Conditions de vente et d'utilisation du Site

Mise à jour le 7 mars 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 €.

CONDITIONS DE VENTE POUR LES PRODUITS : HOTEL ET LOCATIONS DE VOITURE

1. Objet et portée des conditions de vente

Sont concernées par les présentes conditions de vente les prestations commercialisées par H-RES A sur le site Internet sur lequel la réservation a été faite (ci-après : le "Site").

Le Site est accessible au moyen d'un identifiant et d'un mot de passe , dans ce cas, H-RESA proposera des offres promotionnelles remisées. Le Site est aussi accessible sans identifiant et mot de passe. Dans cette version, les offres remisées ne seront pas disponibles. Ces conditions de vente régissent les ventes de services de voyage. La réservation auprès de H-RESA de services de voyage entraîne, sous réserve de ce qui suit, l'entière adhésion du client ou voyageur à ces conditions de vente et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions. 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.

Si après avoir réservé un service de voyage sur le Site le client réserve :

- Au cours de la même visite sur le Site, des services de voyage supplémentaires auprès des partenaires commerciaux de H-RESA, ces services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée au sens du Code du Tourisme.
- Dans les 24h de la réservation du premier service de voyage, des services de voyage supplémentaires auprès des partenaires commerciaux de H-RESA en cliquant sur les liens qui lui seraient adressés à cet effet par email (le cas échéant), ces services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée.

En cas de réservation de prestations de voyage liées, le client ne bénéficie pas des droits applicables aux forfaits touristiques.

2. Information préalable

Conformément à l'article L. 211-8 du Code du Tourisme, les fiches descriptives figurant sur le Site et/ou le devis/ propositions de contrat et/ou autres éléments d'information figurant sur le Site, les conditions de vente ainsi que les formulaires d'information standard résumant les droits du voyageur ont vocation à informer les clients, préalablement à la passation de leur réservation, notamment sur les caractéristiques principales des prestations proposées relatives au séjour, les coordonnées de H-RESA, le prix et les modalités de paiement, les conditions d'annulation et de résiliation du contrat, les assurances et les conditions de franchissement des frontières. Le client est invité à se reporter aux fiches descriptives du voyage ou du séjour choisi et à consulter les modalités de franchissement des frontières (se reporter à l'article 12 « Formalités administratives et sanitaires »). Conformément à l'article L.211-9 du Code du Tourisme, les parties conviennent expressément que H-RESA pourra apporter des modifications aux informations figurant sur le Site, notamment au prix et au contenu des prestations de séjour, ainsi qu'aux dates d'ouverture et de fermeture des hôtels etc. 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 au moment de l'inscription pour le voyage concerné et est confirmé au client avant son acceptation définitive.

3. Rôles de H-RESA

Dans le cadre de la vente d'un service de voyage, au sens du code du tourisme, H-RESA est responsable de la prestation vendue. Au titre de prestations de voyage liées, H-RESA n'est pas responsable de la bonne exécution des services de voyage supplémentaires qui ont été réservés auprès d'autres partenaires. En cas de problème, il appartient au client de contacter le prestataire de service concerné. Il est de la responsabilité du client de respecter les conditions générales applicables ainsi que toutes les règles et consignes de sécurité.

4. Rôle actif du client

Le client a un rôle actif dans le contrat conclu avec 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, des dates de départ et de la bonne transmission et orthographe des informations d'identification personnelles relatives au client et aux accompagnants. Conformément à l'article L.211-17. II 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, par écrit et préalablement à toute réservation, 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.). Lors d'un séjour réservé

auprès de H-RESA, le client à 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.

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.

5. Réservation

5.1 Procédure 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 sur sa réservation ; il garantit être valablement autorisé à agir à ce titre, garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier. Les réservations pour les mineurs (selon la loi locale, par exemple aux Etats-Unis, la majorité est de 21 ans selon certains Etats) 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 (qui devra figurer en tant que voyageur principal au moment de la réservation) . L'inscription, y compris lorsqu'elle comporte des prestations 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.

5.2 Modalités de réservation

Le processus de réservation sur le Site est le suivant :

- Le client sélectionne la ou les prestations de son choix ;
- Il remplit les informations qui lui sont demandées et nécessaires à sa réservation ;
- Il choisit le moyen de paiement de sa réservation ;
- En cliquant sur le bouton proposant la validation et le paiement pendant de processus de réservation, et après avoir vérifié le contenu de sa réservation établi sur les pages qu'il a remplis lorsque de la réservation, et le cas échéant, de l'avoir modifiée, le client déclare accepter pleinement et sans réserve, l'intégralité des présentes conditions de vente ;
- Il valide ensuite sa réservation définitivement par le paiement, le client est alors engagé vis-à-vis de H-RESA.
- Si le service de voyage réservé est disponible, H-RESA adressera 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.
  La réservation est effective dès lors que H-RESA a généré un numéro de dossier. H-RESA adressera au client les documents de voyage et la somme sera débitée.
- Tous les documents de voyage des services vendus sur le Site sont envoyés en format électronique par email. Ils seront également disponibles dans leur espace via l'onglet « Gérer ma réservation » disponible sur le Site. 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 dans l'un des éléments de sa réservation, H-RESA ne saurait voir sa responsabilité engagée. Toutes les adresses électroniques doivent être valables au moment de la réservation. Toute légèreté ou négligence du client ne pourra être imputable à H-RESA.

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 écrite via son espace « Gérer ma Réservation , concernant un service déterminé (par exemple : repas spéciaux, équipements pour personnes à mobilité réduite, lit pour bébé, etc.). H-RESA doit transmettre au fournisseur de

voyage (notamment hôtelier…) la faisabilité de la demande spéciale. H-RESA ne garantit pas que ces demandes 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.

6. Conditions de réservation

6.1 Prix et paiement

6.1.1 Prix - Les prix publiés sur le Site sont des tarifs nets, calculés en fonction du nombre de nuitées. Ces prix sont valables uniquement pour une réservation comprenant maximum quatre chambres. Les prix publiés sur le Site ne valent pas pour les groupes (étant considéré comme un groupe une réservation comprenant un minimum de cinq chambres). Les Fournisseurs de Voyage se réservent le droit d'annuler les réservations qui seraient identifiées comme un groupe ou de réajuster le tarif et les conditions d'annulation applicables au groupe. Cette règle vaut également si le client scinde le groupe dans différentes réservations.

Sur la base des demandes du client, H-RESA interroge en temps réel les fournisseurs de voyage. Lors de l'actualisation de l'offre auprès du fournisseur de voyage, il peut y avoir des modifications tarifaires à la hausse comme à la baisse entre le prix affiché lors de la recherche et le prix confirmé par le fournisseur de voyage lors de la réservation définitive. H-RESA ne saurait être responsable de ces écarts tarifaires.

Pour la prestation hôtelière notamment, certaines taxes ou frais supplémentaires peuvent être imposés par les autorités locales. Dans cette hypothèse, le paiement de ces taxes restera à la charge du client lequel devra les régler.

Les fiches descriptives des services de voyage publiées sur le Site 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, pour les prestations terrestres seules, le prix de base ne comprend pas le transport, le transfert, les frais de service (le cas échéant), la taxe de séjour, taxe locale ou inhérente à l'hébergement, les suppléments optionnels (ex : catégorie de chambres, 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.

6.1.2 Paiement – la réservation est effective dès lors que H-RESA a généré un numéro de dossier. La réservation est définitive dès complet paiement par le client. Le règlement étant une condition essentielle du contrat, la commande sera annulée pour défaut de paiement (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 et est en droit d'annuler le dossier qualifié d'impayé. Dans tous les cas, le client est responsable du paiement de tous les montants convenus pour les produits ou services commandés. 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 ni d'un virement avant confirmation de la bonne émission des fonds par la banque émettrice 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. Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour quelle que raison que ce soit, la réservation serait annulée, les frais en découlant restant 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 la finalisation de la réservation (incluant l'envoi des documents de voyage).

6.1.3 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 sont conservées auprès de l'intermédiaire de paiement. Une fois la transaction bancaire finalisée, H-RESA a accès à un algorithme crypté permettant de rejouer 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 éventuel de la réservation. 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 par 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.

- 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 email 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 l'arrivée à échéance 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 amené 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 sur le Site lors de la réservation. Le client optant pour ce mode de paiement s'engagera 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 chèque-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 chèque-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 chèque-vacances Connect. Le paiement par chèque-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 chèque-vacances Connect. Le montant minimum des Chèque-vacances Connect ne doit pas être inférieur à 20€.
2) Lorsque le client a utilisé ses chèque-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

6.1.4 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 à partir du Site. Ces informations ne sont conservées dans les fichiers de H-RESA que le temps nécessaire pour finaliser le contrat (du paiement aux éventuels remboursements de taxes). Toutes les informations sont cryptées sur le serveur sécurisé de H-RESA. Le client autorise H-RESA à utiliser les informations figurant sur la carte de paiement pour (i) procéder à la réservation des services demandés et traiter les frais s'y rapportant, (ii) transmettre au fournisseur de voyage afin de réaliser la réservation, (iii) payer le cas échéant et si souscrite l'assurance et l'assistance touristique, le cas échéant, (iv) procéder aux remboursements autorisés et (v) facturer les frais se rapportant à la modification de la réservation.

6.1.5 Rejets de paiement – H-RESA se réserve le droit de répercuter les frais afférents à des rejets de paiement.

6.1.6 Prix 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.

6.1.7 Fraude et Impayés du client – Le client assume toutes conséquences relatives aux transactions frauduleuses et impayées. Il s'engage à honorer toutes les transactions frauduleuses et impayées réalisées à partir du Site. 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, H-RESA 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. 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.

6.2 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 chèque-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 Procédure

Le client informe H-RESA de toutes demandes de modification ou d'annulation. Toute demande de modification ou d'annulation peut se faire par email. La modification du séjour implique une annulation de la réservation initiale au profit d'une nouvelle réservation, les frais d'annulation et la différence tarifaire de la nouvelle réservation restant à la charge du client. H-RESA confirmera par email la modification et/ou l'annulation. En l'absence d'un tel écrit, la demande du client n'aura pas été prise en compte et il faudra contacter le service client de H-RESA.

Toute modification sur place (prolongation du séjour, retour différé ou anticipé, modification d'hôtel…) à la demande du client sera soumise à l'accord préalable de H-RESA. Toute modification se fera sous réserve de disponibilités du fournisseur de voyage et du paiement par le client de la différence tarifaire.

Le client a également la possibilité d'annuler la réservation jusqu'à la veille du départ directement via son accès dédié sur le Site. A défaut, la réservation est considérée comme maintenue. La réservation sera due dans son intégralité et par conséquent, au jour de l'arrivée, la réservation est non-remboursable, non-annulable et non-modifiable sauf mention contraire indiquée dans les documents de voyage. En cas de non-présentation à la date indiquée sur le bon d'échange et en l'absence d'annulation, la réservation reste due dans son intégralité. La non-présentation engendre des frais qui équivalent de manière générale au montant de la réservation.

L'annulation est génératrice de frais applicables par le fournisseur de voyage. Ces frais sont définis dans le descriptif de l'offre. Si le service de voyage réservé est sujet à des frais en cas d'annulation, le client peut soit effectuer une demande d'annulation sur le Site soit effectuer une demande d'annulation par email à H-RESA. Ces frais seront communiqués par H-RESA. Sera retenue pour le calcul des frais d'annulation la date à laquelle H-RESA confirme la bonne réception de la demande d'annulation.

Le client a également la possibilité d'annuler le séjour avant la date du départ sans payer de frais d'annulation si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat, étant précisé que l'appréciation de la survenance de ces circonstances reposera sur des éléments objectifs.

En cas de demande d'annulation soumise sur le Site, un email de confirmation d'annulation sera adressé automatiquement au client. Si l'annulation n'est pas possible à partir du Site, le client adressera un email à H-RESA qui confirmera par email l'annulation et les frais afférents. L'annulation ne sera effective qu'à compter du paiement des frais afférents.

En cas d'annulation ou de modification par le client et sous déduction des sommes dues à H-RESA (taxes, frais d'annulation/modification, assurances) et au fournisseur de voyage, H-RESA remboursera le client, dans un délai raisonnable, toutes les sommes préalablement versées, conformément aux conditions d'annulation préalablement publiées sur le Site. L'annulation ou la modification de la réservation pour quelle que raison que ce soit ne dispense pas le client du paiement des sommes dont il est redevable auprès de H-RESA. En cas d'annulation ou de modification, les frais H-RESA, les frais des fournisseurs de voyage, les assurances et les garanties vendues ne sont jamais remboursables.

Si le client contacte directement le fournisseur de voyage pour annuler ou modifier sa réservation, H-RESA ne saurait être tenu responsable des suites de ces demandes formulées directement au fournisseur de voyage.

7.2 Frais de modification et d'annulation

Frais applicables à tous services de voyage par dossier	
Actions	Frais
Modification/Hôtel	Offert
Annulation/Hôtel remboursable	Offert
Annulation/ Hôtel non-remboursable *	25€

Selon le service de voyage vendu, il peut y avoir des exceptions aux conditions de modification et d'annulation définies ci-dessus. Ces spécificités seront signalées par H-RESA au cas par cas lors du traitement de la demande de modification ou d'annulation. Les frais facturés par H-RESA viennent en complément des frais du fournisseur de voyage. En cas d'annulation ou modification, les assurances, les frais de réservation et de service (incluant les frais de modification et d'annulation) ne sont jamais remboursables. Pour les services de voyage hôtel, seules les conditions du fournisseur de voyage seront applicables. Celles-ci sont communiquées lors de la réservation.

* Contractuellement, le service de voyage vendu n'est pas remboursable mais suite à l'intervention d'H-RESA, le client obtient un remboursement de la prestation annulée. Dans ce cas précis, H-RESA appliquera des frais de gestion relatifs à la négociation de l'annulation avec le fournisseur de voyage.

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 imparti, 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. Séjour

10.1. Durée

La durée du séjour à l'établissement hôtelier est celle définie sur le e-voucher. Le prix d'un séjour est calculé par rapport à un nombre de nuitées. La nuitée correspond à la période de mise à disposition des chambres laquelle varie selon les établissements hôteliers. 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.

En cas d'arrivée tardive (après 18h) du client, il est impératif que le client en informe directement l'établissement hôtelier ou le propriétaire de toute arrivée tardive. De manière générale, le client est informé de toutes les spécificités liées au service de voyage réservé lesquelles sont détaillées dans la fiche descriptive (ex : pour toutes locations saisonnières ou locations d'appartement, la fiche descriptive précise l'heure limite d'arrivée qui sera définie au cas par cas, les modalités de remise des clés ou de l'obtention d'un code etc.). Il relève de la responsabilité du client de veiller au bon respect des modalités et horaires définies par l'hôtelier ou le propriétaire (pour les biens privés mis en location).

10.2. Types de chambre

Chambre double : chambre permettant une occupation double, quel qu'en soit son aménagement. Attention : la notion de chambre double ne signifie pas que la chambre concernée dispose assurément d'un lit double. Si aucune précision complémentaire n'est renseignée, la chambre peut être est composée d'un grand lit ou de deux lits simples séparés. Si à l'inverse, le type de literie est mentionné dans l'intitulé de la chambre, alors il est garanti par l'hôtelier (exemple : Chambre double / Lit double). Il en va de même pour les chambres à nominations propres (exemple : Chambre double vue Patio).
Chambre single ou individuelle : C'est une chambre à usage individuel, c'est à dire pour une seule personne. En principe, il s'agit d'une chambre double mise à disposition pour une personne (le tarif est moins élevé que pour une occupation double). Toutefois, certains hôteliers disposent de "vraies" chambres individuelles, qui peuvent être plus petites, moins bien situées et disposer d'un lit une place.
Chambre triple : C'est une chambre pouvant accueillir jusqu'à trois personnes. En principe, il s'agit d'une chambre double équipée d'un sofa préparé en lit, ou bien d'une chambre dans laquelle est installé un lit supplémentaire d'appoint. Toutefois, certains hôteliers disposent de "vraies" chambres triples, équipées avec 3 lits simples ou 1 lit double et 1 lit simple. A noter : le tarif proposé pour une chambre triple exclut parfois le lit d'appoint. Ceci est précisé dans le descriptif de l'établissement. Ceci permettant de ne pas payer de supplément chambre individuelle, présente toutefois des inconvénients d'utilisation tels qu'espace réduit ou lit pliant.
Chambre quadruple : C'est une chambre pouvant accueillir jusqu'à quatre personnes. Sa composition dépend de chaque structure (exemple : 1 lit double et 2 lits simples ou 2 lits doubles).
Studio : C'est un logement composé d'une pièce unique incluant un coin cuisine / kitchenette. Les toilettes et la salle de bains sont dans une pièce séparée.
Appartement : C'est un logement composé d'une pièce à vivre incluant la cuisine, et d'une chambre séparée du séjour (au minimum). Les toilettes et la salle de bains sont dans une pièce à part.

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" peuvent être disponibles dans certains établissements (parfois avec supplément.) en nombre limité, dont l'attribution est faite en priorité et sur demande aux familles avec enfants. La demande pour la chambre « communicante » doit être formulée de manière explicite auprès de H-RESA pour vérifier la faisabilité et la disponibilité auprès de l'hôtelier.

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 établissement hôtelier se trouvent des chambres moins bien placées, vendues au même prix que les autres. H-RESA ne peut garantir la situation de la chambre. 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 établissement hôtelier 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 » 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 du client, un lit supplémentaire peut être installé selon la disponibilité des établissements hôteliers (un supplément peut être éventuellement réclamé sur place).

10.3. Classification des établissements hôteliers

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 éditées 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.

10.4. Repas

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

All Inclusive Formule tout inclus	Cette formule comprend l'hébergement, les petits déjeuners, déjeuners, dîners ainsi qu'une sélection de boissons définie par l'hôtelier généralement de 10h à 22h. L'ensemble des repas énumérés ci-dessus peuvent être proposés sous forme de buffets ou servis à table. 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 généralement l'hébergement, les petits déjeuners et dîners selon les cas, sans les boissons. Cependant certains établissements proposent une formule demi-pension incluant le petit-déjeuner et le déjeuner (hors boissons).
Petit-déjeuner	Cette formule comprend l'hébergement et les petits déjeuners (sont incluses les boissons chaudes – ne sont pas incluses les eaux, jus de fruits).

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.

10.5. 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.

10.6. Règlement intérieur des hôtels

En s'inscrivant à un 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.

10.7. Transferts

Selon le descriptif du service de voyage, le transfert peut être inclus dans le prix de vente. Dans d'autres cas, le transfert peut être obligatoire et non inclus dans le prix de vente. Le client devra alors régler le transfert sur place.

10.8. Délogement et Modification des hôtels

Le fournisseur de voyage ou H-RESA peut être amené, pour des raisons multiples (cas de force majeure, circonstances exceptionnelles, 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.

10.9. Photos et illustrations

H-RESA s'efforce de proposer 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.

10.10. Extras

Le règlement des extras doit être effectué sur place auprès 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 quelle que 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, que ce soit pendant ou après le séjour.

10.11. Vols & Pertes

Il est fortement recommandé de ne pas emporter d'objets de valeur (bijoux, équipements informatiques ou électroniques …) mais uniquement des 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 et voyageurs de déposer les objets de valeur, papiers d'identité et tout autre document officiel dans le coffre-fort de l'hôtel. Le client est responsable de l'oubli ou de la perte d'objets intervenus notamment lors du transport ou des transferts.

10.12. 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.

10.13. 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.

11. Location de voiture

11.1 Prévalence des Conditions Spécifiques du loueur

Les contrats de location voiture effectuée sur le Site seront conclus avec les loueurs de voiture (ci-après « Loueur de Voiture ») et seront soumis à leurs propres conditions générales (ci-après « Conditions Spécifiques »). Les Conditions Spécifiques du Loueur sont applicables à l'offre et au service de voyage, ainsi qu'à tout autre document en relation avec la location de voiture. L'acceptation des Conditions Spécifiques par le client intervient au moment de la réservation. Ainsi, le client reconnaît, par le seul fait de passer réservation auprès de H-RESA, qu'il a pris connaissance au préalable, accepte sans réserve et est lié par les Conditions Spécifiques. H-RESA reproduit les Conditions Spécifiques telles qu'elles lui sont transmises par le loueur de voiture et ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de tout différend en relation avec les Conditions Spécifiques.

11.2 Conditions de location

Le contrat de location sera effectué au nom de conducteur principal mentionné sur le bon d'échange. La réservation effectuée est nominative.

11.3 Mise à disposition du véhicule et durée de location

Le véhicule est mis à la disposition du client auprès de l'une des agences du loueur de voiture, à la date et à l'heure mentionnées sur le bon d'échange, tout retard pouvant aboutir à l'impossibilité pour le loueur d'honorer la réservation. La réservation est effectuée pour une durée déterminée précisée sur le bon d'échange, tout retard supérieur à 29 minutes dans la restitution du véhicule pouvant entraîner la facturation d'une journée supplémentaire par le loueur.

11.4 Conditions à remplir

Le conducteur doit justifier d'un permis de conduire en cours de validité. Selon certains critères (âge du conducteur et/ou date d'obtention du permis de conducteur), certains loueurs peuvent refuser de louer et appliquer des frais d'annulation. Dans ce cas, H-RESA ne pourra pas prendre en charge les frais d'annulation appliqués par le loueur. H-RESA encourage le client à vérifier au préalable à toute réservation à vérifier les conditions d'éligibilité à la réservation choisie.

Le nom du conducteur mentionné dans la réservation sera celui désigné au contrat de location conclu avec le loueur de voiture. Il devra se présenter au comptoir de l'agence de retrait du véhicule muni du bon d'échange envoyé par H-RESA, d'un permis de conduire (si le permis n'est pas rédigé en script romain, un permis de conduire international devra être présenté) et d'une pièce d'identité en cours de validité ainsi que d'une carte de crédit internationale à son nom (les cartes de paiement, notamment les cartes visa électron ou maestro ne sont pas acceptées par les loueurs). La carte de crédit sera utilisée par le loueur pour la caution du véhicule. Un âge minimum peut être exigé par le loueur de voitures, celui-ci varie en fonction du pays de location et du type de véhicule loué. Une surcharge jeune conducteur peut également s'appliquer en fonction de l'âge du conducteur. Cette surcharge est payable sur place et devra être réglée pour chaque conducteur additionnel dont l'âge est inférieur à celui requis. Cette surcharge est non-remboursable.
Si le client souhaite ajouter un ou plusieurs conducteurs au contrat de location, ceux-ci devront être présents lors de l'établissement du contrat de location et présenter un permis de conduire et une pièce d'identité en cours de validité. L'ajout de conducteurs additionnels donne lieu à des frais supplémentaires, payables sur place par le client directement au loueur. Ces frais supplémentaires restent à la charge du client.
La grille tarifaire des différents suppléments cités, toutes les spécificités locales, notamment l'âge minimum ainsi que la durée minimum de détention du permis de conduire, seront communiqués lors de la réservation. Les tarifs de ces suppléments sont à la charge du client et ils sont donnés à titre indicatif et sont modifiables sans préavis par le loueur de voiture.

Les prix publiés sur le Site sont uniquement destinés aux clients munis d'un permis de conduire émis dans un des pays de l'union européenne.
Si l'une de ces conditions venait à faire défaut lors de l'établissement du contrat de location, le loueur se réserve le droit d'annuler la réservation, sans que le client ou H-RESA ne soient tenus à un quelconque dédommagement.

11.5 Restrictions géographiques
L'étendue territoriale du contrat de location et la possibilité de franchir une frontière varie en fonction du loueur de voitures et du pays de location. Pour éviter tout problème lors de la réservation, il est fortement conseillé que le client se renseigne directement auprès de H-RESA.

11.6 Utilisation du véhicule
Pendant toute la durée du contrat de location, le véhicule doit être utilisé en « bon père de famille ». Le véhicule ne devra pas notamment faire l'objet d'une sous-location, transporter des personnes à titre onéreux ou encore à participer à des rallyes ou compétitions.

11.7 Prix et conditions de paiement
Le prix à payer est celui en vigueur au jour de la réservation. Ce prix apparaît sur l'email de confirmation. Toute variation ultérieure du prix sur le Site, à la hausse ou à la baisse, n'affectera en rien le prix confirmé.
A défaut de mention contraire précisée préalablement à la validation de la réservation, les prix incluent :

- La mise à disposition du véhicule pour la durée précisée dans la réservation ;
- Un kilométrage illimité (dans le cas contraire, le kilométrage inclus sera précisé au moment de la Réservation et indiqué sur le bon d'échange) ;
- Les assurances dommage accident (CDW) et vol (TPC) : en cas de vol du véhicule ou d'accident causé à celui-ci, ces assurances évitent au client de payer la franchise correspondant à la valeur vénale du véhicule en réduisant la responsabilité financière du client (pour toutes les locations aux Etats-Unis, les tarifs incluent le rachat total des franchises). Sont toutefois exclus de l'assurance dommage les dégâts causés aux parties hautes et basses du véhicule, aux pneumatiques et les bris de glace ;
- L'assurance responsabilité civile ;
- Les taxes locales (TVA, taxes fédérales et gouvernementales) ;
- Les surcharges s'appliquant aux gares et aéroports ;
- La participation aux coûts d'immatriculation du véhicule ;
- Les frais de réservation.

Tout autre élément non mentionné dans la liste ci-dessus n'est pas inclus dans le prix. Il s'agit notamment du carburant, des assurances supplémentaires pouvant être proposées sur place par le loueur, des options telles que les sièges enfants ou conducteurs additionnels, des frais applicables aux jeunes conducteurs ou encore des contraventions au code de la route.

11.8 Annulation, modification, non présentation
Toute demande d'annulation ou de modification doit être adressée par email par le client à H-RESA. Un email confirmant la prise en compte de l'annulation ou de la modification sera envoyée aussitôt la demande traitée. En contradiction aux dispositions définies à l'article 7, toute location de voiture est modifiable et annulable sans frais jusqu'à 48H avant la prise du véhicule.
En cas de modification, H-RESA est contraint d'annuler la location et de procéder à une nouvelle réservation, qui sera réactualisée à la valeur du jour. Le client peut être amené à payer la différence entre la réservation initiale et la réservation modifiée. En cas de prolongation sur place de la durée de la location, le supplément sera payable directement au loueur et sera supérieur au tarif proposé par H-RESA. Si la durée de location est écourtée après la prise en charge du véhicule, les jours non utilisés ne sont pas remboursables.
L'annulation, la modification et la non-présentation sont génératrices de frais applicables par le fournisseur de service. Ces frais sont définis dans le descriptif de l'offre. Ces frais seront communiqués par H-RESA. Sera retenue pour le calcul desdits frais la date à laquelle H-RESA confirme la bonne réception de la demande ou la date de non-présentation.

12. 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.

13. Formalités administratives et sanitaires

Il est conseillé au client, ressortissant français, de consulter jusqu'au jour du départ, les sites suivants :

- www.diplomatie.gouv.fr,

- www.douane.gouv.fr
- www.cibtvisas.com
- www.pasteur.fr

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/ou 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. 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. 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 prestations à tarif typologique (famille, jeunes, couples, seniors...) doivent se munir de justificatifs pouvant leur être réclamés par le fournisseur de voyage. 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).

Pour les USA : Il est rappelé l'obligation d'obtenir une pré-autorisation d'entrée ou de transit aux USA pour chacun des voyageurs inscrits, au plus tard 72 h avant la date de départ, chaque voyageur devant personnellement créer son dossier de pré-autorisation sur le site https://esta.cbp.dhs.gov ; cela en plus de la nécessité de disposer d'un passeport électronique ou biométrique. Les autorités américaines recommandent aux femmes mariées d'utiliser leur nom de jeune fille lors de leur inscription à un voyage : il doit en effet figurer sur les billets d'avion, le formulaire ESTA et être utilisé pour les différentes formalités de sécurité obligatoires pour l'accès ou le transit aux USA (informations complémentaires des procédures APIS, Secure Flight,).

Animaux : certains fournisseurs de voyage acceptent, sous certaines conditions et accord préalable écrit, les animaux domestiques ; le client doit être en possession de leur carnet de vaccination à jour ainsi qu'un passeport animal.

Important : Un client qui serait refusé par le fournisseur de voyage, faute de présenter les documents exigés (passeport, visas, certificats de vaccinations, billets...) ne pourrait prétendre à aucun remboursement. Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de voyage restent à la charge du client et ne peuvent, en aucun cas, être remboursés. En cas de survenance d'un évènement 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 posséder un passeport nominatif.

Dans tous les cas les passeports et/ou carte d'identité 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.

Attention : 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/.
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 est refusé par le fournisseur de voyage, 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.

14. Assurance Voyage

Aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés sur le Site. Dès lors, il est recommandé de prévoir pour la réservation la souscription d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certaines annulations et un contrat d'assistance couvrant également le rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

15. Données personnelles & Cookies

Dans le cadre de 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. 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 voyageurs 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, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers notamment). Certains partenaires de H-RESA peuvent être situés hors de l'Union Européenne. D'une manière générale, les voyageurs 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 – 2871, avenue de l'Europe 69140 Rillieux-la-Pape. La politique de H-RESA en matière de données personnelles ("Politique de Confidentialité") est disponible sur le Site.

16. 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 de prestations touristiques 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.

17. 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.

18. 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 prises 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 prestations de services, 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 »).

19. 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.

20. Modifications des conditions de vente et prévalence 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.

21. 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 1°, 3°, 4°, 5° et 7 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 :

Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;

1) 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;
2) Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;
3) 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;
4) 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;
5) 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 ;
6) 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 ;
7) 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 2° 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 CONTRATS PORTANT SUR UN SERVICE DE VOYAGE VISE AU 2° DU I DE L'ARTICLE L. 211-1 DU CODE DU TOURISME, A L'EXCLUSION DE CEUX VISEES AU 1° ET 2° DU I AINSI QUE DU II DE L'ARTICLE L. 211-7 DU MEME CODE

PARTIE D

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme. H-RESA sera entièrement responsable de la bonne exécution du service de voyage. En outre, comme l'exige la loi, H-RESA dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où l'agence de voyage deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par le code de tourisme :
Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le service de voyage avant de conclure le contrat de voyage.
Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage.
Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre le prestataire de service ou le détaillant.
Les voyageurs peuvent céder leur service de voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent 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 voyage. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du service de voyage, le voyageur peut résoudre le contrat. Si le prestataire de service 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 contrat, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début de la prestation, le professionnel responsable annule celle-ci, les voyageurs peuvent 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 de la prestation 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 voyage.
En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.
Si, après le début du voyage, 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 voyage et que le prestataire de service 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 du service de voyage.
Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.
Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés.
H-RESA a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de GROUPAMA, 132, rue des Trois Fontanot – 92000 Nanterre. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de H-RESA.
https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006074073&dateTexte=20181218