CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

PERFECTSTAY.COM PARTENAIRE D'EVASIONS SECRETES

VERSION EN DATE DU 01/07/2022

Les présentes conditions de vente régissent la vente des Prestations et voyages réalisée par téléphone, et sur le Site « Evasions Secrètes », accessible à l'adresse https://evasionssecretes.perfectstay.com, dans le cadre d'un partenariat entre Evasions Secrètes et PERFECTSTAY.com. Le Site est exclusivement édité par PERFECTSTAY.COM et les ventes sont faites au nom de la société PERFECTSTAY.COM, Société par Actions simplifiée au capital de 426.247€.

1. Préambule

Les présentes conditions générales régissent la vente des Prestations réalisée au nom de la société PERFECTSTAY.COM, Société par Actions simplifiée au capital de 426.247€, dont le siège social est 10 rue de Penthièvre 75008 Paris, enregistrée au RCS de Paris sous le numéro 818 188 385, immatriculée auprès d'Atout France sous le numéro IM075160071 dont le numéro individuel de TVA est le suivant FR 52 818 188 385 et qui dispose d'une garantie financière souscrite auprès de GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT, 8-10 rue d'Astorg, 75008 Paris, couvrant l'ensemble des territoires visés par les Prestations vendues et d'une assurance responsabilité civile souscrite auprès de HELVETIA ASSURANCES S.A., 25 Quai Lamandé, 76600 Le Havre, au titre des dommages causés aux tiers du fait de ses activités de vente de séjours ou de voyages et de billetterie.

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

Les présentes conditions générales régissent les Commandes que tout Client peut passer par téléphone et sur le Site.

L'utilisation du Site et la gestion des données à caractère personnel des Clients sont régies par la Politique de Confidentialité que le Client reconnaît avoir lue et acceptée séparément.

Les conditions applicables à toute Commande sont constituées des présentes conditions générales, des dispositions impératives du Code du Tourisme et des conditions particulières figurant sur le descriptif de la Prestation et sur le Formulaire d'information et de réservation accessible avant la confirmation de Commande qui inclut les informations requises par la réglementation applicable et notamment les caractéristiques principales des Prestations, les disponibilités, les options et les prix applicables. Le contrat conclu entre PERFECTSTAY.COM et le Client est formalisé par l'email de confirmation et ses pièces jointes (Conditions générales de vente, Fiche Produit et conditions d'assurance si le Client y a souscrit) ainsi que les documents de voyage communiqués au Client lors du paiement intégral de la Commande.

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

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

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

2. Définition

« *Commande* » : désigne toute réservation de Prestation(s) réalisée par le Client sur le Site ou par téléphone.

« *Client* » : désigne toute personne physique majeure et capable ou toute personne morale accédant aux Ventes et/ou procédant à une Commande. Sont exclues les personnes morales qui souhaitent commander des Prestations de manière régulière et/ou en grand nombre et qui doivent se rapprocher de PERFECTSTAY.COM aux fins de conclure une convention générale pour le voyage d'affaires.

« *Formulaire de contact* » : désigne le formulaire accessible depuis l'espace client disponible à l'adresse booking.perfectstay.com > Mes réservations > Faire une demande, permettant au Client de contacter PERFECTSTAY.COM par voie électronique. Une fois le Formulaire de Contact renseigné et validé, il sera automatiquement transmis aux équipes de PERFECTSTAY.COM. Le Client recevra un email accusant réception de sa demande et indiquant la référence associée. PERFECTSTAY.COM recommande au Client de garder copie de sa demande (copie écran ou impression). A défaut de réception de cet email, le Client doit prendre contact avec PERFECTSTAY.COM par Téléphone afin de s'assurer que sa demande a bien été transmise.

« *Prestation* » : désigne les prestations de voyage vendues dans le cadre de Ventes au nom de PERFECTSTAY.COM et pour le compte de ses fournisseurs.

« *Vente* » : désigne une vente de Prestations de voyage à laquelle le Client peut avoir accès pour une durée plus ou moins limitée.

« *Site* » : désigne le site internet édité par PERFECTSTAY.COM présentant les Prestations et accessible à l'adresse indiqué en-tête des présentes Conditions Générales.

« *Téléphone* » : désigne (i) pour tout renseignement avant-vente le numéro de téléphone indiqués sur le Site (tarifs indiqués sur le Site) et (ii) pour tout renseignement relatif à l'exécution d'une Commande le numéro suivant +33 1 76 24 04 40 auquel PERFECTSTAY.COM est joignable.

3. Absence de droit de rétractation

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

4. Coordonnées du Client

4.1. Pour les ventes sur le Site

Pour accéder et être informé des Ventes présentées sur le Site, le Site pourra, le cas échéant, solliciter du Client la création d'un compte utilisateur composé d'un login (adresse email) et d'un mot de passe. Le Client s'engage à mettre à jour ses identifiants afin que PERFECTSTAY.COM soit en mesure de le contacter à tout moment concernant ses Commandes en cours.

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

fait de la faute ou négligence du Client.

4.2. Pour les ventes par téléphone

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

5. Modalités de la Commande

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

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

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

D'une manière générale, PERFECTSTAY.COM n'est pas responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au Client ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Le Client peut informer PERFECTSTAY.COM de ses exigences particulières. PERFECTSTAY.COM fera ses meilleurs efforts afin de répondre à ces demandes mais ne peut en aucun cas en garantir l'acceptation et l'exécution.

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

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

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

6. Prix des Prestations

6.1. Dispositions générales

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.2. <u>Révision du prix avant le début du voyage ou du séjour</u>

6.2.1 Après la confirmation de la Commande mais avant le départ, le prix de la Prestation peut être modifié en fonction des variations à la hausse comme à la baisse :

- du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie. Le coût du carburant est exprimé en dollar américain. Sa variation est alors répercutée au prorata de la part du prix du transport dans le calcul du prix du voyage réservé
- du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans la Commande, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports
- du taux de change Dollars/Euros appliqué au voyage ou au séjour. Le cours du taux de change Dollars/Euros retenu comme référence lors de l'établissement du prix est celui en cours trois mois avant la date de Commande.

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

6.2.2 En cas de hausse du prix inférieure à 8%, PERFECTSTAY.COM en informera le Client sur support durable au plus tard 20 jours avant le début du voyage ou du séjour et PERFECTSTAY.COM appliquera cette hausse au prix de la Commande. PERFECTSTAY.COM prendra alors contact avec le Client afin de lui indiquer la marche à suivre pour procéder au règlement complémentaire.

En cas de hausse du prix supérieure à 8%, PERFECTSTAY.COM en informera le Client sur support durable au plus tard 20 jours avant le début du voyage ou du séjour et le Client sera libre d'annuler sa Commande dans les conditions suivantes. Un délai raisonnable maximum sera communiqué par PERFECTSTAY.COM au Client en fonction de l'état de la Commande (notamment date de départ et délais imposés par les fournisseurs) afin qu'il communique à PERFECTSTAY.COM la décision qu'il prend via le Formulaire de contact. En cas d'annulation, PERFECTSTAY.COM remboursera au Client la totalité des sommes versées. A défaut de réponse du Client dans le délai fixé, la Commande sera considérée comme confirmée par le Client et le supplément sera dû par le Client. PERFECTSTAY.COM prendra alors contact avec le Client afin de lui indiquer la marche à suivre pour procéder au règlement complémentaire.

6.2.3 En cas de baisse du prix, le Client a droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés à l'article 6.2.1 qui intervient après la confirmation de Commande et avant le début du voyage ou du séjour. PERFECTSTAY.COM pourra déduire ses dépenses administratives réelles de ce remboursement.

6.3. Prix des hébergements – dispositions particulières

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

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

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

Les tarifs indiqués sur le Site sont applicables aux Clients résidents dans l'Union

Européenne. Dans certains pays en dehors de l'Union Européenne, les hôtels peuvent appliquer un supplément pour les personnes non-résidentes au sein de l'Union Européenne. L'hôtel se réserve le droit de vous réclamer un justificatif de votre lieu de résidence et de vous appliquer un supplément le cas échéant. Aucune demande de remboursement ne saurait être adressée à PERFECTSTAY.COM à ce titre.

7. Modalités de paiement

7.1. Moyens de paiement

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

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

L'accord donné par le Client au paiement formalisé par la communication des éléments nécessaires à l'utilisation des moyens et modalités de paiement choisis, est irrévocable et le Client s'engage à ne pas faire opposition au paiement en dehors des cas limitativement prévus par la réglementation applicable (notamment perte, vol ou utilisation frauduleuse du moyen de paiement).

7.2. Modalités de paiement

7.2.1 Paiement intégral à la Commande

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

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

La Commande sera réputée acceptée et PERFECTSTAY.COM confirmera la réservation auprès des fournisseurs. Le Client disposera à titre exceptionnel d'un délai de 48 heures afin de payer le solde restant dû. A défaut, la Commande sera considérée comme annulée à l'initiative du Client dans les conditions détaillées à l'article 13.3 et entraînera notamment l'application de frais de résiliation.

7.2.2 Paiement d'un acompte à la Commande

Lorsqu'elle est disponible, le Client qui choisit cette option s'engage à disposer de l'ensemble des fonds nécessaires au paiement intégral de l'acompte au moment de la réservation.

PERFECTSTAY.COM procédera au débit du solde de la Commande 30 jours après le paiement de l'acompte initial.

En cas de non-paiement du solde de la Commande par le Client avant le début du voyage ou en cas d'annulation de la Commande par le Client avant le début du voyage, les conséquences décrites à l'Article 13.3 ci- dessous s'appliqueront, en ce inclus, selon le tarif et l'offre, le prélèvement de frais d'annulation.

7.2.3 Paiement en plusieurs fois par CB

PERFECTSTAY.COM peut, dans certains cas, présenter l'option d'une une solution de financement proposée par un partenaire et permettant de régler le montant de la Commande jusqu'à 10 fois par carte bancaire.

Ce mode de paiement ne s'applique toutefois que pour certaines Commandes passées sur le Site et ne s'applique pas à tous les types de cartes bancaires. Il est soumis aux conditions du partenaire détaillées sur le Site.

PERFECTSTAY.COM propose notamment à ses Clients le service de crédit d'Alma pour le règlement de leurs achats jusqu'en 10 fois et l'exécution du paiement. Cela est conditionné par l'acceptation par le Client des CGU ou du contrat de crédit proposé par Alma.

Conditions liées au paiement jusqu'en 4 fois :

- Tout refus d'octroi de crédit par Alma pour une commande pourra entraîner l'annulation de celle-ci.

- Toute résiliation des CGV qui lient le Client et PERFECTSTAY.COM entraîne la résiliation des CGU ou du contrat de crédit entre Alma et le Client.

- La sécurisation des paiements est assurée par Alma et ses prestataires. Tous les paiements sont protégés par le 3D Secure.

- Montant des achats : les achats éligibles au paiement avec Alma peuvent aller de 50€ à 15 000€, vous retrouverez les conditions sur la page de paiement.

- Des frais s'appliquent pour le paiement en 4 fois : 2,27% pour un achat inférieur à 3 000€, 1,12% pour un achat compris entre 3000€ et 5999€, 0,58% pour un achat compris entre 6000€ et 15000€.

- Alma est gestionnaire de télé-paiement et délivre un certificat électronique qui vaudra preuve du montant et de la date de la transaction conformément aux dispositions des articles 1316 et suivants du code civil.

- Résiliation : toute résiliation des CGV qui lient le PERFECTSTAY.COM et le Client, entraîne la résiliation des CGU entre Alma et le Client.

Conditions liées au paiement en 10 fois :

- Le paiement par crédit est disponible pour le règlement via notre partenaire Alma, l'exécution du paiement est conditionnée par la signature du contrat de crédit proposé par Alma.

- PerfectStay accepte par anticipation l'octroi de crédit conclu entre Alma et le client conformément à l'article L312-46 du code de la consommation. Si Alma accepte d'octroyer le crédit au client, le montant sera payé par crédit conformément à l'article L312-45 du code de la consommation.

- Tout refus par Alma d'octroyer un crédit pour une commande pourra entraîner l'annulation de celle-ci, sauf si le client accepte de payer comptant. Toute résiliation des CGV qui lient le Vendeur et le client, entraîne la résiliation du contrat de crédit entre Alma et le client. En cas de rétractation, les frais et intérêts des Clients, leur seront remboursés conformément à la réglementation.

- La sécurisation des paiements est assurée par Alma et ses prestataires. Tous les paiements sont protégés par le 3D Secure. Alma est gestionnaire de télé-paiement et délivre un

certificat électronique qui vaudra preuve du montant et de la date de la transaction conformément aux dispositions des articles 1316 et suivants du code civil.

7.2.4 Procédure de vérification

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

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

7.2.5 Conservation des informations bancaires

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

8. Remise des documents et informations de voyage

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

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

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

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

9. Conditions applicables à l'hébergement

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

Les caractéristiques essentielles des hébergements sont présentées sur le Site ou par téléphone avant que le Client ne passe commande et sont rappelées dans l'email de confirmation. La classification attribuée à chaque hébergement correspond à des normes

locales du pays d'établissement et peut différer des normes françaises ou européennes.

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

- Chambre individuelle : elles sont équipées pour une seule personne (un lit simple) et sont généralement moins confortables et moins bien placées que les autres chambres.

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

10. Conditions applicables au vol

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

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

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

10.3. Si le Client et/ou un voyageur inclus dans la Commande ne se présente pas pour l'embarquement au vol aller, la compagnie aérienne annulera automatiquement son vol retour sans remboursement possible. Toutefois le voyageur pourra néanmoins bénéficier du reste des Prestations comprises dans sa Commande et pourra solliciter le remboursement des taxes et redevances individualisées et affichées comme telles dans le prix du titre de transport dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif du passager (identifiées le plus souvent comme QW et QX).

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

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

Les vols dits « directs » sont ceux qui ont un seul et même numéro de vol mais ils

peuvent comporter des escales. Par ailleurs, les vols en connexion impliquent un changement d'appareil en cours de trajet.

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

Une surcharge de bagage est parfois possible moyennant un supplément à acquitter directement auprès de la compagnie aérienne et souvent moins élevé s'il est réservé par avance.
Pour des raisons de sécurité, certains objets sont interdits à bord des avions en soute aussi bien qu'en cabine. La liste de ces objets figure dans les conditions imposées par la compagnie aérienne précisées dans le descriptif du vol et dans l'email de confirmation. Le Client est également invité à consulter le site du Ministère de l'Environnement en copiant le lien suivant dans son navigateur internet :
http://www.developpement-durable.gouv.fr/Objets-interdits-ou-reglementes-en.html
La présence de ces objets dans les bagages des passagers entraîne leur confiscation immédiate et peut mener au refus d'embarquement.

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

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

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

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

11. Conditions applicables aux autres prestations

11.1. Les repas

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

Sauf mention contraire portée dans le descriptif de la Prestation :

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

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

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

11.2. Activités et loisirs sur place

Certains hébergements proposent des activités ou des loisirs dont le Client et les voyageurs inclus dans la Commande peuvent bénéficier sur place. Le Client et les voyageurs l'accompagnant doivent adopter un comportement prudent dans le cadre de ces activités ou loisirs et faire preuve d'une vigilance particulière, notamment dans la surveillance des enfants.

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

Les visites, excursions et activités proposées par PERFECTSTAY.COM ou par d'autres prestataires de voyage peuvent être organisées dans une langue étrangère. Des informations relatives à la langue dans laquelle les services sont fournies sont disponibles sur le Site avant toute confirmation de la Commande.

11.3. Activités sportives et soins

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

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

12. Formalités administratives et sanitaires

12.1. Champ d'application

Cet article 12 récapitule les formalités générales à accomplir pour les ressortissants français et s'applique sauf mention contraire portée sur le descriptif de la Prestation ou sur la page du Site consacrée aux formalités administratives et sanitaires. Le Client est invité en complément à consulter les conseils et informations données sur les sites officiels en copiant les liens suivants dans son navigateur internet :
Ministère des Affaires Etrangères :
http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/

Administration Française :
https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1358

Ambassades et Consulats :
https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/le-ministere-et-son-reseau/annuaires-du-ministere-de-l-europe-et-des-affaires-etrangeres/ambassades-et-consulats-francais-a-l-etranger/

Ces sites sont à consulter avant la Commande mais il est également conseillé au Client de les consulter régulièrement jusqu'à la date de départ du fait des modifications qui pourraient intervenir. Le Client peut également consulter divers sites qui récapitulent les formalités en matière de visas. La durée d'obtention des visas varie selon les destinations. Pour les destinations où un visa est requis, les délais de traitement et d'obtention de visa sont approximativement entre 72h et 1 mois.

Pour certaines destinations, les délais approximatifs de traitement et d'obtention peuvent aller jusqu'à 3 mois (notamment Chine, Japon, Afrique du Sud, Brésil, Mexique, Russie, Mongolie, Thaïlande), d'autres destinations pouvant nécessiter que la demande de visa soit effectuée jusqu'à 4 mois avant la date de départ.

Il s'agit d'une information générale et approximative qui ne s'applique pas à tous les visas.

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

Les formalités administratives et sanitaires peuvent varier selon la nationalité et/ou le pays de résidence des voyageurs.

Si le Client ou un des voyageurs n'est pas français, il doit avant toute commande contacter PERFECTSTAY.COM par Téléphone ou à partir du Formulaire de contact (dont les détails sont précisés à l'article 2) afin que PERFECTSTAY.COM lui communique les informations précontractuelles adaptées à sa nationalité ou son pays de résidence.

12.2. Formalités administratives

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

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

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

12.3. Formalités sanitaires

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

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

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

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

13. Modification et annulation

13.1. Annulation ou Modification par PERFECTSTAY.COM

Conformément à la réglementation applicable, PERFECTSTAY.COM pourra modifier unilatéralement les informations précontractuelles communiquées au Client avant la conclusion de la Commande. En pareil cas, PERFECTSTAY.COM communiquera au Client les modifications intervenues de façon claire, compréhensible et apparente.

PERFECTSTAY.COM peut également modifier les clauses du contrat après la conclusion de la Commande lorsqu'il s'agit de modification mineure. PERFECTSTAY.COM en informera alors le Client de manière claire, compréhensible et sur support durable.

PERFECTSTAY.COM peut annuler la Commande lorsqu'elle est empêchée d'exécuter la Commande en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables dans les conditions précisées par la réglementation applicable. Dans cette hypothèse, l'annulation de la Commande sera notifiée au Client dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

13.2. Annulation ou Modification par le Client

Il existe quatre (4) typologies de réservations dont les modalités d'annulation et de modification sont différentes : réservations « Standard », « Option Flex », « 100% Annulable et remboursable » ou « 100% Modifiable ».

La typologie de réservation est clairement indiquée sur chaque offre proposée sur le Site, avant la validation de la réservation par le Client et sur l'email de confirmation de Commande.

13.2.1 Annulation ou Modification d'une réservation « Standard »

- Prestations terrestres (hébergement, transfert, activités, etc.)

Les prestations terrestres sont non modifiables et leur annulation entraîne l'application de frais de 100% du montant de la Prestation.

- Prestations de transport aérien

L'annulation ou la modification des prestations de transport aérien est soumise aux conditions de la compagnie aérienne, en fonction du type de billet réservé par le Client (par exemple non modifiable, modifiable avec ou sans frais, non annulable, annulable avec ou sans frais).

En tout état de cause les taxes et redevances individualisées et affichées comme telles dans le prix du titre de transport dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif du passager (identifiées le plus souvent comme QW et QX), seront remboursées au Client.

13.2.2 Annulation ou Modification d'une réservation « Option Flex »

Le Client peut annuler sa réservation à tout moment jusqu'à quatorze (14) jours ouvrés avant le départ, sans motif ni justificatif. Par jour ouvré, on entend du lundi au vendredi hors jours fériés.

Cette annulation entraîne l'application de frais de 10% du montant de la Commande et PERFECTSTAY.COM remboursera 90% du montant de la Commande dans les dix (10) jours ouvrés à compter de l'envoi de la demande d'annulation par le Client.

Le prix du billet et donc les taxes et redevances individualisées et affichées comme telles dans le prix du titre de transport dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif du passager (identifiées le plus souvent comme QW et QX) est inclus dans ce remboursement de 90%. Les frais de gestion mentionnés à l'article 13.3 ne s'appliquent pas dans le cadre de l'Option Flex.

Les réservations « Option Flex » sont non modifiables.

13.2.3 Annulation ou Modification d'une réservation « 100% Annulable et Remboursable »

Le Client peut annuler sa réservation à tout moment jusqu'à quatorze (14) jours ouvrés avant le départ, sans motif ni justificatif. Par jour ouvré, on entend du lundi au vendredi hors jours fériés.

PERFECTSTAY.COM remboursera le montant de la Commande dans les dix (10) jours ouvrés à compter de l'envoi de la demande d'annulation par le Client.

Les réservations « 100% Annulable et Remboursable » sont non modifiables.

13.2.4 Annulation ou Modification d'une réservation « 100% Modifiable »

Le Client peut modifier sa réservation à tout moment jusqu'à quatorze (14) jours ouvrés avant le départ, sans motif ni justificatif. Par jour ouvré, on entend du lundi au vendredi hors jours fériés.

Dans ce cas, PERFECTSTAY.COM mettra à la disposition du Client, dans son espace, un avoir d'une durée de validité de 12 mois, correspondant au montant déjà réglé, hors assurances. Le Client pourra utiliser cet avoir pour effectuer une nouvelle réservation en y intégrant les modifications souhaitées (dates de voyage, destination, vol, hôtel…).

Les réservations « 100% Modifiable » sont non annulables, non remboursables.

13.3. Gestion des Annulations et Modifications

Pour toute demande d'annulation ou de Modification d'une réservation, le Client doit nous écrire depuis l'Espace Clients > Mes réservations > Faire une demande > Je souhaite annuler/modifier ma réservation.

PERFECTSTAY.COM prendra alors contact avec le Client afin de lui préciser le montant des frais d'annulation ou de modification.

En tout état de cause, des frais de gestion seront appliqués par PERFECTSTAY.COM et prélevés sur les sommes remboursées au Client, selon le barème suivant :

- Destinations européennes : 25€ par personne
- Autres destinations : 50€ par personne

Une facture sera adressée par PERFECTSTAY.COM au Client sur simple demande, sous réserve que toutes les sommes dues à PERFECTSTAY.COM aient été intégralement payées.

Si le Client a souscrit une assurance optionnelle, il doit s'adresser à la compagnie d'assurance en cause qui sera seule responsable de la gestion de la demande à l'exclusion de PERFECTSTAY.COM. En tout état de cause, le Client est informé que les frais de souscription des assurances optionnelles ne sont jamais remboursés en cas d'annulation ou de modification de la réservation.

14. Cession de la Commande

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

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

Le Client et la personne à laquelle il a cédé la Commande sont responsables solidairement vis-à-vis de PERFECTSTAY.COM et de ses fournisseurs, du paiement du prix et des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession dont les frais de gestion de PERFECTSTAY.COM d'un montant de 25€.

15. Assurance

Sauf mention contraire indiquée sur le Site pour une Prestation particulière, aucune assurance n'est comprise dans les Prestations proposées. Il revient au Client de souscrire, s'il le souhaite une assurance.

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

- Assurance Multirisques :
  https://res.cloudinary.com/perfectstay/image/upload/v1645785010/perfectstay/AR2022016_Multirisques_-_FR.pdf

- Assurance Annulation loisirs :
  https://res.cloudinary.com/perfectstay/image/upload/v1645785009/perfectstay/AR2022017_Annulation_-_FR.pdf

La mise en œuvre de ces garanties se fait au moyen d'une déclaration du Client directement auprès de la compagnie d'assurance avec l'ensemble des justificatifs demandés. Les frais de dossier, de gestion des annulations ou de cession ne sont pas couverts par les assurances.

16. Convention de preuve

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

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

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

17. Assistance du Client par PERFECTSTAY.COM

17.1. L'information générale sur le fait que les Prestations sont ou non adaptées aux personnes à mobilité réduite est disponible sur le Site ou par téléphone. A la demande du Client, des informations précises sur l'adéquation des Prestations à ses besoins peuvent être fournies par Téléphone (numéros détaillés à l'article 2).

17.2. En cas de difficulté pendant son voyage ou séjour, le Client doit contacter PERFECTSTAY.COM par Téléphone ou par l'intermédiaire du Formulaire de contact (dont les détails sont précisés à l'article 2).

PERFECTSTAY.COM apportera une aide appropriée au Client dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce. L'aide apportée par PERFECTSTAY.COM consiste notamment à fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ; et à aider le Client à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

PERFECTSTAY.COM facturera un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence.

17.3. Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour des voyageurs comme prévu dans la Commande, PERFECTSTAY.COM supportera les coûts de l'hébergement nécessaire, si possible de catégorie équivalente, pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur. Si des durées plus longues sont prévues par la législation de l'Union européenne sur les droits des passagers applicable aux moyens de transport concernés pour le retour du voyageur, ces durées s'appliqueront.

La limitation des coûts prévue ci-avant ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, telles que définies à l'article 2, point a, du règlement (CE) n° 1107/2006, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes, ni aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition que PERFECTSTAY.COM ait été prévenu de leurs besoins particuliers au moins quarante-huit heures avant le début du séjour.

18. Responsabilité

PERFECTSTAY.COM est responsable de plein droit de l'exécution des services compris dans la Commande conformément à l'article L.211-16 du Code du tourisme, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage, sauf si le dommage est imputable soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans la Commande et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

En cas de litige, les dommages et intérêts réclamés par le Client et les voyageurs sont limités à trois fois le prix total de la Commande, excepté en cas de préjudices corporels ou de dommages causés intentionnellement ou par négligence. Par ailleurs, lorsque des conventions internationales circonscrivent les conditions dans lesquelles une indemnisation est due par un prestataire fournissant un service de voyage qui fait partie de la Commande ou limitent l'étendue de cette indemnisation, les mêmes limites s'appliquent à PERFECTSTAY.COM.

Les droits à indemnisation ou à réduction de prix prévus par le Code du tourisme ne portent pas atteinte aux droits des voyageurs au titre du règlement (CE) n° 261/2004, du règlement (CE) n° 1371/2007, du règlement (CE) n° 392/2009, du règlement (UE) n° 1177/2010, du règlement (UE) n° 181/2011 et des conventions internationales. Les indemnisations ou les réductions de prix octroyées en vertu du Code de tourisme et les indemnisations ou les réductions de prix octroyées en vertu desdits règlements et conventions internationales sont déduites les unes des autres pour éviter toute double indemnisation.

19. Réclamation / Non-conformité

En cas de réclamation relative à la Commande ou aux Prestations ou en cas de constatation de toute non-conformité lors de l'exécution des Prestations incluses dans la Commande, le Client doit la signaler, si possible par écrit, aux prestataires concernés sur place et à PERFECTSTAY.COM dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce. La demande doit mentionner le numéro de commande et comporter copie scannée des justificatifs (billets, factures, attestation de prestations non fournies, etc.). Cette demande peut se faire via le Formulaire de Contact.

L’attention du Client est attirée sur la spécificité des réclamations liées aux détériorations ou pertes de bagages au cours d’un transport aérien. Pour pouvoir traiter la réclamation, le Client doit s’adresser dans un premier temps à la compagnie aérienne sur place à l’aéroport afin de signaler le problème rencontré.

PERFECTSTAY.COM s’efforcera de répondre à la demande du Client dans les meilleurs délais et en tout état de cause en conformité avec la réglementation applicable et dans les conditions précisées à l’article L211-16 du Code du tourisme.

20. Mode alternatif de règlement des litiges

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

MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303
75 823 Paris Cedex 17
Site internet : www.mtv.travel

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

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

21. Contact

Afin de réserver son voyage ou son séjour, ou d’obtenir des informations préalables à sa réservation, le Client peut joindre PERFECTSTAY.COM par Téléphone (modalités précisées à l’article 2).

Pour toute question concernant une réservation existante, le Client peut joindre PERFECTSTAY.COM par chat accessible depuis la rubrique Aide et Contact, de 10h à 18h du lundi au vendredi ou par l’intermédiaire du Formulaire de contact.

22. Loi applicable

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

23. Formulaires d’information standard

23.1. Formulaire d’information standard pour les contrats de voyage à forfait

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.

PERFECTSTAY.COM sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, PERFECTSTAY.COM 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.

Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302, voir ci-dessous.

Droits essentiels au titre de 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. PERFECTSTAY.COM a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme en écrivant à Groupama Assurance Credit, 8-10 rue d'Astorg, 75008 Paris si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de PERFECTSTAY.COM.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national https://www.legifrance.gouv.fr/

23.2. Formulaire d'information standard pour les contrats portant sur un service de voyage

Si vous achetez une Prestation hors forfait (par exemple nuits d'hôtel sans transport), vous bénéficierez des droits octroyés par le Code du tourisme. PERFECTSTAY.COM sera entièrement responsable de la bonne exécution du service de voyage.

En outre, comme l'exige la loi, PERFECTSTAY.COM dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où elle deviendrait insolvable.

Pour plus d'informations sur vos droits, voir ci-dessous.

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. PERFECTSTAY.COM a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de GROUPAMA ASSURANCECREDIT.

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme en écrivant à Groupama Assurance Credit, 8-10 rue d'Astorg, 75008 Paris si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de PERFECTSTAY.COM.

https://www.legifrance.gouv.fr/