en charge du transport ferroviaire), incidents techniques ou intempéries. En tout état de cause la responsabilité du fournisseur de voyage est limitée aux conventions internationales régissant le transport ferroviaire. Certains fournisseurs de voyage en charge du transport ferroviaire appliquent leur propre politique en matière de bagages. Le client doit impérativement se renseigner sur les biens qu'il peut emporter dans son bagage accompagné et les restrictions en vigueur. Les modalités variant d'un fournisseur de voyage à l'autre, il est préférable de faire une vérification casuistique.

12. Hébergement

Les présentes dispositions régissent la vente de services de voyage « hôtel » vendues seules ou dans les forfaits.

12.1 Durée

Pour un séjour comprenant un transport et un hébergement, la durée est calculée en nuitées (nombre de nuits) et prend en compte le temps consacré au transport (transferts inclus) et la durée du séjour ou du circuit sur place, depuis l'heure de convocation à l'aéroport le jour du départ jusqu'à l'heure d'arrivée le jour du retour. La durée du séjour à l'hôtel est celle définie sur le voucher. Les prix sont calculés par rapport à un nombre de nuitées. Il est donc possible que la première et/ou la dernière nuit ou que la première et/ou la dernière journée soi(en)t intégralement consacrée(s) au transport. Le client est informé qu'il pourra être privé de quelques heures de séjour à l'arrivée ou/et au départ, ou que son séjour pourra se trouver prolongé, notamment en raison des horaires d'avion imposés par les transporteurs, des aléas climatiques, de tout cas fortuit, d'impératifs de sécurité notamment en période de trafic intense où les rotations sont plus fréquentes et peuvent, entraîner certains retards. Il est vivement recommandé au client de ne prévoir aucun engagement la veille du départ en voyage ainsi que le lendemain du jour de retour. Le client est informé que des changements d'aéroports à l'aller et au retour peuvent se produire, notamment à Paris (entre Orly et Roissy). En outre, en cas de nécessité, il se peut que le client soit acheminé par tout autre mode de transport (autocar par exemple). La prise de possession et la restitution de la chambre par le client se feront selon les usages de l'hôtellerie internationale et aucune réclamation ou demande de remboursement du client à cet égard ne sera prise en compte. La nuitée correspond à la période de mise à disposition des chambres laquelle varie selon les hôtels.

Dans le cadre des séjours avec un transport aérien, H-RESA affiche une liste de résultats de vols disponibles (des vols de nuit ou de jour), le client sélectionne le service de voyage qui lui convient. A cette étape, le client joue un rôle actif dans le choix du transport aérien. H-RESA attire l'attention du client que les vols de nuit impliquent une arrivée matinale au lieu de destination. H-RESA conseille à sa clientèle de vérifier les horaires d'arrivée (heure locale) afin de réserver à la charge du client une nuit supplémentaire.

12.2 Types de chambre

La chambre "double" est souvent composée de deux lits jumeaux et parfois d'un grand lit. La chambre "individuelle" est souvent une chambre double occupée par une personne (d'où le supplément chambre individuelle). Elle peut être moins bien située et plus petite que la chambre double. La chambre "triple" est souvent une chambre double avec adjonction d'un lit supplémentaire ou d'appoint (confort sommaire). Ceci permettant de ne pas payer de supplément chambre individuelle, présente toutefois des inconvénients d'utilisation tels qu'espace réduit ou lit pliant. La chambre "quadruple" est souvent composée d'une seule chambre dont la capacité maximum est de quatre personnes (avec adjonction de lits supplémentaires, d'appoint ou superposés). La chambre "familiale" est composée d'une ou deux pièces (varie selon les établissements) et d'une

salle de bains ou douche commune dont la capacité maximum est généralement de cinq personnes (avec adjonction de lits supplémentaires, d'appoint ou superposés). Les chambres "communicantes" sont disponibles dans certains établissements (parfois avec suppl.) en nombre limité, dont l'attribution est faite en priorité et sur demande aux familles avec enfants. Les détails relatifs à la chambre seront indiqués sur l'offre publiée sur le site.

Les résultats peuvent faire apparaître une pluralité de choix de chambres, notamment dans les intitulés. Malgré des désignations différentes, le standing reste souvent identique.

Dans chaque hôtel se trouvent des chambres moins bien placées, vendues au même prix que les autres. Selon l'hôtel, l'utilisation de la climatisation dans les chambres peut être soumise à horaires et à périodes (en règle générale du 1er juin au 15 oct.). Un hôtel décrit comme face à la mer ne signifie pas que toutes les chambres ont une vue mer.

Au sujet des chambres vue mer, cela ne signifie pas toujours une chambre 100% face à la mer, la vue peut être latérale et parfois légèrement entravée.

La mention chambre « Eco », « Economic » ou « Basic » sont des gammes de chambres avec une attractivité tarifaire avec un confort relatif voire dégradé (emplacement, peu de luminosité). Le client est conscient du choix de ces gammes et ne saurait prétendre à un dédommagement sur le confort dégradé dès lors que cette information est connue avant la validation de la réservation.

Attention la mention « Shared BED » ou « share bedding » signifie dans certains hôtels, que l'enfant (qui peut être un adulte) partage le lit ou les lits des deux adultes. Sur place, à la demande des clients, un lit supplémentaire peut être installé selon la disponibilité des hôtels (un supplément peut être éventuellement réclamé sur place).

12.3 Classification des hôtels

L'indication du niveau de confort attribué aux hôtels figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil édictées par les ministères de tourisme locaux, et qui peut donc différer des normes françaises ou celles du pays d'inscription. Pour une même catégorie, le confort peut varier d'un hôtel à l'autre.

12.4 Repas

Les hôteliers proposent différentes formules. Les plus usuelles sont les suivantes :

All Inclusive	Cette formule comprend l'hébergement, les petits déjeuners, déjeuners, dîners et les boissons usuelles (eau minérale, jus de fruits, sodas, vins, alcool locaux) généralement de 10h à 22h. Certains alcools peuvent ne pas être compris dans la formule et faire l'objet d'une facturation par l'hôtelier. Attention, cette formule ne signifie pas pour autant que tout est gratuit, seul le descriptif fait foi. Toutes les prestations (boissons etc.) qui ne sont pas précisées dans le descriptif ne sont pas incluses dans la formule réservée. Par ailleurs, les boissons incluses dans la formule sont uniquement des boissons locales.
Pension complète	Cette formule comprend l'hébergement, les petits déjeuners, déjeuners et dîners. Elle ne comprend pas les boissons, sauf indication contraire dans les descriptifs des services de voyage.
Demi-pension	Cette formule comprend l'hébergement, les petits déjeuners et déjeuners ou dîners selon les cas, sans les boissons.
Petit-déjeuner	Cette formule comprend l'hébergement et les petits déjeuners, sans les boissons.

Dans certains pays, les hôteliers ne fournissent pas d'eau potable, l'achat de bouteille d'eau potable restera à la charge du client. Toutes les consommations supplémentaires non comprises dans la formule sont à régler sur place par le client auprès de l'hôtelier.

12.5 Activités

Bien que H-RESA s'efforce de mettre à jour les informations contenues dans ses descriptifs relatifs aux activités gratuites ou payantes proposées sur place, H-RESA ne saurait être tenu pour responsable en cas de suppression desdites activités pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, de séjour hors saison touristique, ou lorsque le nombre de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint.

12.6 Règlement intérieur des hôtels

En s'inscrivant à un voyage ou séjour proposé par H-RESA, les voyageurs s'engagent à respecter le règlement intérieur des hôtels ou établissements dans lesquels ils séjournent (notamment les règles et consignes de sécurité), et à ne pas faire preuve d'incivilité.

12.7 Transferts

Le type de transfert, inclus dans le prix, est mentionné le cas échéant dans le descriptif produit. Il existe divers types de transferts (collectif : desserte de plusieurs établissements ; exclusif : desserte d'un seul établissement ; privé : associé à un seul dossier ; navettes locales publiques). Les chauffeurs et/ou transféristes peuvent ne pas parler français ; les transferts peuvent s'effectuer sans assistance. Dans le cas de la vente d'un séjour sans transport, ou de vols d'arrivée et/ou de retour anticipés, différés ou supplémentaires par rapport au programme de base, les transferts et/ ou assistance (entre l'hôtel et l'aéroport notamment) ne seront pas assurés et demeurent, en conséquence, à la charge du client.

12.8 Délogement et Modification des hôtels

Le fournisseur de voyage ou H-RESA peut être amené, pour des raisons multiples (changement du vol du fait du transporteur aérien, raisons techniques, cas de force majeure, fait d'un tiers, fait du client etc.), de substituer l'hôtel initialement réservé par un autre hôtel de même catégorie proposant des prestations équivalentes. Dans la mesure du possible, le client sera avisé au préalable. Si H-RESA n'est pas en mesure de proposer un service de voyages de remplacement, H-RESA sera dans l'obligation d'annuler la réservation. Cette annulation reposera sur une circonstance exceptionnelle et inévitable conformément au code du tourisme, affranchissant H-RESA à l'allocation de toute indemnité en lien avec cette annulation. En revanche, si le fournisseur de voyages propose une solution alternative sur place, H-RESA encourage le client à la résolution sur place et à accepter les propositions faites par le fournisseur de voyage.

12.9 Photos et illustrations

H-RESA s'efforce de proposer au client des photos illustratives ou descriptives des prestations référencées sur le Site. Les photos illustratives ont pour unique objet d'évoquer la destination choisie et n'ont qu'une valeur indicative. Les photos descriptives ont pour fonction de donner un aperçu de la catégorie ou du niveau de standing d'une prestation.

12.10 Extras

Le règlement des extras doit être effectué sur place auprès des services de l'hôtel, avant le départ. Il appartient au client, uniquement, de vérifier le bien-fondé et l'exactitude de la facturation de ces extras et de régler tout éventuel différend sur place. En aucun cas, H-RESA ne pourra intervenir, de quelque façon que ce soit, dans les conséquences d'une transaction directe (les extras étant par définition exclus des prestations comprises dans le prix relatif à l'hébergement) entre un client et un hôtelier, ni pendant le séjour, ni après le voyage.

12.11 Vols & Pertes

Il est fortement recommandé de ne pas emporter d'objets de valeurs (bijoux...) mais uniquement d'effets nécessaires et appropriés au but et conditions spécifiques du voyage. H-RESA n'est pas responsable des vols commis dans les hôtels. Il est recommandé aux clients de déposer les objets de valeur, papiers d'identité et titres de transport dans le coffre de l'hôtel. Le client est responsable de l'oubli ou de la perte d'objets intervenus notamment lors du transport ou des transferts. Il est en outre déconseillé de laisser dans les bagages confiés aux transporteurs tous papiers d'identité, médicaments indispensables, objets de valeur, espèces, appareils photographiques, caméscopes etc. Le client peut établir une déclaration de valeurs à l'enregistrement.

12.12 Préacheminement & Post-acheminement

H-RESA ne réserve aucun pré et/ou post-acheminement au nom et pour le compte du client, à ce titre, la responsabilité de H-RESA est totalement écartée à ce titre. H-RESA conseille de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, pour parer à toute perte financière.

12.13 Dispositions diverses

De manière générale, selon les mœurs et la législation locale, les fournisseurs de voyages peuvent refuser certains voyageurs à héberger au sein de leurs établissements. Les ressortissants des pays étrangers doivent se renseigner préalablement à leur inscription auprès des autorités compétentes du ou des pays de destination ainsi que du ou des pays de transit et doivent impérativement signaler leur nationalité en commentaire dans leurs dossiers. Bien que H-RESA ne cautionne pas ces pratiques, il incombe à H-RESA d'informer le Client de ces pratiques.

13 Location de voiture

Les présentes dispositions régissent la vente de location de voiture vendues dans les séjours, sous forme d'élément essentiel (ex : autotour) ou sous forme de service additionnel soumis au choix du client. Les conditions de la location de voiture sont définies sur la fiche descriptive.

14 Responsabilité et Force majeure

H-RESA fait tout son possible pour garantir la mise à jour, le maintien en état et le fonctionnement du Site. Certaines informations sont ponctuellement stockées et ne sont vérifiées en temps réel que lors de la confirmation de la réservation. En cas de force majeure, H-RESA ne pourra être tenue responsable, ni être considérée comme étant en violation avec les présentes conditions de vente pour tout retard ou manquement dans l'exécution du contrat résultant d'événements d'un tel cas, tels que définis par l'article 1218 du code civil et par la jurisprudence des tribunaux français. L'utilisation d'Internet se fait aux

risques et périls de celui qui se connecte. H-RESA ne peut fournir aucune garantie, notamment quant à l'absence d'interruption ou d'erreur du Site ou aux performances de celui-ci, et réciproquement pour le client. Toutefois, si H-RESA a confirmé la réservation d'un voyage sur la base des erreurs résultant d'un défaut technique, H-RESA est responsable des erreurs qui lui sont imputables et qui seront commises au cours de la procédure de réservation.

15 Formalités administratives et sanitaires

Les formalités administratives figurant dans les descriptifs/ sur le Site et les documents de voyage s'adressent uniquement aux ressortissants français. Il est conseillé au client, ressortissant français, de consulter jusqu'au jour du départ, les sites suivants :

- <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/>
- www.douane.gouv.fr
- www.cibtvisas.fr
- <https://www.pasteur.fr/fr/centre-medical/preparer-son-voyage>

Ces sites Internet serviront également de référence au titre des visas et des vaccins exigés pour chaque pays.

Pour les autres ressortissants, H-RESA attire l'attention du client sur la nécessité de se renseigner, avant de procéder à la réservation, sur les formalités à accomplir en contactant l'ambassade ou le consulat concerné.

Pièce d'identité et visa : Il appartient au client de s'assurer qu'il est en règle (et que les personnes figurant sur son dossier le sont également) avec les formalités de police, de douane et de santé, qui lui ont été indiquées pour la réalisation du voyage et qu'il aura lui-même vérifié avant son départ. Pour voyager dans les pays de l'Union Européenne et de l'Espace Schengen il faut être en possession d'une carte nationale d'identité (CNI) et/ou d'un passeport tous deux en bon état et en cours de validité. Certains pays exigent que la validité du passeport et de la CNI soit supérieure à 6 mois après la date de retour, ainsi que la présentation d'un billet de retour ou de continuation, de fonds suffisants, d'une attestation d'assurance assistance, d'un carnet de vaccination international et d'un visa. Pour vérifier ces conditions, le client doit se référer au pays de destination.

Certains pays soumettent l'entrée sur leur territoire à la production d'un visa. Cette exigence vaut également pour les pays d'escales ou de transits. Pour connaître les formalités relatives au visa par pays et par nationalité, H-RESA invite le client à consulter les sites www.diplomatie.gouv.fr (pour les ressortissants français) et www.cibtvisas.fr (pour tous ressortissants). Il est précisé que le délai de délivrance d'un visa et la décision relative à la délivrance ou non d'un visa incombent aux autorités des pays de destination, seules compétentes en la matière. H-RESA attire l'attention du client que les autorités exigent un passeport ayant au moins deux pages vierges.

Dans tous les cas les passeports et/ou CNI en mauvais état ou périmés ne sont pas acceptés pour voyager. Il convient donc de vérifier les documents exigés par le pays de destination. Il appartient au client de respecter scrupuleusement les formalités applicables et de vérifier la conformité de l'orthographe des nom et prénom figurant sur les documents de voyage avec ceux inscrits sur leurs papiers d'identité (passeport, visa...). Les clients ayant réservé des vols à tarif typologique (famille, jeunes, couples, seniors...) doivent se munir de justificatifs pouvant leur être réclamés lors des enregistrements. Attention : la prolongation de la validité de la CNI, désormais d'une durée de 15 ans au lieu de 10, peut impliquer de voyager avec une CNI dont la date de validité est facialement expirée. Celle-ci peut être refusée par certains pays étrangers. Aussi, afin d'éviter tout risque de blocage ou de refus d'embarquement, H-RESA recommande dans ce cas de voyager avec un passeport dont la validité doit correspondre à celle demandée par le pays de destination. La prolongation de cette validité n'est valable que pour les personnes majeures au moment de la délivrance de la CNI (se reporter aux informations données par la Préfecture de Police).

Animaux : Certaines compagnies acceptent de faire voyager les animaux domestiques ; le client doit être en possession de leur carnet de vaccination à jour ainsi que d'un passeport animal.

Important : Un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés (passeport, visas, certificats de vaccinations, billets...) ne pourrait prétendre à aucun remboursement. Il en va de même pour les escales, les transits. Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de voyage (billets ou rachat de billets) restent à la charge du client et ne peuvent, en aucun cas, être remboursés. En cas de survenance d'un événement politique ou sanitaire (préalablement ou postérieurement à la signature du contrat) pouvant présenter des contraintes ou dangers pour le client, H-RESA pourra subordonner le départ du client à la signature d'un document aux termes duquel le client reconnaîtra avoir pris connaissance des risques associés à son séjour. H-RESA peut aussi être amenée à annuler le séjour du client.

Le ministère des Affaires Etrangères et Européennes a créé Ariane, un nouveau portail qui permet aux voyageurs français qui le souhaitent de communiquer des données relatives à leurs voyages à l'étranger. Ces données pourront être exploitées, en cas de crise uniquement, par les autorités françaises pour organiser d'éventuelles opérations de secours. Il est recommandé au client de s'inscrire sur le portail Ariane : <https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html>

Les enfants mineurs doivent être en possession de papier d'identité individuel à leur nom, pièce d'identité ou passeport selon le pays de destination. Les inscriptions de mineurs sur les passeports des parents, y compris les passeports "ancien modèle" dits passeports Delphine, sont désormais impossibles.

Pour les destinations de l'Union Européenne et de l'Espace Schengen l'enfant mineur français peut voyager avec une carte nationale d'identité (CNI) ou un passeport nominatif (valable 5 ans), tous les deux en cours de validité et en bon état.

Pour toutes les autres destinations il doit être en possession d'un passeport en cours de validité ou valide plus de 6 mois après la date de retour et en bon état et d'un visa selon le pays de destination.

Pour toutes les destinations nécessitant un passeport, un mineur, quel que soit son âge, doit désormais posséder un passeport nominatif. Dans tous les cas les passeports et/ou CNI facialement périmés ou en mauvais état ne sont pas acceptés pour voyager. Le livret de famille ne constitue pas une pièce d'identité permettant, à lui seul, de voyager et il ne peut pas se substituer au passeport ou à la CNI.

Un mineur, quelle que soit sa nationalité et résident en France, et non accompagné de ses parents (ou d'une personne détentrice de l'autorisation parentale), ne peut plus quitter la France sans autorisation. L'autorisation de Sortie du Territoire prend la forme d'un formulaire à télécharger Cerfa N°15646*01, à remplir et signer. Il est disponible sur le site <https://www.service-public.fr/>.

L'enfant qui voyage à l'étranger sans être accompagné de l'un de ses parents doit présenter les 3 documents suivants :

- La pièce d'identité du mineur : carte d'identité ou passeport ;
- Le formulaire signé par l'un des parents titulaires de l'autorité parentale ;
- La copie lisible du titre d'identité du parent signataire du formulaire.

L'utilisation du passeport seul n'est plus considérée comme suffisante. L'autorisation de sortie du territoire est exigible pour tous les mineurs résidant en France, quelle que soit leur nationalité.

La loi n'oblige pas le client à se prémunir d'une copie du livret de famille. Néanmoins, H-RESA encourage vivement le client à disposer de ce document lors d'un séjour à l'étranger.

Attention, si l'enfant voyage avec un seul de ses parents, et s'il n'a pas le même nom et/ou s'il n'habite pas à la même adresse que le parent qui l'accompagne, il sera réclamé la preuve que l'autre parent autorise ce voyage sous forme d'une lettre manuscrite rédigée par le parent qui ne voyage pas et autorisant l'enfant à voyager accompagnée de la copie du livret de famille et de la copie lisible de la pièce d'identité du parent qui ne voyage pas. Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet. Le mineur devra voyager accompagné de son représentant légal ou d'une personne majeure assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur.

H-RESA ne peut en aucun cas être tenue pour responsable :

- Des sanctions et/ou amendes infligées, résultant de l'inobservation de règlement sanitaire, administratif, coutumier et/ou douanier en France ou dans le pays de destination, ainsi que des conséquences pouvant en résulter ;
- Lorsque le client ne peut pas embarquer faute de pouvoir présenter les documents d'identification et/ou sanitaires valides, nécessaires à la réalisation de son voyage. H-RESA ne saurait effectuer aucun remboursement à ce titre.

16 Assurance Voyage

Aucune assurance couvrant les frais d'annulation, les incidents bagages et l'assistance rapatriement n'est comprise dans les offres de voyage. Toutefois, le client peut souscrire à une assurance optionnelle dont les conditions contractuelles sont disponibles sur le Site. En cas d'annulation du contrat par le client, la prime d'assurance payée par le client n'est pas remboursable. Aussi, il est précisé que les assurances ne sont pas cessibles. Si le client est en mesure de justifier qu'il bénéficie d'une garantie souscrite antérieurement et qui couvrirait les risques couverts par l'assurance voyage souscrite sur le Site, le client a la possibilité d'exercer son droit de rétractation au titre de la souscription à l'assurance voyage. Les modalités de la rétractation sont définies dans le contrat d'assurance.

17 Programme de fidélité

Lors de la réservation d'un service de voyage, le client a la possibilité de saisir des données relatives aux programmes de fidélité du fournisseur de voyage dont le client est membre. Chacun de ces programmes de fidélité est soumis aux conditions générales propres à chaque fournisseur de voyage. Ces conditions peuvent restreindre les bénéfices accordés à certains tarifs ou certaines classes. En cas de doute, il est recommandé de contacter le fournisseur de voyage dont dépend le programme de fidélité. Les fournisseurs de voyage ont leurs propres règles et réglementations en ce qui concerne les cartes de fidélité. Pour toute question relative au programme de fidélité, le client est invité à contacter directement le fournisseur de voyage.

18 Données personnelles – Cookies – Démarchage téléphonique

Dans le cadre de l'inscription, la réservation, les données nominatives collectées feront l'objet d'un traitement informatique. Le client est invité à prendre connaissance de la politique de confidentialité relative aux données personnelles. En cas de contradiction entre les présentes conditions et la politique de confidentialité, cette dernière prévaudra. Conformément à la loi Informatique, fichiers et libertés et aux dispositions relatives à la protection des données personnelles, les données concernant les clients sont nécessaires au traitement de leurs demandes et réservations et sont destinées à H-RESA et aux sociétés du Groupe Digitrips, pour la conclusion et exécution du contrat. Afin de permettre la conclusion et exécution du contrat, les données personnelles seront communiquées aux partenaires de H-RESA et aux fournisseurs de voyage (hôteliers, transporteurs...). Certains partenaires de H-RESA peuvent être situés hors de l'Union Européenne. D'une manière générale, les clients disposent notamment d'un droit d'accès, de portabilité, d'opposition, de rectification et de suppression relativement à l'ensemble des données les concernant à H-RESA – DPO – 25, rue de Ponthieu 75008 Paris. La politique de H-RESA en matière de données personnelles ("Politique de Confidentialité"), conforme au Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (Règlement n°2016/679), est disponible sur le Site. H-RESA informe également les clients de leur droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, à l'adresse www.bloctel.gouv.fr.

19 Droit de Rétractation

Conformément à l'article L 221-28 du code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas lors de la réservation des services de voyage telles que proposées sur le Site. En conséquence, les services de voyage réservés sur le Site échappent au droit de rétractation et sont exclusivement soumis aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes et/ou dans les conditions spécifiques du fournisseur de voyage.

20 Assistance à destination

H-RESA met à la disposition des clients un numéro non surtaxé destiné à recueillir leurs appels en vue d'obtenir la bonne exécution de leur contrat ou le traitement d'une réclamation, de se plaindre de toute non-conformité ou de demander une aide si le voyageur est en difficulté sur place. Le voyageur est tenu de signaler toute non-conformité constatée sur place dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce. À ce titre, H-RESA recommande aux clients de signaler et de faire constater sur place par écrit auprès du représentant de H-RESA et par téléphone en contactant systématiquement le numéro d'urgence figurant sur le document de voyage de toute défaillance dans l'exécution du contrat. Le client a également l'obligation d'informer H-RESA notamment par le biais du numéro/email susvisé. Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place aura une influence sur le traitement de sa réclamation soumise par la suite, sur le montant éventuel des dommages-intérêts ou réduction de prix dus (le cas échéant) si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du client.

21 Réclamations

Toute réclamation devra être transmise, accompagnée des pièces justificatives, dans un délai maximum de 30 jours après la date de retour. L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Les appréciations d'ordre subjectif ne seront pas prise en compte. Le dédommagement éventuellement consenti pour une réclamation portant sur les prestations terrestres ne pourra être basé que sur le prix de ces dernières. H-RESA s'engage à faire le maximum pour traiter les réclamations dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la réception. Mais en fonction de la complexité et de la nécessité de diligenter des enquêtes auprès des hôtels ou fournisseurs de voyage, ce délai pourra être allongé.

Après avoir saisi le service clients, et à défaut de réponse satisfaisante dans le délai susvisé, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel. Le cas échéant, le client peut également saisir la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n°524/2013 du Parlement européen et du Conseil (<https://webgate.ec.europa.eu/odr>).

S'agissant des litiges relatifs aux décisions prises par H-RESA en lien avec la présence sur le site de contenus illicites, le client a la possibilité de saisir à tout moment les organes de règlement extrajudiciaire certifiés conformément au Règlement (UE) 2022/2065 sur les services numériques (« DSA »).

22 Preuve

Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste de la part du fournisseur de voyage ou de H-RESA dont le client rapporterait la preuve, les données conservées dans le système d'information de H-RESA et/ou du fournisseur de voyage ont force probante quant aux réservations passées par le client. Les données sur support informatique ou électronique constituent des preuves valables et en tant que telles, sont recevables dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

23 Modifications des conditions de vente

Les conditions peuvent être modifiées à tout moment sans préavis. Ces modifications se matérialisent par la mise à jour et la datation desdites conditions. Il est entendu que ces modifications ne s'appliqueront qu'aux réservations effectuées

postérieurement. Il est donc impératif que le client consulte les conditions générales et particulières au moment où il effectue sa réservation, notamment afin de s'assurer des dispositions en vigueur.

24 Droit applicable et attribution de compétence

Les conditions de vente et d'utilisation qui régissent les relations entre les parties sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève, à défaut d'accord amiable, de la compétence des tribunaux du lieu du siège social de H-RESA ou devant la juridiction du lieu de domiciliation du client.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Conformément aux dispositions du Code du Tourisme français, les dispositions reproduites ci-dessous ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique. L'ensemble des informations contenues sur le Site Internet constitue l'information préalable. Dès lors, à défaut de dispositions contraires, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués sur le site Internet, seront contractuelles dès l'acceptation des conditions de ventes.

EXTRAIT DU CODE DU TOURISME

Article R. 211-3 : Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

Article R. 211-3-1 : L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à 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 R. 211-4 : Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

- 1) Les caractéristiques principales des services de voyage :
 - a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
 - b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
 - c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
 - d) Les repas fournis ;
 - e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;
 - f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;
 - g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;
 - h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;
- 2) La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;
- 3) Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;
- 4) Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;
- 5) Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

6) Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;

7) Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;

8) Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2o du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone. — V. Arr. du 1er mars 2018, infra.

Article R. 211-5 : Les informations mentionnées aux 1o, 3o, 4o, 5o et 7o de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

Article R. 211-6 : Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

- 1) Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;
- 2) Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;
- 3) Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;
- 4) Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se

- plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour;
- 5) Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16;
 - 6) Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur;
 - 7) Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) no 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;
 - 8) Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2o du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1o à 8o.

Article R. 211-7 : Le voyageur 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 l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

Article R. 211-8 : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, 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, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Article R. 211-9 : Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1o de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

- 1) Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;
- 2) Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;
- 3) Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;
- 4) S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

Article R. 211-10 : L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Article R. 211-11 : L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

- 1) A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;
- 2) A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD POUR DES CONTRAT DE VOYAGE A FORFAIT

PARTIE B

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la Directive (UE) 2015/2302 et de l'article L. 211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme.

H-RESA sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, H-RESA dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. H-RESA a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de GROUPAMA. Les voyageurs peuvent prendre contact avec GROUPAMA, 132, rue des Trois Fontanot – 92000 Nanterre, des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de H-RESA.

https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701

ANNEXE 1 - POUR LES VENTES REALISEES SUR LE MARCHÉ BELGE

La loi applicable aux ventes réalisées par H-RESA sur le marché belge est la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyage à forfait.

Les formalités administratives et sanitaires

Les dispositions suivantes sont à prendre à connaissance par le consommateur belge :

Les formalités administratives figurant dans les descriptifs/ sur le Site et les documents de voyage s'adressent uniquement aux ressortissants français. Il est conseillé au client, ressortissant français, de consulter jusqu'au jour du départ, les sites suivants :

Pour s'informer sur les formalités sanitaires (y compris des vaccins exigés) :

- www.diplomatie.belgium.be: l'onglet « Voyager à l'étranger - Santé et hygiène »)
- L'Institut de Médecine Tropicale d'Anvers <https://www.itg.be/E/travelhealth> - pour tout renseignement sur des vaccins exigés
- *Ne pouvant pas connaître l'état de santé de tous les voyageurs, il revient au client de se renseigner sur les formalités sanitaires à accomplir pour la destination choisie et de consulter son médecin avant votre départ, il sera le plus apte à composer une trousse à pharmacie adaptée à la destination et à la durée du séjour.*

Pour s'informer sur les formalités de police, de douane et les formalités administratives au titre des autorisations et visas :

- <https://diplomatie.belgium.be>: l'onglet « Voyager à l'étranger - Informations supplémentaires »
- www.cibtvisas.be

Pour les autres ressortissants, H-RESA attire l'attention du client sur la nécessité de se renseigner, avant de procéder à la réservation, sur les formalités à accomplir en contactant l'ambassade ou le consulat concerné (liste disponible sur le site www.diplomatie.belgium.be (onglet « Ambassades et consulats »).

Alors que H-RESA s'efforce d'informer le voyageur, ressortissant belge, au mieux des formalités spécifiques à sa destination, il incombe au voyageur (et les personnes figurant sur son dossier le sont également) de vérifier jusqu'au jour de son départ des formalités applicables et de s'assurer de la validité et de la conformité de ses documents d'identités, visas et ses documents de voyage.

Le voyageur, non ressortissant belge, a l'obligation de s'informer auprès de son ambassade ou autres instances diplomatiques afin de connaître les formalités auxquelles il est soumis. H-RESA décline toute responsabilité en cas de négligence de la part du voyageur.

Pour voyager dans les pays de l'Union Européenne et de l'Espace Schengen il faut être en possession d'une carte nationale d'identité (CNI) et d'un passeport tous deux en bon état et en cours de validité. Certains pays exigent que la validité du passeport et de la CNI soit supérieure à 6 mois après la date de retour, ainsi que la présentation d'un billet de retour ou de continuation, de fonds suffisants, d'une attestation d'assurance assistance, d'un carnet de vaccination international et d'un visa, se référer au pays de destination. Afin d'éviter tout risque de blocage ou de refus d'embarquement, H-RESA recommande dans ce cas de voyager avec un passeport dont la validité doit correspondre à celle demandée par le pays de destination (pour plus d'informations : www.diplomatie.belgium.be).

Certains pays soumettent l'entrée sur leur territoire à la production d'un visa. Cette exigence vaut également pour les pays d'escales ou de transits. Pour connaître les formalités relatives au visa par pays et par nationalité, H-RESA invite le client à consulter les sites www.diplomatie.belgium.be (pour les ressortissants français) et www.cibtvisas.com / www.cibtvisas.be (pour tous ressortissants). Il est précisé que le délai de délivrance d'un visa et la décision relative à la délivrance ou non d'un visa incombent aux autorités des pays de destination, seules compétentes en la matière. H-RESA attire l'attention du client que les autorités exigent un passeport ayant au moins deux pages vierges.

Dans tous les cas les passeports et CNI en mauvais état ou périmés ne sont pas acceptés pour voyager. Il convient donc de vérifier les documents exigés par le pays de destination. Il appartient au client de respecter scrupuleusement les formalités applicables et de vérifier la conformité de l'orthographe des nom et prénom figurant sur les documents de voyage avec ceux inscrits sur leurs papiers d'identité (passeport, visa...). Les clients ayant réservé des vols à tarif typologique (famille, jeunes, couples, seniors...) doivent se munir de justificatifs pouvant leur être réclamés lors des enregistrements.

Un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés (passeport, visas, certificats de vaccinations, billets...) ne pourrait prétendre à aucun remboursement. Il en va de même pour les escales, les transits. Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de voyage (billets ou rachat de billets) restent à la charge du client et ne peuvent, en aucun cas, être remboursés.

Le ministère belge des Affaires Etrangères a créé un portail qui permet aux voyageurs belges qui le souhaite de communiquer des données relatives à leurs voyages à l'étranger. Ces données pourront être exploitées, en cas de crise uniquement, par les autorités belges pour organiser d'éventuelles opérations de secours. Il est recommandé au Client de s'inscrire sur le portail : <https://travellersonline.diplomatie.be/>

Les enfants mineurs doivent être en possession de papier d'identité individuel à leur nom, carte d'identité ou passeport selon le pays de destination. Les mineurs doivent être titulaires d'un passeport individuel. Pour plus d'informations : se renseigner auprès de l'ambassade de votre pays de destination à Bruxelles (adresses disponibles sur diplomatie.belgium.be), sur le site des Affaires étrangères, auprès de la compagnie aérienne. Pour plus d'informations sur la Kids-ID et sur le certificat d'identité provisoire: www.ibz.rrn.fgov.be ou www.eid.belgium.be .

Il n'existe pas de formulaires ni de procédures belges ou internationales qui fixent les règles en matière d'autorisation parentale pour le voyage de mineurs. Il est recommandé de prévoir une autorisation écrite si l'enfant voyage seul ou en compagnie d'autres personnes que ses parents.

Si l'enfant ne voyage qu'avec l'un de ses parents, il est recommandé de faire attester par écrit l'accord de l'autre parent, de faire légaliser la signature au sein de la commune et d'emporter cet accord écrit en voyage. Si l'enfant et le parent n'ont pas le même nom de famille, une copie de l'acte de naissance pourra prouver le lien de filiation.

Pour une meilleure information, il est conseillé de se renseigner quant aux documents supplémentaires exigés pour les enfants qui voyagent seuls ou avec un seul de leurs parents, auprès de l'ambassade ou du consulat du pays de destination ainsi qu'auprès de la compagnie aérienne. Plus d'information trouver ici : <https://diplomatie.belgium.be>

La loi n'oblige pas le client à se prémunir d'une copie du livret de famille. Néanmoins, H-RESA encourage vivement le client à disposer de ce document lors d'un séjour à l'étranger

Certaines compagnies acceptent de faire voyager les animaux domestiques ; le client doit être en possession de leur carnet de vaccination à jour.

H-RESA ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des sanctions et/ou amendes infligées, résultant de l'inobservation de règlement sanitaire, administratif, coutumier et/ou douanier en France ou dans le pays de destination, ainsi que des conséquences pouvant en résulter.

Lorsque le client ne peut pas embarquer faute de pouvoir présenter les documents d'identification et/ou sanitaires valides, nécessaires à la réalisation de son voyage. H-RESA ne saurait effectuer aucun remboursement à ce titre.

Droit applicable et attribution de compétence

Les conditions de vente et d'utilisation qui régissent les relations entre les parties sont soumises au droit belge. Tout litige survenant lors de la conclusion ou de l'exécution du contrat et qui ne serait pas soumis à la Commission de Litiges Voyages conformément aux conditions générales, ressort de la compétence des Tribunaux de Bruxelles.

Conditions générales de la Commission de Litiges Voyage pour les voyages à forfait

Article 1 : Champ d'application

Ces conditions générales sont d'application aux contrats de voyage à forfait réservés à partir du 1 juillet 2018 tels que définis par la Loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage

Article 2: Information de la part de l'organisateur et du détaillant avant la conclusion du contrat de voyage à forfait

2.1 L'organisateur ainsi que le détaillant communiquent au voyageur, avant qu'il ne soit lié par un contrat de voyage à forfait, les informations standard légalement prévues ainsi que les informations mentionnées ci-après dans le cas où elles s'appliquent au voyage à forfait :

1° les caractéristiques principales des services de voyage :

- a) la ou les destination(s), l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et le nombre de nuitées comprises;
- b) les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux et les dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances; lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, le voyageur est informé de l'heure approximative du départ et du retour;
- c) la situation, les principales caractéristiques et la catégorie de l'accommodation en vertu des règles du pays de destination ;
- d) les repas fournis;
- e) les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le voyage à forfait;
- f) lorsque cela n'est pas clair, si les services de voyage seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe;
- g) la langue dans laquelle les autres services touristiques seront fournis;
- h) si le voyage est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite

2° le prix total du voyage à forfait et, s'il y a lieu, tous les coûts supplémentaires que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

3° les modalités de paiement

4° le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage à forfait et la date limite pour une éventuelle résiliation du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

5° des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires ;

6° la mention indiquant que le voyageur peut résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation;

7° des informations sur les assurances annulation et les assurances assistance

2.2 Le professionnel veille à ce que le formulaire d'information standard approprié soit fourni au voyageur.

2.3 Les informations précontractuelles communiquées au voyageur font partie intégrante du contrat de voyage à forfait. Elles ne peuvent pas être modifiées, sauf par accord commun des parties contractantes.

Article 3: Information de la part du voyageur

3.1 La personne qui conclut le contrat de voyage à forfait doit fournir à l'organisateur et au détaillant tous les renseignements utiles qui pourraient influencer la conclusion du contrat ou le bon déroulement du voyage.

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

Article 4: Le contrat de voyage à forfait

4.1 Lors de la conclusion du contrat de voyage à forfait ou dans un délai raisonnable, l'organisateur ou s'il y a un détaillant, ce dernier, fournit au voyageur une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf.

Le voyageur est en droit de demander un exemplaire papier si le contrat de voyage à forfait est conclu en la présence physique et simultanée des parties.

4.2 Le contrat de voyage à forfait ou sa confirmation reprend l'ensemble du contenu de la convention, qui inclut toutes les informations visées à l'article 2 et les informations suivantes :

1° les exigences particulières du voyageur que l'organisateur a acceptées ;

2° que l'organisateur est responsable pour la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat et qu'il a un devoir d'assistance ;

3° le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées ;

4° le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse électronique du représentant local de l'organisateur, ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur pour demander une aide si le voyageur est en difficulté ou pour se plaindre de toute non-conformité éventuelle ;

5° l'obligation pour le voyageur de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ;

6° des informations permettant d'établir un contact direct avec un mineur non accompagné ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour ;

7° des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes ;

8° des informations sur la Commission de Litiges Voyages et sur la plate-forme de règlement en ligne des litiges de l'UE ;

9° des informations sur le droit du voyageur de céder son contrat à un autre voyageur.

4.3 En temps utile avant le début du voyage à forfait, l'organisateur remet au voyageur :

1° les reçus,

2° les vouchers et billets nécessaires,

3° les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement, les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

Article 5 : Le prix

5.1 Après la conclusion du contrat de voyage à forfait, les prix ne peuvent être majorés que si le contrat prévoit expressément cette possibilité.

Dans ce cas, le contrat de voyage à forfait précise de quelle manière la révision du prix est calculée.

Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution :

1° du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie, ou

2° du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du voyage à forfait, y compris les taxes touristiques, les taxes d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports, ou

3° des taux de change en rapport avec le voyage à forfait.

Si la possibilité d'une majoration est prévue, le voyageur a droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts visés ci-dessus.

5.2 Si la majoration du prix dépasse 8 % du prix total le voyageur peut résilier le contrat sans payer de frais de résiliation.

5.3 Une majoration du prix n'est possible que si l'organisateur la notifie avec une justification et un calcul, sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf, et ce au plus tard vingt jours avant le début du voyage à forfait.

5.4 En cas de diminution du prix, l'organisateur a le droit de déduire ses dépenses administratives du remboursement dû au voyageur. À la demande du voyageur, l'organisateur apporte la preuve de ces dépenses.

Article 6 : Paiement du prix

6.1 Sauf convention expresse contraire, le voyageur paye, à titre d'acompte, à la conclusion du voyage à forfait, une fraction du prix total du voyage fixé dans les conditions particulières de voyage.

6.2 Sauf convention contraire le voyageur paye le solde du prix au plus tard un mois avant le départ.

6.3 Dans le cas où le voyageur, après avoir été mis en demeure, resterait en défaut de payer l'acompte ou le prix du voyage qui lui est dûment réclamé, l'organisateur et/ou le détaillant a le droit de résilier de plein droit le contrat qui le lie au voyageur et de mettre les frais à charge de celui-ci.

Article 7: Cession du contrat de voyage à forfait

7.1 Le voyageur peut céder le contrat de voyage à forfait à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat, à condition :

1° d'en informer l'organisateur et éventuellement le détaillant via un support durable comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf, le plus rapidement possible et au plus tard 7 jours avant le début du voyage à forfait et

2° de supporter les frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

7.2 Celui qui cède le voyage à forfait et celui qui le reprend sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. L'organisateur informe celui qui cède le voyage des coûts de la cession.

Article 8: Autres modifications par le voyageur

L'organisateur et / ou le détaillant peuvent porter en compte au voyageur tous les frais résultant d'autres modifications demandées par celui-ci et acceptées par l'organisateur et/ou le détaillant.

Article 9: Modifications au contrat par l'organisateur avant le voyage

9.1 L'organisateur ne peut pas, avant le début du voyage à forfait, modifier unilatéralement les clauses du contrat de voyage à forfait autres que le prix à moins que :

1° l'organisateur ne se soit réservé ce droit dans le contrat, et

2° la modification ne soit mineure, et

3° l'organisateur n'en informe le voyageur sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf.

9.2 Si, avant le début du voyage à forfait, l'organisateur se trouve contraint de modifier, de façon significative, une ou plusieurs des caractéristiques principales des services de voyage ou s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières du voyageur qui sont confirmées ou s'il propose d'augmenter le prix du forfait de plus de 8 %, il informe le voyageur :

1° des modifications proposées et de leurs répercussions sur le prix du forfait;

2° du fait que le voyageur pourra résilier le contrat sans payer de frais de résiliation, à moins qu'il n'accepte les modifications proposées

3° du délai dans lequel il doit communiquer sa décision à l'organisateur

4° du fait que si le voyageur n'a pas accepté expressément la modification proposée dans le délai visé il est automatiquement mis fin au contrat, et

5° s'il y a lieu, de l'alternative proposée ainsi que de son prix.

9.3 Lorsque les modifications du contrat de voyage à forfait ou le voyage à forfait de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage à forfait ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

9.4 Si le contrat de voyage à forfait est résilié conformément à l'article 9.2 et que le voyageur n'accepte pas d'autre forfait, l'organisateur rembourse tous les paiements effectués au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

Article 10: Résiliation par l'organisateur avant le voyage.

10.1 L'organisateur peut résilier le contrat de voyage à forfait :

1° si le nombre de personnes inscrites pour le voyage à forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que l'organisateur notifie la résiliation du contrat au voyageur dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard :

a) vingt jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;

b) sept jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;

c) 48 heures avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours,

ou

2° s'il est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résiliation du contrat au voyageur avant le début du voyage à forfait.

10.2 Dans ces cas l'organisateur rembourse le voyageur des paiements effectués pour le voyage à forfait, sans être tenu à un dédommagement supplémentaire.

Article 11: Résiliation par le voyageur

11.1 Le voyageur peut résilier le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le début du voyage à forfait. Lorsque le voyageur résilie, il peut lui être demandé de payer à l'organisateur des frais de résiliation.

Le contrat de voyage à forfait peut stipuler des frais de résiliation standard, calculés en fonction de la date de résiliation du contrat avant le début du voyage à forfait et des économies de coûts et des revenus escomptés du fait d'une remise à disposition des services de voyage concernés.

En l'absence de frais de résiliation standard, le montant des frais de résiliation correspond au prix du voyage à forfait moins les économies de coûts et les revenus réalisés du fait d'une remise à disposition des services de voyage.

11.2 Le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation, si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ont des conséquences importantes sur l'exécution du voyage à forfait ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. En cas de résiliation du contrat de voyage à forfait en vertu du présent article, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués au titre du voyage à forfait mais pas à un dédommagement supplémentaire.

11.3 L'organisateur rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom endéans les quatorze jours, le cas échéant diminués des frais de résiliation.

Article 12: Non-conformité pendant le voyage

12.1 Le voyageur informe l'organisateur, sans retard de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait.

12.2 Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat de voyage à forfait, l'organisateur remédie à la non-conformité, sauf si cela :

1° est impossible, ou

2° entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité le voyageur a droit à une réduction de prix ou un dédommagement conformément à l'article 15.

12.3 Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires. Il n'est pas nécessaire que le voyageur précise un délai si l'organisateur refuse de remédier à la non-conformité ou si une solution immédiate est requise.

12.4 Lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie comme prévu, l'organisateur propose, sans supplément de prix pour le voyageur, d'autres prestations, si possible de qualité égale ou supérieure.

Lorsque les autres prestations proposées donnent lieu à un voyage à forfait de qualité inférieure, l'organisateur octroie au voyageur une réduction de prix appropriée.

Le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat de voyage à forfait ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

12.5 Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution du voyage à forfait et que l'organisateur n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, ce dernier peut résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation et demander, le cas échéant, une réduction de prix et/ou un dédommagement.

Si le voyage à forfait comprend le transport de passagers, l'organisateur fournit également au voyageur le rapatriement.

S'il s'avère impossible de proposer d'autres prestations ou si le voyageur refuse les autres prestations proposées le voyageur a droit, s'il y a lieu, à une réduction de prix et/ou à un dédommagement, également sans résiliation du contrat de voyage à forfait.

12.6 Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur comme prévu dans le contrat de voyage à forfait, l'organisateur supporte les coûts de l'hébergement nécessaire pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur.

12.7 La limitation des coûts, visés dans 12.6, ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes, aux mineurs non accompagnés, ni aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition que l'organisateur ait été prévenu de leurs besoins particuliers au moins 48 heures avant le début du voyage à forfait.

12.8 L'organisateur ne saurait invoquer des circonstances exceptionnelles et inévitables pour limiter sa responsabilité si le prestataire de transport concerné ne peut se prévaloir de telles circonstances en vertu de la législation applicable de l'Union européenne.

12.9 Le voyageur peut adresser des messages, demandes ou plaintes en rapport avec l'exécution du voyage à forfait directement au détaillant par l'intermédiaire duquel le voyage à forfait a été acheté. Le détaillant transmet ces messages, demandes ou plaintes à l'organisateur sans retard excessif.

Article 13 : 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.

Article 14 : Responsabilité de l'organisateur ou du professionnel

14.1 L'organisateur est responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, indépendamment du fait que ces services doivent être exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage.

14.2 Lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'Espace économique européen, le détaillant établi dans un État membre est soumis aux obligations imposées aux organisateurs sauf s'il apporte la preuve que l'organisateur remplit les conditions stipulées dans la loi du 21 novembre 2017.

Article 15: Réduction de prix et dédommagement

15.1 Le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis, sauf si l'organisateur prouve que la non-conformité est imputable au voyageur.

15.2 Le voyageur a droit à un dédommagement approprié de la part de l'organisateur pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis. Le dédommagement est effectué sans retard excessif.

15.3 Le voyageur n'a droit à aucun dédommagement si l'organisateur prouve que la non-conformité est due :

1° au voyageur ;

2° à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait et que cette non-conformité revêt un caractère imprévisible ou inévitable, ou

3° à des circonstances exceptionnelles et inévitables

Article 16 : Obligation d'assistance

16.1 L'organisateur apporte sans retard excessif une assistance appropriée au voyageur en difficulté notamment :

1° en fournissant des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;

2° en aidant le voyageur à effectuer des communications à distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

16.2 L'organisateur est en droit de facturer cette assistance si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur

Article 17 : Procédure de plaintes

17.1 Si le voyageur a une plainte avant le départ, il doit l'introduire le plus vite possible et de façon probante auprès de l'organisateur ou du détaillant.

17.2 Les plaintes qui surviennent durant l'exécution du contrat de voyage à forfait doivent être introduites le plus vite possible sur place, de manière appropriée et pouvant servir de preuve, afin qu'une solution puisse être recherchée.

17.3 Les plaintes qui n'ont pas été résolues sur place de façon satisfaisante ou qu'il était impossible de formuler sur place doivent être introduites sans retard après la fin du voyage auprès de l'organisateur ou du détaillant de manière pouvant servir de preuve.

Article 18: Procédure de conciliation

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

18.2 Si cette tentative de règlement à l'amiable n'a pas réussi, chacune des parties concernées pourra s'adresser au secrétariat de l'asbl Commission de Litiges Voyages pour entamer une procédure de conciliation. Toutes les parties doivent marquer leur accord.

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

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

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

Article 19 : Arbitrage ou Tribunal

19.1 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.

19.2 Le voyageur, qu'il soit partie demanderesse ou partie défenderesse, n'est jamais obligé d'accepter la compétence de la Commission de Litiges Voyages.

19.3 L'organisateur ou le détaillant 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 ou du courriel avec accusé de réception signalant l'ouverture d'un dossier d'un montant de 1.251 euros ou plus à la Commission de Litiges Voyages.

19.4 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.

19.5 Le collège arbitral, composé paritairment rend une sentence contraignante et définitive, conformément au règlement des litiges. Aucun appel n'est possible.

Secrétariat de la Commission de Litiges Voyages :
téléphone: 02/277 62 15 (9h à 12h) fax: 02/277 91 00
City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles
E-mail: litiges-voyages@clv-gr.be

1/2/2018