

## 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 : téléphone: 02/277 62 15 (9h à 12h) fax: 02/277 91 00 City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles e-mail: litiges-voyages@clv-gr.be 1/2/2018

---

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](mailto:litiges-voyages@clv-gr.be)

---

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### PERFECTSTAY.COM POUR TURKISH AIRLINES HOLIDAYS

#### VERSION EN DATE DU 14/04/2026

Les présentes conditions de vente régissent la vente des Prestations et voyages réalisée par téléphone, et sur le Site «Turkish Airlines Holidays » accessible à l'adresse :

[holidays.turkishairlines.com/fr-BE](http://holidays.turkishairlines.com/fr-BE)

dans le cadre d'un partenariat entre Turkish Airlines 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 489 798€.

Turkish Airlines n'est pas responsable de l'exécution des prestations prévues dans ces conditions de vente, qui sont réalisées exclusivement par PERFECTSTAY.COM, ses auxiliaires, et les prestataires de services de voyage qu'elle a désignés.

---

## 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 489 798€, 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 [holidays.turkishairlines.com/fr-BE](https://holidays.turkishairlines.com/fr-BE) rubrique « FAQ et Contact », 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), (ii) pour tout renseignement relatif à l'exécution d'une Commande le numéro suivant [3228080226](tel:3228080226) auquel PERFECTSTAY.COM est joignable et (iii) pendant le voyage sur WhatsApp au numéro suivant [+ 33 1 86 47 75 31](tel:+33186477531).

### **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 communiqué 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 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, 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, dont le montant vous sera indiqué dans le récapitulatif de votre voyage avant le paiement de votre réservation.

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. Révision du prix avant le début du voyage ou du séjour**

**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 portée 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 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, l'option de paiement par acompte constitue une facilité de paiement proposée par PERFECTSTAY.COM. Elle permet au Client de verser une partie du montant total au moment de la réservation, puis de régler le solde à une date ultérieure.

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, ainsi que du solde, à la date indiquée dans la rubrique « Informations de paiement » de son espace client. PERFECTSTAY.COM procédera au débit du solde de la Commande à cette même date.

Le paiement de l'acompte ne modifie en rien l'exigibilité du solde, qui est obligatoire, y

compris en cas d'annulation ultérieure de la Commande.

PERFECTSTAY.COM procédera au débit du solde de la Commande à la date indiquée dans la rubrique "Informations de paiement" avant le paiement de la réservation.

En cas de non-paiement du solde de la Commande par le Client à la date prévue 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.

En conséquence, le Client est invité à régler le solde dans les délais pour pouvoir bénéficier pleinement des conditions contractuelles d'annulation.

### 7.2.3 Paiement en 4X par CB

PERFECTSTAY.COM peut, dans certains cas, présenter l'option d'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.

### 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 :

<https://mobilit.belgium.be/fr/aviation/securite/marchandises-dangereuses/marchandises-dangereuses>

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 belges 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 : [https://diplomatie-belgium-be.translate.google.fr/conseils-aux-voyageurs?\\_x\\_tr\\_sl=fr&\\_x\\_tr\\_tl=en&\\_x\\_tr\\_hl=en&\\_x\\_tr\\_pto=SC](https://diplomatie-belgium-be.translate.google.fr/conseils-aux-voyageurs?_x_tr_sl=fr&_x_tr_tl=en&_x_tr_hl=en&_x_tr_pto=SC)

Ambassades et Consulats :

<https://diplomatie.belgium.be/fr/ambassades-et-consulats>

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. Annulation ou Modification de la réservation**

### 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 par le Client - Garantie Annulation

Grâce à notre Garantie Annulation, le Client peut annuler sa Réservation à tout moment jusqu'à trente (30) jours avant le départ, sans motif ni justificatif, via le Formulaire de contact.

PERFECTSTAY.COM remboursera alors le Client sur le moyen de paiement utilisé lors de la Réservation, moyennant retenue de frais de gestion de 90 euros par Réservation.

En cas de paiement par acompte, l'exercice de la Garantie Annulation est conditionné au règlement du solde de la Réservation à la date indiquée dans la rubrique « Informations de paiement » de l'espace client. A défaut, la Garantie Annulation ne pourra être activée, même si la demande intervient avant le délai de 30 jours: les conditions classiques d'annulation prévues à l'article 13.3 ci-dessous s'appliqueront.

De même, pour toute annulation intervenant moins de trente (30) jours avant le départ, la Garantie Annulation ne s'appliquera pas et la réservation sera soumise aux conditions classiques d'annulation prévues à l'article 13.3 ci-dessous

### 13.3 Annulation ou Modification par le Client - hors Garantie Annulation

**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.

### 13.4 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/v1696844306/cms/files/ox7azn9e/live/8611c757db17c5e4700ed0833e5dcff9b74a41e2.pdf>

- Assurance Annulation :

<https://res.cloudinary.com/perfectstay/image/upload/v1696844235/cms/files/ox7azn9e/live/75c8b2f298f8d6077c78d680aa35e2dd2b9e7407.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](http://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/](http://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.