

**CONDITIONS DE VENTE**  
**PERFECTSTAY.COM**  
**VERSION EN DATE DU 29/09/2022**

Les présentes conditions de vente régissent la vente des Prestations et Voyages réalisée par téléphone et sur le site dans le cadre d'un partenariat en marque blanche entre PERFECTSTAY.com et le Partenaire. 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€.

**Préambule**

Les présentes conditions régissent la vente des Prestations et Voyages réalisée au nom de /par l'intermédiaire de la société PERFECTSTAY.COM, Société par Actions simplifiée au capital de 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 sur le Site 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 de vente applicables à toute Commande sont constituées : (i) des conditions particulières figurant sur le descriptif de la Prestation ou du Voyage qui inclut ses caractéristiques essentielles, les disponibilités, les options et les prix applicables (ii) des conditions générales de voyage de la Commission de Litiges Voyages et (iii) des Conditions Spécifiques de vente.

Elles viennent en complément des dispositions de la Loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de Voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage (« la Loi ») et le cas échéant des conditions contractuelles des fournisseurs des prestations de voyage.

Le contrat conclu entre PERFECTSTAY.COM et le Client est formalisé par l'email de confirmation et ses pièces jointes (Conditions 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.

Les présentes conditions de voyage régissent les ventes de Prestations et Voyages réservées à compter de la date figurant ci-dessus. Pour toute Commande passée avant cette date, le Client devra se référer aux Conditions 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 de Vente.

## **CONDITIONS GENERALES DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGE**

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

#### **Article 1: Champ d'application**

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

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

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

1° les caractéristiques principales des services de voyage:

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

- g) la langue dans laquelle les autres services touristiques seront fournis;
- h) si le voyage est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite

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

3° les modalités de paiement

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

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

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

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

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

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

#### **Article 3: Information de la part du voyageur**

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

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

#### **Article 4: Le contrat de voyage à forfait**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1° les reçus,

2° les vouchers et billets nécessaires,

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

#### **Article 5: Le prix**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Article 6: Paiement du prix**

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

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

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

#### **Article 7: Cession du contrat de voyage à forfait**

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

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

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

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

#### **Article 8: Autres modifications par le voyageur**

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

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

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

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

2° la modification ne soit mineure, et

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

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

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

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

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

4° du fait que si le voyageur n'a pas

accepté expressément la modification proposée dans le délai visé il est automatiquement mis fin au contrat, et 5° s'il y a lieu, de l'alternative proposée ainsi que de son prix.

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

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

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

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

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

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

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

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

ou

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

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

#### **Article 11: Résiliation par le voyageur**

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

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

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

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

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

#### **Article 12: Non-conformité pendant le voyage**

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

12.2 Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat de voyage à forfait, l'organisateur remédie à

la non-conformité, sauf si cela:

1° est impossible, ou

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

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

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

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

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

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

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

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

S'il s'avère impossible de proposer d'autres prestations ou si le voyageur

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

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

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

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

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

### **Article 13: Responsabilité du voyageur**

Le voyageur répond du préjudice causé à l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages, à leurs préposés et / ou à leurs représentants, par sa faute ou à la suite de la non-exécution de ses obligations contractuelles.

### **Article 14: Responsabilité de l'organisateur ou du professionnel**

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

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

#### **Article 15: Réduction de prix et dédommagement**

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

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

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

- 1° au voyageur;
- 2° à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait et que cette non-conformité revêt un caractère imprévisible ou inévitable, ou
- 3° à des circonstances exceptionnelles et inévitables

#### **Article 16: Obligation d'assistance**

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

- 1° en fournissant des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire;
- 2° en aidant le voyageur à effectuer des communications à distance et à trouver

d'autres prestations de voyage.

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

#### **Article 17: Procédure de plaintes**

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

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

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

#### **Article 18: Procédure de conciliation**

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

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

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

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

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

## **Article 19 : Arbitrage ou Tribunal**

19.1 Si aucune procédure de conciliation n'a été entamée ou si celle-ci a échoué, la partie plaignante peut engager une procédure d'arbitrage devant la Commission de Litiges Voyages ou une procédure devant le tribunal.

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

19.3 L'organisateur ou le détaillant qui est partie défenderesse ne pourra refuser une procédure d'arbitrage que si les montants revendiqués dépassent les 1.250 euros. Il dispose pour cela d'un délai de 10 jours civils à dater de la réception de la lettre recommandée ou du courriel avec accusé de réception signalant l'ouverture d'un dossier d'un montant de 1.251 euros ou plus à la Commission de Litiges Voyages.

19.4 Cette procédure d'arbitrage est soumise à un règlement des litiges, et peut être entamée après l'introduction d'une plainte auprès de l'entreprise même dès qu'il s'avère qu'une solution amiable n'a pu être trouvée ou dès que 4 mois se sont écoulés à partir de la fin (prévue) du voyage (ou éventuellement à partir de la prestation qui a donné lieu au litige). Les litiges concernant les dommages corporels ne peuvent être réglés que par les tribunaux.

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

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

## **Conditions générales de la Commission de Litiges Voyages pour la Vente de Services de Voyage**

### **Article 1: Champ d'application**

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

### **Article 2: Information au voyageur préalable à la vente du service de voyage.**

L'organisateur ou le détaillant qui vend séparément en tant qu'intermédiaire un service de voyage procure au voyageur l'information suivante :

1. les principales caractéristiques du service de voyage
2. l'identité de l'entreprise (numéro d'entreprise, nom commercial, adresse,

numéro de téléphone)

3. le prix total du service de voyage
4. les modalités de paiement
5. la procédure de traitement de plaintes en interne
6. la protection dont il bénéficie en cas d'insolvabilité
7. le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées.

### **Article 3: Information de la part du voyageur**

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

3.2 Si le voyageur fournit des renseignements erronés qui entraînent des



coûts supplémentaires pour l'organisateur ou le détaillant, ces coûts peuvent lui être portés en compte.

#### **Article 4: Insolvabilité**

4.1 L'organisateur ou le détaillant qui vend séparément en tant qu'intermédiaire un service de voyage fournit une garantie pour le remboursement de tous les paiements qu'il reçoit de la part des voyageurs dans la mesure où le service de voyage n'est pas exécuté en raison de son insolvabilité.

4.2 Pour les services de voyage qui n'ont pas été exécutés, les remboursements sont effectués sans retard après que le voyageur en a fait la demande.

#### **Article 5: Traitement de plainte**

L'organisateur ou le détaillant procure au voyageur l'information concernant la procédure de traitement de plaintes en interne.

#### **Article 6: Procédure de conciliation**

6.1 En cas de contestation, les parties doivent d'abord tenter de trouver un arrangement à l'amiable entre elles

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

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

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

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

#### **Article 7: Arbitrage ou Tribunal**

7.1 Si aucune procédure de conciliation n'a été entamée ou si celle-ci a échoué, la partie plaignante peut engager une procédure d'arbitrage devant la Commission de Litiges Voyages ou une procédure devant le tribunal.

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

7.3 L'organisateur ou le détaillant qui est la partie défenderesse ne pourra refuser une procédure d'arbitrage que si les montants revendiqués dépassent les 1.250 euros. Il dispose pour cela d'un délai de 10 jours civils à dater de la réception de la lettre recommandée ou du courriel avec accusé de réception signalant l'ouverture d'un dossier d'un montant de 1.251 euros ou plus à la Commission de Litiges Voyages.

7.4 Cette procédure d'arbitrage est soumise à un règlement des litiges, et peut être entamée après l'introduction d'une plainte auprès de l'entreprise même dès qu'il s'avère qu'une solution amiable n'a pu être trouvée ou dès que 4 mois se sont écoulés à partir de la fin (prévue) du voyage (ou éventuellement à partir de la prestation qui a donné lieu au litige). Les litiges concernant les dommages corporels ne peuvent être réglés que par les tribunaux.

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

|   |
|---|
| Secrétariat de la Commission de Litiges Voyages :<br>téléphone: 02/277 62 15 (9h à 12h) fax:<br>02/277 91 00<br>City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210<br>Bruxelles<br>e-mail: <a href="mailto:litiges-voyages@clv-gr.be">litiges-voyages@clv-gr.be</a> |
|---|

**CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE**  
**DE VOYAGES À FORFAIT ET DE SERVICES DE VOYAGES ISOLÉS**

**1. Définitions**

- « *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 ou des Voyages 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.
- « *Commande* » : désigne toute réservation de Prestation ou de Voyage réalisée par le Client sur le Site ou par téléphone.
- « *Formulaire de contact* » : désigne le formulaire accessible depuis l'espace client disponible à l'adresse [booking.perfectstay.com](https://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.
- « *Voyageur* » : toute personne ayant le droit de voyager sur base d'un contrat de Voyage à forfait ou sur la base d'un contrat de service de voyage isolé
- « *Prestation* » : désigne les services de voyage isolés ou composant le Voyage vendus dans le cadre de Ventes au nom de PERFECTSTAY.COM et pour le compte de ses fournisseurs
- « *Voyage* » : désigne le voyage combinant au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, dans les limites définies par l'article 2, 2° de la Loi
- « *Vente* » : désigne une vente de Prestation ou 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 et accessible à l'adresse indiqué en tête du Préambule
- « *Téléphone* » : désigne (i) pour tout renseignement avant vente le numéro de téléphone indiqué sur le Site et (ii) pour tout renseignement relatif à l'exécution d'une commande le numéro suivant 028 08 79 48 auquel PERFECTSTAY.COM est joignable.

**2. Absence de droit de rétractation**

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

- d'hébergement

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

### **3. Coordonnées du Client**

#### **3.1 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 pouvoir 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.

#### **3.2 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 pouvoir le contacter à tout moment concernant ses Commandes en cours.

### **4. Offres**

Toutes nos brochures, annonces publicitaires, pages web ou offres sont élaborées de bonne foi et en fonction des données disponibles. Les cartes, photos et illustrations sont présentées à titre informatif et ne sont pas contractuelles.

Le Voyageur accepte expressément que les informations précontractuelles qui lui sont communiquées peuvent faire l'objet de modifications avant la conclusion du contrat et que, sauf stipulation contraire, les offres sont toujours « en demande » ou sous réserve de confirmation. Sauf stipulation contraire, elles sont valables tant qu'elles sont en ligne.

Le Voyageur autorise PERFECTSTAY.COM à corriger les éventuelles erreurs matérielles manifestes dans les informations précontractuelles que PERFECTSTAY.COM lui communique.

### **5. Modalités de la Commande et Formation du Contrat**

Pour la vente de Prestation de voyage isolée, PERFECTSTAY.COM agit comme intermédiaire. Le contrat se forme directement avec le fournisseur de la Prestation lorsque la réservation est confirmée.

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

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: 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 a l'obligation d'informer PERFECTSTAY.COM de ses exigences particulières ou de celles des Voyageurs qu'il inscrit. 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 ne pourra être confirmée et définitive qu'une fois le paiement effectué.

Le Site détaille les différentes étapes à suivre pour conclure le contrat par voie électronique. Sauf stipulation contraire expresse, le contrat de Voyage se forme lorsque PERFECTSTAY.COM confirme l'offre de manière définitive et sans réserve et lorsque le prix ou l'acompte est payé. En tout état de cause, avant la confirmation de la Commande, le Client sera mis en mesure d'identifier les éventuelles erreurs commises dans la saisie des données et de les corriger.

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

## **6. Prix des Prestations**

### **6.1 Dispositions générales**

Le prix des Prestations est indiqué en euros, toutes taxes comprises, lors de chaque Vente. Sauf mention contraire, le prix présenté en premier lieu correspond à un prix 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 Voyageur ne sont pas incluses et restent à sa charge (option contractée sur place, téléphone, boissons quand elles ne sont pas incluses, etc.).

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

Le prix couvre la Prestation ou le Voyage, selon la Commande, tel que repris dans le contrat et comprend également toutes les taxes et tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires. Le Voyageur devra, le cas échéant, supporter les taxes, les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires dont PERFECTSTAY.COM ne peut raisonnablement avoir connaissance ou que PERFECTSTAY.COM ne peut raisonnablement calculer avant la conclusion du contrat, tels que les taxes touristiques ou d'accès à des facilités, des taxes d'entrées, certaines taxes ou frais supplémentaires imposés par les autorités de certains Etats à payer sur place.

En l'absence de mention contraire dans le descriptif des Prestations, le prix de la Commande n'inclut en tout cas 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 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 Révision du prix avant le début du Voyage**

Cet article ne s'applique qu'en cas de commande d'un Voyage et ne s'applique pas à la commande d'une Prestation isolée.

**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 en cas d'évolution :

- 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.

**6.2.2** Toute majoration de prix sera communiquée au Voyageur sur un support durable, au plus tard vingt jours avant le début du Voyage à forfait, assortie d'une justification et d'un calcul.

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 des coûts visés ci-dessus après la conclusion du contrat et avant la date de départ, le Voyageur a le droit à une réduction proportionnelle. Dans ce cas, PERFECTSTAY.COM aura le droit d'imputer des frais administratifs réels liés à la baisse de prix. PERFECTSTAY.COM ne justifie ces frais qu'à votre demande expresse.

### **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. Moyens et 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 et 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 la 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 Voyageur dans les conditions détaillées à l'article 13 et entraînera notamment l'application de frais de résiliation.

#### **7.2.2 Paiement d'un acompte de 50% 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 avant le départ.

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 13.2 et 13.3 ci-dessous s'appliqueront, en ce inclus, selon le tarif et l'offre le prélèvement de frais d'annulation.

### **7.3 Procédure de vérification**

PERFECTSTAY.COM lutte contre la fraude au paiement par carte bancaire non autorisé en utilisant notamment la technologie 3DSecure. Par ailleurs, PERFECTSTAY.COM pourra être amené à demander au Client certains éléments permettant de s'assurer de la régularité du paiement. PERFECTSTAY.COM contactera le Client par email ou par téléphone. Sans réponse du Client, sa Commande pourra ne pas être prise en compte et son compte ne sera pas débité.

### **7.4 Conservation des informations bancaires**

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

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

Après validation de la Commande, PERFECTSTAY.COM adressera au Client un email de confirmation du contrat, comprenant le récapitulatif de sa Commande, les Conditions de Vente 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 de bénéficier des Prestations (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 de Voyage incluant un transport aérien et les bons d'échange pour les autres Prestations (hébergements, transferts, excursions, etc.) Il est donc nécessaire que le Client et chaque Voyageur 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 Voyageur en cas de difficulté (ambassade ou consulat), ou à défaut un numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur.

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

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

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

De manière générale et sauf mention contraire portée sur le descriptif de la Prestation,



les catégories de chambres correspondent aux critères suivants :

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

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

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.

2. Le Voyageur a l'obligation de se présenter à temps à l'embarquement et de disposer de tous ses documents de voyage. PERFECTSTAY.COM ne saura être tenu responsable d'incidents tels que le refus d'embarquement, causé intentionnellement ou par la négligence du Voyageur. 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.

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 dans la mesure du possible.

2. 72 heures au moins avant le vol retour, chaque Voyageur doit confirmer sur place son vol auprès de la compagnie aérienne ou auprès du correspondant local mentionné sur l'email de confirmation. A cette occasion les horaires de départ lui seront confirmés. A défaut la compagnie aérienne peut attribuer la place à un autre voyageur. L'attention des Voyageurs est attirée sur cette procédure obligatoire.

3. 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.

4. 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.

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

5. En cas de contestation relative à la perte ou à la détérioration de bagages, le Voyageur a l'obligation de remplir une déclaration de perte, vol ou dégâts auprès de 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.

6. 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.

7. 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.

8. 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.

9. Les compagnies aériennes figurant sur la liste noire de la Commission européenne en application du Règlement européen 2111/2005 du 14 décembre 2005 peuvent être retrouvées en suivant ce lien : [https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_en](https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_en)

## **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 Voyageur.

Sauf mention contraire portée dans le descriptif de la Prestation :

- La demi-pension comprend les petits-déjeuners et un repas par jour (soit dîner soit déjeuner), sans les boissons. La formule débute au petit-déjeuner suivant la première nuit et prend fin au petit-déjeuner suivant la dernière nuit

- La pension complète comprend les petits déjeuners, déjeuners et diners, sans les boissons. La formule débute au diner de la première nuit et prend fin au petit-déjeuner suivant la dernière nuit
- Le « tout inclus » ou « all inclusive » comprend les petits déjeuners, déjeuners et diners et les boissons locales. Certains horaires de consommation peuvent être imposés.

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

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

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

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

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 fournis 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 pour la réservation de Voyage**

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

Les informations du présent article sur les formalités administratives et sanitaires sont applicables aux ressortissants belges qui réservent un Voyage. Le Voyageur non-belge ou qui a réservé une Prestation isolée doit impérativement prendre toutes les informations nécessaires sur les formalités à accomplir auprès des autorités compétentes de son pays et du pays de destination. PERFECTSTAY.COM décline toute responsabilité en cas de négligence de la part du Voyageur à cet égard.

Le Client a l'obligation d'informer PERFECTSTAY.COM de sa nationalité (s'il a la qualité de Voyageur) ainsi que celle des Voyageurs pour qui il conclut le contrat de Voyage, et de communiquer toute information qui pourrait avoir des conséquences les documents de voyage requis.

Cet article 12 récapitule les formalités générales à accomplir et s'applique sauf mention contraire portée sur le descriptif de la Prestation ou sur la page du Site consacrée aux formalités administratives et sanitaires. Le Voyageur est invité en complément à

consulter les conseils et informations données sur les sites officiels en copiant les liens suivants dans son navigateur internet :

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

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

Ces sites sont à consulter avant la Commande du Voyage mais il est également conseillé au Voyageur de les consulter régulièrement jusqu'à la date de départ du fait des modifications qui pourraient intervenir. Le Voyageur 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 Voyageur 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.

Il est vivement recommandé au Voyageur d'emporter avec lui le matériel et équipement adéquats en fonction de la nature du séjour, sauf lorsque ce matériel et équipement sont inclus dans le Voyage. PERFECTSTAY.COM ne saura être tenus responsables en cas de préjudice résultant de la négligence du Voyageur.

## **12.2 Formalités administratives**

Alors que PERFECTSTAY.COM essaye d'informer le Voyageur belge au mieux des formalités spécifiques à sa destination, il incombe au Voyageur de s'assurer de la validité et de la conformité de ses documents de voyage.

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 et aux Voyageurs 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**

PERFECTSTAY.COM ne peut pas connaître l'état de santé de tous les Voyageurs. Le Voyageur a donc l'obligation de se renseigner lui-même sur les formalités sanitaires à accomplir pour la destination choisie. 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, et d'anticiper les éventuelles formalités de vaccination afin d'éviter les ruptures de stock. PERFECTSTAY.COM recommande aux Voyageurs de réaliser le vaccin au moins trois semaines avant la date de départ.

Le Voyageur déclare qu'il est médicalement, physiquement et psychologiquement apte à effectuer le Voyage choisi. Le Voyageur présentant une incapacité physique ou psychique, une incapacité ou restriction de mobilité, étant atteint d'une maladie nécessitant un traitement ou une assistance médicale et les femmes enceintes doivent impérativement en informer PERFECTSTAY.COM, le cas échéant par le biais du Client. PERFECTSTAY.COM se réserve le droit de refuser un Voyageur si, pour des raisons objectives et non-discriminatoires, il s'avère que celui-ci n'est pas apte à y participer.

L'information générale sur le fait que les Prestations sont ou non adaptées aux personnes à mobilité réduite est disponible sur le Site, auprès des agences partenaires ou par téléphone. A la demande du Client ou du Voyageur, des informations précises sur l'adéquation des Prestations à ses besoins peuvent être fournies par Téléphone (numéros détaillés à l'article 1).

Il appartient aux Voyageurs de s'assurer d'emporter avec eux l'ensemble des médicaments dont ils pourraient avoir besoin sur place.

## **13. Modification ou annulation du Voyage**

Cet article ne s'applique qu'au Voyage et ne s'applique pas à la commande d'une Prestation isolée dont les conditions de modification, annulation et cession sont décrites à l'article 14.

### **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 ventes événementielles offrant des réductions exceptionnelles, PERFECTSTAY.COM attire l'attention du Client sur le fait qu'elles sont fermes et non remboursables par les fournisseurs de PERFECTSTAY.COM. Ainsi, aucune économie de coûts n'est réalisée par PERFECTSTAY.COM du fait d'une annulation de sa Commande par le Client, de même qu'aucun revenu ne peut être réalisé, les Prestations ne pouvant faire l'objet d'une remise à disposition.

En conséquence, 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).

### 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](https://www.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.

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.

Tout annulation dans les treize (13) jours ouvrés avant le départ entraînera l'application des conditions du tarif Standard.

### 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.

Tout annulation dans les treize (13) jours ouvrés avant le départ entraînera

l'application des conditions du tarif Standard.

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](https://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...).

Toute demande de modification dans les treize (13) jours ouvrés avant le départ ou toute demande d'annulation (à tout moment) entraînera l'application des conditions du tarif Standard.

### **13.3. Gestion des annulations et modifications (applicable à tous les tarifs)**

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](https://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](https://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](https://perfectstay.com) au Client sur simple demande, sous réserve que toutes les sommes dues à [PERFECTSTAY.COM](https://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](https://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 du Voyage**

Pour toute cession de son Voyage, il est conseillé au Client d'interroger au préalable [PERFECTSTAY.COM](https://perfectstay.com) sur les éventuels frais occasionnés, et ce si possible 20 jours avant la date de départ, le temps pour [PERFECTSTAY.COM](https://perfectstay.com) d'interroger les fournisseurs.

En cas de cession du contrat, et à condition que [PERFECTSTAY.COM](https://perfectstay.com) ait pu constater que le cessionnaire répond à toutes les conditions applicables au contrat, le cédant et/ou le cessionnaire devront préalablement et solidairement s'acquitter des frais qui en résultent. Le Voyageur est avisé que dans certains cas, les frais de cession peuvent comprendre le prix de la réservation d'une nouvelle prestation de voyage (comme par exemple dans le cas de billets d'avion non cessibles ou remboursables). Toute demande de cession doit parvenir à [PERFECTSTAY.COM](https://perfectstay.com) par lettre recommandée avec accusé de réception et par email, si possible au plus tard sept jours avant la date de départ et de

régler les éventuels frais supplémentaires occasionnés par cette cession.

Le 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.

#### **15. Annulation, modification et cession d'une Prestation isolée**

Cet article ne s'applique qu'aux Prestations isolées et ne s'applique pas à la commande d'un Voyage dont les conditions de modification, annulation et cession sont décrites à l'article 13.

Le service de voyage n'est annulable, modifiable ou cessible que si le fournisseur l'accepte et à ses conditions. Toute annulation, demande de modification ou de cession par le Voyageur doit être faite par l'intermédiaire du Formulaire de Contact. Les annulations qui nous parviennent en dehors de nos heures d'ouverture sont censées avoir été reçues le jour ouvrable suivant.

Toute demande de modification, annulation ou cession entraînera l'application par PERFECTSTAY.COM de frais de traitement d'un montant de 25€ par demande, en plus des frais éventuellement appliqués par les fournisseurs.

#### **16. 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/v1643810698/cms/files/ox7azn9e/live/5578255e233cc86a0272e83a7b1daed5fc80e827.pdf>
- Assurance Annulation loisirs :  
<https://res.cloudinary.com/perfectstay/image/upload/v1643810859/cms/files/ox7azn9e/live/7a4b3867d8053cdf040f87237585507ed8bfc39.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.

#### **17. Convention de preuve**



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

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

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

## **18. Assistance du Voyageur par PERFECTSTAY.COM**

Cet article ne s'applique qu'en cas de commande d'un Voyage et ne s'applique pas à la commande d'une Prestation isolée.

**18.1.** 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).

**18.2** En cas de difficulté pendant son Voyage, le Voyageur a l'obligation de contacter PERFECTSTAY.COM sans retard par Téléphone ou par l'intermédiaire du Formulaire de contact (dont les détails sont précisés à l'article 1).

Le Voyageur a le droit d'adresser sa réclamation au détaillant par qui il a réservé le voyage. Dans ce cas, il adressera aussi toujours sa réclamation à PERFECTSTAY.COM.

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

La réclamation doit mentionner le numéro de commande et comporter copie scannée des justificatifs (billets, factures, attestation de prestations non fournies, etc.).

PERFECTSTAY.COM apportera une aide appropriée au Voyageur 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 Voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

Le Voyageur est conscient que s'il n'informe pas PERFECTSTAY.COM correctement et immédiatement du défaut de conformité, il risque de priver PERFECTSTAY.COM de la possibilité de solutionner efficacement le problème rencontré. Les conséquences financières résultant du non-respect de l'obligation d'information par le voyageur pourront être répercutées sur le Voyageur.

Le coût de l'assistance apportée par PERFECTSTAY.COM pourra être répercuté sur le Voyageur par PERFECTSTAY.COM, si celui-ci résulte de la faute ou de la négligence du Voyageur.

**18.3.** 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.

## **19. Responsabilité**

### **19.1 Responsabilité dans le cadre de la vente de Voyage**

PERFECTSTAY.COM est responsable de la bonne exécution des services de voyage dans leur ensemble lorsque PERFECTSTAY.COM agit comme organisateur. PERFECTSTAY.COM n'a pas cette responsabilité lorsque PERFECTSTAY.COM agit comme détaillant.

La responsabilité de PERFECTSTAY.COM est limitée à trois fois le prix du Voyage, sauf préjudices corporels causés intentionnellement ou résultant d'une négligence de la part de PERFECTSTAY.COM. Si l'un des services de voyage qui compose le Voyage est soumis à une convention internationale, la responsabilité de PERFECTSTAY.COM est limitée conformément à cette convention internationale.

PERFECTSTAY.COM n'est jamais responsable de l'exécution des prestations de voyage qui ne sont pas explicitement reprises au contrat et que le Voyageur réserverait sur place (telles que des excursions ou activités supplémentaires).

### **19.2 Responsabilité dans le cadre de la vente de Prestation isolée**

PERFECTSTAY.COM n'est jamais responsable de l'exécution de la Prestation.

## **20. 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 ou par l'intermédiaire du Formulaire de contact (dont les détails sont précisés à l'article 1).

Pour toute question concernant une réservation existante, le Client peut joindre PERFECTSTAY.COM par Téléphone ou par l'intermédiaire du Formulaire de contact (dont les détails sont précisés à l'article 1).

## **21. Droit applicable**

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

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un voyage à forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302, transposée par la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux voyages à forfait. PERFECTSTAY.COM sera entièrement responsable de la bonne exécution du voyage à 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 voyage à forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302.

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

- Il y a toujours au moins un professionnel qui est responsable 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 l'agent de voyages.

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

- Le prix du voyage à 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 voyage à forfait, le voyageur peut résilier 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 résilier le contrat sans payer de frais de résiliation 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 voyage à forfait, le professionnel responsable du voyage à forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation 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 voyage à forfait.

- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage à forfait, résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés et justifiables.

- Si, après le début du voyage à 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 résilier le contrat sans payer de frais de résiliation lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage à 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 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 cas échéant, le détaillant devient insolvable après le début du voyage à forfait et si le transport est compris dans le voyage à forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. PERFECTSTAY.COM a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT, 8- 10 rue d'Astorg, 75008 Paris. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité ou, le cas échéant, avec l'autorité compétente (SPF Economie, City Atrium C, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles, 0800 120 33, [info.eco@economie.fgov.be](mailto:info.eco@economie.fgov.be)) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de PERFECTSTAY.COM.

Directive (UE) 2015/2302, transposée par la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage

[http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi\\_loi/change\\_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table\\_name=loi](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi).