

ORGANISATION TECHNIQUE

Ce site Web offre deux produits distincts :

Réservation et paiement en ligne pour le logement, commercialisé par HOTELOPIA, S.L.U., (ci-après Hotelopia), société espagnole légalement constituée, enregistrée à Palma de Majorque, Complexe Mirall Balear, Camí de Son Fangos, 100 ; Torre A, 5na planta, C.P. 07007, qui opère comme agence de voyages de gros et de détail, avec numéro d'identification fiscale (C.I.F.) B-57218356, avec le numéro de licence BAL- 481 M/D délivré par le Département du Tourisme du Gouvernement Régional des Baléares (Espagne), inscrit au Registre du Commerce de Palma de Majorque (page PM-44857, volume 2007, folio 148) et

CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉSERVATION HOTELOPIA

"Hotelopia" signifie Hotelopia, S.L.U., société enregistrée en Espagne auprès du Registre du Commerce de Palma de Majorque, dont le siège social est situé à Palma de Majorque 07007 (Espagne), Camí Son Fangos N°100 Torre A, 5ª planta, numéro de licence BAL 481 M/D, code fiscal B-57218356.

On entend par **"circonstance inévitable et extraordinaire"** une situation indépendante de la volonté de la partie qui invoque une telle situation et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises, notamment guerre, menace de guerre, émeutes, troubles civils, activités terroristes et leurs conséquences, conflits du travail, catastrophes naturelles et nucléaires, incendies, épidémies, risques sanitaires et pandémies, problèmes techniques inévitables et imprévisibles liés au transport pour des raisons indépendantes de notre volonté ou de celle de nos fournisseurs, aéroports fermés ou saturés (sauf surréservation), cyclones et autres conditions météorologiques graves réelles ou possibles.

"Termes" signifie ces termes et conditions ainsi que nos Conditions d'utilisation du site Web, notre Politique de confidentialité et notre Politique sur les cookies.

"nous", **"notre"** et **"notre"** signifie Hotelopia.

"Site Web" désigne le site Web pertinent pour votre emplacement.

Le contenu du Site s'adresse exclusivement aux consommateurs qui réservent le produit auprès d'Hotelopia (ci-après dénommés **"vous"** ou **"votre"**). **"vous"** et **"votre"** désignent toutes les personnes dont le nom figure sur votre confirmation de réservation et dans votre groupe de voyage (y compris toute personne qui sera remplacée ou ajoutée à une date ultérieure).

2. COMMENT NOUS CONTACTER

Si vous avez des questions, veuillez communiquer avec notre Centre de service à la clientèle. Dans la rubrique "Contactez-nous" de notre site Internet, vous trouverez le numéro de téléphone correspondant au marché où vous vous trouvez.

Vous pouvez également contacter Hotelopia en envoyant un courriel à Headoffice@hotelopia.com. Il est également possible d'utiliser le formulaire de contact fourni sur le site Web.

Les numéros de téléphone sont indiqués sur le site Internet et dans votre bon de confirmation de réservation. En cas d'urgence, nous vous recommandons d'appeler le "Numéro d'urgence" qui figure sur votre bon de confirmation de réservation.

Si vous souhaitez faire une réclamation, vous pouvez le faire en écrivant un courriel à Complaints@hotelopia.com, ou en utilisant notre formulaire de réclamation fourni sur le site Web.

3. NOTRE ACCORD AVEC VOUS

Notre accord avec vous définit ce que vous pouvez attendre de nous lorsque vous effectuez une réservation via le site Web ou par l'intermédiaire de notre Centre de service à la clientèle. Vous devriez lire attentivement ces conditions avant de réserver pour voir comment elles affectent vos arrangements de voyage spécifiques.

L'acceptation des Conditions, ainsi que des Conditions d'utilisation du Site Web, de la Politique sur les cookies et de la Politique de confidentialité, est une condition d'achat de tout service sur notre Site Web et ne peut être séparée.

Si vous n'acceptez pas d'être lié aux Conditions, vous ne devez pas procéder à votre réservation.

VOYAGE À FORFAIT

Au cas où vous auriez réservé :

- Composants du voyage (qui peuvent être annoncés ou non comme "voyage à forfait", "circuits", "offre combinée"), y compris l'hébergement et le transport ou l'activité/excursion qui constitue une

caractéristique essentielle du séjour. Par exemple, hôtel + forfait, hôtel + billets pour un parc d'attractions, etc.

- Ces prestations (hébergement et activité/excursion qui suppose plus de 25% du prix du séjour ou représente une caractéristique essentielle du séjour) combinées selon votre propre sélection avant qu'un seul paiement soit effectué ;

les présentes conditions s'appliquent entre vous et nous parce que cette combinaison de services de voyages qui vous sont offerts est un forfait au sens de la Directive (UE) 2015/2302 (Règlement de 2018 sur les voyages à forfait et prestations de voyages liées) et du Règlement de 1992 régissant les forfaits voyages et les forfaits vacances.

Par conséquent, à partir du 1er juillet, vous bénéficierez de tous les droits de l'UE applicables aux forfaits. Hotelopia sera entièrement responsable du bon fonctionnement de l'ensemble du forfait.

De plus, conformément à la loi, Hotelopia a mis en place une protection pour rembourser vos paiements, y compris la composante transport du colis, afin d'assurer votre rapatriement en cas d'insolvabilité d'Hotelopia et ce, pour toutes les réservations.

Plus d'informations sur les principaux droits sous la Directive (UE) 2015/2302 ci-dessous :

"Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant la conclusion du contrat de voyage à forfait." → Vous trouverez des informations complètes sur chacun de nos produits sur le site Internet.

Il y a toujours au moins un opérateur qui est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyages inclus dans le contrat. → Pour plus d'informations, veuillez lire la section 4.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'une personne de contact pour pouvoir se mettre en relation avec l'organisateur ou l'agent de voyage. → Pour plus d'informations, veuillez lire la section 2.

Les voyageurs peuvent transférer le forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement des frais supplémentaires. → Pour plus d'informations, veuillez consulter la section 14.1.

Le prix du forfait ne peut être majoré que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, le prix du carburant) et si le contrat le prévoit expressément, et en tout état de cause au plus tard 20 jours avant le début du forfait. Si l'augmentation de prix dépasse 8 % du prix du 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 s'il y a une diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans avoir à payer de frais de résiliation et obtenir un remboursement complet de tout paiement si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, est modifié de façon importante. Si, avant le début du forfait, l'opérateur responsable du voyage à forfait l'annule, les voyageurs ont droit, le cas échéant, à un remboursement et à une indemnisation. → Pour plus d'informations, veuillez consulter la section 14.2.

Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple en cas de graves problèmes de sécurité à destination susceptibles d'affecter le forfait. → Pour plus d'informations, veuillez consulter la section 15.1.

En outre, le voyageur peut résilier le contrat à tout moment avant le début du voyage en échange de frais de résiliation appropriés et justifiés → Pour plus d'informations, veuillez consulter la section 15.1.

Si, après le début du forfait, des éléments importants du forfait ne peuvent être fournis comme convenu, d'autres arrangements appropriés devront être proposés au voyageur sans frais supplémentaires. Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, ce qui affecte considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème. → Pour plus d'informations, veuillez consulter la section 14.2.

Les voyageurs ont également droit à une réduction de prix et/ou à des dommages-intérêts lorsque les services de voyage ne sont pas fournis ou sont mal exécutés. → Pour plus d'informations, veuillez consulter la section 14.2.

L'organisateur doit fournir une assistance si le voyageur est en difficulté. → Pour plus d'informations, veuillez lire la section 2.

Si l'organisateur ou, dans certains États membres, le détaillant devient insolvable, les paiements seront remboursés. Si l'organisateur ou, le cas échéant, le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est inclus dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est assuré".

Hotelopia a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Markel International Insurance Company Ltd. Les voyageurs peuvent contacter cette entité ou, le cas échéant, l'autorité compétente (Conselleria de Turismo de Balears, Espagne, Parc Bit, Rita Levi, s/n, 07121 Palma, Islas Balears) si les services sont refusés en raison de la faillite de Hotelopia.

DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément à la directive relative aux droits des consommateurs de l'UE (directive 2011/83/UE), le droit légal de rétractation ne s'applique pas aux contrats portant sur des services d'hébergement, de transport, de location de voitures, de restauration ou de loisirs lorsque ces services doivent être fournis à une date déterminée ou pendant une période déterminée (article 16). En conséquence, les réservations effectuées via notre Site Web ne sont pas soumises au droit légal de rétractation. Tout droit d'annulation, de modification ou de remboursement est régi exclusivement par la politique d'annulation applicable, telle que communiquée au moment de la réservation.

VOYAGE SANS FORFAIT

Les services, à l'exception de ceux détaillés au point 1, vendus via Hotelopia ne constituent pas des voyages à forfait ou des prestations de voyages liées au sens de la Directive (UE) 2015/2302 (Règlement de 2018 sur les voyages à forfait et prestations de voyages liées) et du Règlement de 1992 régissant les forfaits voyages et les forfaits vacances.

Dans de tels cas, Hotelopia agit en tant qu'intermédiaire indépendant pour toutes les réservations effectuées et qui sont fournies par des tiers indépendants. Par conséquent, Hotelopia ne sera pas responsable de la bonne exécution des services de voyage. En cas de problème, veuillez contacter le prestataire de services concerné.

PRESTATIONS DE VOYAGE LIÉES

Dans le cas où vous auriez également réservé au cours de la même visite sur notre site Web (en moins de 24 heures),

- Un service de location de voiture, à partir du lien fourni ; ou

Tout service de voyage supplémentaire différent de celui acheté à l'origine ; les services de voyage supplémentaires, les services de voyage deviendront partie intégrante d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, Hotelopia dispose, comme l'exige la législation européenne, d'une protection pour rembourser vos paiements à Hotelopia pour des services non rendus en raison de l'insolvabilité d'Hotelopia et, le cas échéant, pour votre rapatriement. Veuillez noter qu'il n'y a pas de remboursement en cas d'insolvabilité des prestations concernées.

Hotelopia a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Markel International Insurance Company Ltd. Les voyageurs peuvent contacter cette entité ou, le cas échéant, l'autorité compétente (Conselleria de Turismo de Balears, Espagne, Parc Bit, Rita Levi, s/n, 07121 Palma, Islas Balears) si les services sont refusés en raison de la faillite de Hotelopia.

4. ÂGE LÉGAL ET RESPONSABILITÉ

Pour confirmer la réservation, vous acceptez et vous assurez que :

- Vous êtes âgé de plus de 18 ans et avez la pleine capacité juridique et l'autorisation suffisante pour effectuer des réservations et conclure un accord juridique.
- Vous avez le consentement de toute personne, différente de vous, qui pourrait être nommée dans la réservation, ainsi que l'autorisation des parents de toute personne âgée de moins de 18 ans qui en fait partie.
- Toutes les personnes voyageant ont accepté les Conditions. Vous assumerez la responsabilité d'informer toutes les personnes qui voyagent en ce qui concerne les détails pertinents et importants.
- Indépendamment des déclarations énoncées dans notre Politique de confidentialité, vous êtes responsable de vous assurer de l'exactitude des renseignements personnels ou de toute autre information fournie à votre sujet et au sujet de toute autre personne voyageant sur la réservation.

- Vous serez responsable de tout paiement s'y rapportant, y compris les frais d'annulation ou de modification.
- Vous garanzissez par la présente que toutes les informations personnelles fournies lors du processus de réservation et d'inscription au service sont exactes. De même, vous acceptez la responsabilité financière de toutes les transactions effectuées en votre nom ou via votre compte bancaire.
- Il vous incombe également de nous aviser avant la réservation de toute situation personnelle et des besoins de toute personne incluse dans la réservation, y compris, sans s'y limiter, si une telle personne a besoin d'assistance supplémentaire.

5. COMMENT RÉSERVER ET CONTRACTER DES SERVICES VIA HOTELOPIA

Vous pouvez effectuer une réservation de la manière suivante :

1. Communiquez avec notre Centre de service à la clientèle ou par courriel à Headoffice@hotelopia.com.

Dans la rubrique "Contactez-nous" de notre site Internet, vous trouverez le numéro de téléphone correspondant au marché où vous vous trouvez. Les réservations par téléphone seront facturées dans le cadre d'un appel/établissement d'appel tel que détaillé dans la section "Contactez-nous".

2. Via le site Web.

- Choisissez votre destination, vos dates, ainsi que le fournisseur d'hébergement, de transfert ou de billets de votre choix.

Au cours du processus de réservation, Hotelopia vous demandera des données personnelles telles que votre nom, prénom ou numéro de carte de crédit. Toutes les données recueillies seront traitées conformément à la politique de confidentialité d'Hotelopia. Ces données seront utilisées pour faciliter et permettre le recrutement et la réservation des services spécifiques qu'implique votre demande. Veuillez vous assurer que les données saisies sont correctes.

Il vous sera demandé de fournir les informations nécessaires à la réalisation du paiement, qui devra être effectué par carte de crédit via une passerelle de paiement spécialement établie à cet effet. Les transactions de paiement sur le site Web sont cryptées par un système de paiement sécurisé approuvé par certaines des plus grandes banques mondiales et notre site est vérifié par Thawte. Pour plus d'informations, veuillez consulter la section "Détails de paiement".

Vous donnez votre consentement par téléphone ou en cliquant sur le bouton "Réserver" en bas de la page sur laquelle vous êtes invité à fournir les détails du paiement. Compte tenu de la nature des transactions en ligne, vous reconnaissez par la présente l'impossibilité de signer la lettre de paiement, entendue comme le document par lequel le consentement est normalement donné à une transaction. Pour cette raison, vous acceptez de ne signer aucune transaction électronique générée suite à une réservation via Hotelopia.

Cette confirmation sera envoyée électroniquement à Hotelopia qui se chargera du stockage et de la conservation pour garantir le processus. La confirmation de l'achat par un prestataire de services implique, dans tous les cas, la conclusion d'un contrat et l'engagement de votre part à payer les montants établis. Une fois que vous aurez donné votre consentement, une page s'ouvrira confirmant l'achat et vous recevrez un courriel contenant les informations à cet égard.

Si vous faites des erreurs lors de la saisie de vos données au cours du processus de réservation, vous pouvez les identifier et les corriger avant d'envoyer le formulaire de réservation, mais si vous avez déjà envoyé le formulaire de réservation, veuillez envoyer un e-mail à Headoffice@hotelopia.com ou appeler au 0871 711 9494. Attention : il est important de vérifier les informations que vous avez saisies et de corriger les erreurs éventuelles avant de confirmer votre réservation.

Une fois la réservation effectuée, nous vous fournirons une copie écrite de la confirmation de réservation qui, avec les Conditions, fait partie du Contrat conclu entre nous et vous et qui vous confirme tous les détails concernant votre séjour. Vous devez imprimer et présenter ce bon à votre arrivée à l'établissement où le(s) service(s) est (sont) offert(s), ou lorsqu'il(s) commence(nt). Que vous réserviez seul ou en groupe, nous n'utiliserons que le nom de la réservation principale pour toute correspondance ultérieure, y compris les changements, modifications et annulations.

6. DONNÉES PERSONNELLES

En acceptant les Conditions, et conformément à la législation britannique, y compris la législation européenne applicable au Royaume-Uni sur la protection des données et les aspects juridiques particuliers du commerce électronique, vous consentez et nous autorisez à demander aux prestataires de services sous contrat toute information personnelle vous concernant ou concernant votre groupe. Ces informations seront traitées conformément à la législation britannique, y compris la législation européenne applicable au Royaume-Uni, ainsi que toute autre législation qui remplace, complète ou élabore la législation relative à la protection de la vie privée et des données, et seront utilisées pour traiter les réservations et paiements effectués à votre demande.

Lorsque vous nous fournissez des données personnelles concernant une autre personne, vous devez obtenir son consentement pour que vous nous fournissiez ces données à des fins de traitement dans le cadre de la réservation. S'ils n'y consentent pas, vous ne devez pas nous fournir de tels renseignements.

En acceptant les Conditions Générales, et conformément à la Directive 2000/31/CE relative aux aspects juridiques particuliers des services de la Société de l'Information et du Commerce Electronique, vous consentez et autorisez Hotelopia à demander aux prestataires de services contractuels toute information personnelle vous concernant ou concernant votre groupe. Ces informations seront traitées conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen, ainsi qu'à toute autre législation qui remplace, complète ou élabore le RGPD, et seront utilisées pour traiter les réservations et paiements effectués à votre demande.

Par conséquent, les renseignements personnels comprennent, sans toutefois s'y limiter, les numéros de téléphone, les numéros de télécopieur, les adresses électroniques, les adresses de résidence, les signatures, les copies de pièces d'identité ou de passeports, les détails de cartes de crédit, les préférences personnelles, les handicaps, les exigences alimentaires ou religieuses particulières ou tout autre renseignement personnel vous concernant ou concernant votre groupe qui pourrait être pertinent pour l'exécution de votre réservation

7. LE PRIX QUE VOUS PAYEZ

Le prix que vous paierez lorsque vous confirmerez votre réservation comprend :

- Le coût total des services indiqués sur le bon de confirmation de réservation. Veuillez noter que les services complémentaires ne sont pas inclus et peuvent faire l'objet d'une redevance payable sur place en raison de leur utilisation. Celui-ci inclut, mais sans s'y limiter :
 - Hébergement : taxes de séjour ou de tourisme, climatisation, coffres-forts, télécommandes de télévision, installations de spa, serviettes de piscine ou de plage, stationnement quotidien, divertissement et activités en dehors de votre hébergement, chaises hautes, lits bébé, services de gardiennage, repas, service de chambre, minibar, TV/Satellite TV, appels téléphoniques, vue sur la mer, chaises longues, jacuzzi, sauna, tennis de table, billard et fléchettes).
 - Transfert : peut ne pas inclure les équipements spéciaux tels que les équipements sportifs (clubs de golf, skis, planches à voile, etc.) et les fauteuils roulants électriques, qui feront l'objet d'une surtaxe.
 - Veuillez contacter notre service à la clientèle avant de réserver pour discuter de vos besoins.
- Taxes (TVA sur toutes les vacances dans les pays de l'UE). Veuillez noter que le prix de votre réservation peut ne pas inclure tous les frais locaux qui seront payables sur place. Nous ferons de notre mieux pour inclure une indication du type de frais supplémentaires que vous pourriez encore avoir à payer.
 - Tarifs actuels des centres de villégiature : Dans le cas où vous séjourneriez dans un centre de villégiature (c.-à-d. aux États-Unis), veuillez vous référer à la section " Informations sur l'hôtel " afin d'obtenir de plus amples renseignements à ce sujet.
 - Certains pays ont une taxe locale, appelée " taxe d'occupation " ou " taxe de séjour ", qui doit être payée directement par l'utilisateur final chez le logeur ou à l'aéroport (c'est-à-dire que la taxe de séjour russe doit être payée par l'utilisateur final dans le premier hôtel où il se trouve dans le pays).

La plupart des fournisseurs d'hébergement peuvent vous demander, à votre arrivée, un dépôt sur une carte de crédit ou de débit pour les frais accessoires encourus pendant le séjour (comme les frais d'appels téléphoniques à longue distance, le service de chambre, les frais d'hôtel, les films à la carte, les dommages ou le vol de biens hôteliers, l'utilisation du minibar et autres services de ce genre).

Les prix publiés sur notre site Internet sont en devise locale correspondant au marché et à la langue que vous avez choisis. En ce qui concerne le taux de change, il sera tel qu'établi à l'article 23 des présentes Conditions.

8. CHANGEMENT DE PRIX

En cas d'augmentation du prix de vos vacances de plus de 8% (calculé comme ci-dessus) et pour des circonstances extérieures indépendantes à Hotelopia (dues à des changements du prix du carburant ou d'autres sources d'énergie, des taxes ou redevances imposées par un tiers qui n'est pas directement impliqué dans l'exécution des services ou dans les taux de change, alors : vous pouvez annuler votre réservation dans les 14 jours suivant notre envoi de la facture rectificative et recevoir une réduction sur la somme qui nous a été payée,

Le prix indiqué sur la dernière facture rectificative émise est garanti, à moins que vous ne changiez votre réservation de vacances. Toute augmentation de nos frais survenant après l'envoi de la dernière facture rectificative est à notre charge.

Nous ne serons pas responsables de tout changement de prix résultant d'un changement apporté par une autorité à ses coûts. Nous ne serons pas non plus responsables si le changement de prix résulte d'une erreur humaine, d'erreurs évidentes ou d'informations erronées données par ces fournisseurs ou autorités.

9. ENFANTS

Les prix pour les enfants et les autres conditions relatives aux enfants sont convenus avec chaque prestataire de services et ne sont pas basés sur un seul critère. Par conséquent, étant donné que chaque prestataire de services applique ses propres conditions et prix, nous vous demandons de vous renseigner sur ce point lors de votre réservation (c'est-à-dire en raison du stock limité de lits de camp que les établissements peuvent avoir disponibles, veuillez nous informer au moment de la réservation si vous avez besoin d'un lit bébé. Si un coût supplémentaire s'applique, vous pouvez le payer directement au logeur).

Hotelopia n'est pas tenu de transporter des enfants de moins de 14 ans à moins que l'enfant ne soit accompagné par un parent ou un tuteur légal qui a au moins 18 ans. Pour certaines destinations, une redevance peut être appliquée pour les enfants de moins de 2 ans occupant un siège, tandis que dans d'autres, ils peuvent voyager gratuitement s'ils sont accompagnés d'un passager payant âgé d'au moins 16 ans. Une réservation est requise pour chaque enfant de plus de 2 ans.

Veuillez noter que les sièges d'auto pour bébés et/ou les sièges d'appoint pour enfants ne sont fournis pour aucun transfert et doivent être pris avec vos bagages (à vos frais) et doivent être utilisés pour tous les enfants/bébés hormis s'ils ont plus de 12 ans ou mesurent plus de 135 cm.

10. TROISIÈME PERSONNE

La plupart des établissements considèrent la réservation d'une troisième personne comme une réservation pour un lit supplémentaire dans la chambre à deux personnes. Ce lit supplémentaire est fourni moyennant un supplément inclus dans le prix final.

11. TRANSFERTS

La réservation des services de transfert doit être effectuée au moins 48 heures avant l'heure de départ, à moins que le prestataire de services ou la destination n'exige un délai plus long.

Hotelopia conseille aux utilisateurs de demander la confirmation d'un service de transfert 24 heures avant l'heure à laquelle le service doit être fourni. Les transferts ne sont pas garantis si une confirmation n'est pas demandée au préalable ou si elle n'est pas disponible.

Les bagages doivent être clairement étiquetés avec le nom des passagers et l'adresse de destination.

Chaque passager est autorisé à transporter une valise et un bagage à main. Tout excédent de bagages doit être déclaré lors de la réservation. Hotelopia se réserve le droit d'appliquer des frais pour l'excédent de bagages, qui dépendront des frais appliqués par le fournisseur.

Hotelopia doit être informé lorsque des objets tels que des équipements sportifs (clubs de golf, skis, planches à voile, etc.) ou des fauteuils roulants électriques sont transportés, car ils feront l'objet d'un supplément de prix. Hotelopia peut imposer une surtaxe sur une base discrétionnaire en fonction des exigences du fournisseur de services et de la destination. Ces frais supplémentaires doivent être payés avant le départ. Dans le cas contraire, Hotelopia peut refuser de transporter des produits en vrac. L'excédent de bagages ainsi que le transport d'objets spéciaux doivent être signalés de manière adéquate dans l'option "Commentaires au transporteur" accessible au cours du processus de réservation ou par courriel à Headoffice@hotelopia.com.

Il est entendu que vous porterez tous vos bagages et effets personnels, quel que soit l'endroit où ils sont déposés dans le véhicule, et que les bagages et effets personnels sont transportés sous votre propre responsabilité. Hotelopia vous recommande d'être présent lors de la manipulation, du chargement et du déchargement de vos bagages.

Hotelopia vous recommande d'arriver au point de départ du service de transport avec un minimum de 10 minutes avant l'heure de départ prévue. Si vous arrivez après l'heure de départ prévue, Hotelopia est autorisé à céder le siège à un autre passager, auquel cas nous considérerons que vous avez perdu votre transfert. Hotelopia n'est pas responsable des arrivées tardives au point de départ du service de transport, et ne sera pas obligé de retarder le service, ni de fournir un service de transfert supplémentaire.

Les transferts de l'aéroport peuvent être automatiquement retardés si le vol est retardé.

12. SERVICE DE BILLETTERIE ET D'EXCURSIONS

Les réservations de billets doivent être effectuées dans le délai de préavis minimal établi par le fournisseur des services achetés.

Le bon contiendra tous les détails nécessaires pour trouver l'emplacement de l'établissement qui fournit le service, ou le point de rencontre où l'excursion commence.

13. INFORMATIONS SUR LE PAIEMENT

Au moment de votre réservation, le montant total indiqué sera déduit de votre carte de crédit ou de débit. Les transactions de paiement sur le site Web sont cryptées par un système de paiement sécurisé approuvé par certaines des plus grandes banques mondiales et notre site est vérifié par Thawte.

Cet environnement techniquement sécurisé garantit que les informations relatives aux cartes de crédit ne peuvent pas être interceptées et ne sont divulguées qu'aux institutions financières chargées de traiter les instructions de paiement de l'utilisateur.

Notre système de paiement accepte actuellement les modes de paiement suivants :

- Visa
- Visa Electron
- Carte Master Card
- Amex
- Carte Diners Club
- PayPal (uniquement comptes vérifiés)

Dans le cas où une autorisation signée par le titulaire de la carte serait nécessaire parce qu'il y a un problème/doute concernant le paiement, Hotelopia contactera le client.

En ce qui concerne la facturation, si vous demandez une facture, veuillez contacter notre Centre de service à la clientèle, comme indiqué au point 2. Vous acceptez de recevoir une facture électronique, que vous recevrez par courriel en format PDF. Indépendamment de ce qui précède, vous pouvez révoquer ce consentement en communiquant avec le Centre de service à la clientèle.

Pour toute question que vous pourriez avoir, veuillez communiquer avec notre Centre de service à la clientèle.

14. MODIFICATIONS

14.1. Si vous modifiez votre réservation.

Toutes les modifications sont sujettes à disponibilité. Dans le cas où les changements sont possibles, il vous sera demandé de payer des frais administratifs de 5 GBP par changement effectué.

Toute modification urgente (réservation dans les 72 heures avant l'arrivée) doit être traitée par téléphone avec notre Centre de service à la clientèle. Pour toute modification non urgente (plus de 72 heures avant l'arrivée), veuillez contacter notre Centre de service à la clientèle. Toute demande de modification doit être faite par écrit par le passager principal.

Certains changements peuvent être traités par nous comme une annulation de votre réservation existante et une demande de nouvelle réservation.

Veuillez noter que le fournisseur pourra considérer certaines modifications apportées aux éléments du voyage comme une annulation et vous serez facturé en conséquence (jusqu'à 100 % du coût de l'hébergement d'origine). Vous en serez informé avant de confirmer votre réservation (services non remboursables). Dans de tels cas, les frais d'annulation applicables seront facturés.

Lorsque vous modifiez les données de vos vacances, le prix de vos nouvelles dispositions de voyage sera basé sur le prix courant qui s'applique le jour où vous effectuez le changement. Ces prix peuvent ne pas être les mêmes que lors de votre première réservation.

Transferts/billets et excursions : Aucune modification ou altération ne sera permise moins de 24 heures avant l'heure de service prévue, à moins que le fournisseur de services n'exige un délai de préavis plus long. Hotelopia se réserve également le droit de ne pas fournir un service si le transfert demandé diffère considérablement du service initialement réservé.

14.2. Si nous modifions votre réservation.

En cas de modification importante de votre séjour, nous vous indemniserons (à moins que la modification ne soit due à des circonstances inévitables et extraordinaires ou si nous vous en informons plus de 2 mois avant la date prévue de votre départ). Il peut s'agir, par exemple, d'un changement d'hébergement dans une catégorie inférieure ou dans une zone différente de l'hébergement initialement réservé.

Si nous vous informons de l'un de ces changements majeurs après que nous ayons confirmé votre réservation de vacances, vous pouvez :

- Accepter les nouveaux arrangements que nous vous proposons, ce qui inclurait :
 - o Accepter un séjour de remplacement de notre part d'une qualité au moins équivalente ou supérieure, à la date du changement, si nous sommes en mesure de vous en offrir un ; ou
 - o Accepter un séjour de remplacement de notre part d'un niveau inférieur, à la date du changement si nous sommes en mesure de vous en offrir un et de récupérer de notre part la différence de prix entre le séjour initialement acheté et le séjour standard inférieur ; ou
- Annuler vos vacances avec nous et recevoir un remboursement complet de toutes les sommes versées.

Vous devez nous faire part de votre décision dans les 2 jours suivant la réception de notre communication. Dans le cas où vous ne nous informez pas, nous supposerons que vous souhaitez annuler votre séjour et recevoir un remboursement complet de toutes les sommes versées.

Si vous choisissez les nouveaux arrangements, les termes et conditions applicables à votre séjour ne changeront pas et ces conditions s'appliqueront toujours à votre nouvelle réservation. Des exceptions peuvent s'appliquer, par exemple, en cas de changements de date de paiement ou des changements d'hébergement remboursable ou non remboursable.

Nous n'effectuerons qu'un seul paiement de compensation pour chaque réservation.

15. ANNULATIONS

15.1. Si vous annulez votre réservation

Si vous devez annuler votre réservation, contactez notre équipe du service à la clientèle. Vous pouvez annuler votre réservation à tout moment sur le Site. Au cours du processus de réservation, vous serez informé des frais d'annulation qui s'appliquent à votre réservation, ainsi que de la période pendant laquelle ils s'appliquent. Veuillez noter que les délais d'annulation sont basés sur l'heure et la date de la destination où votre séjour à l'hôtel a été réservé, et non sur l'heure et la date du pays où la réservation a été faite. L'annulation n'est pas permise par l'intermédiaire du site Web le jour de l'arrivée et, par conséquent, une telle annulation doit être faite en contactant Hotelopia. Les frais d'annulation dépendent de la politique de l'hôtel et peuvent atteindre 100% du prix total.

Si, pour des raisons exceptionnelles, l'annulation ne peut être effectuée par Hotelopia, votre lettre d'annulation doit être envoyée par écrit à Hotelopia en précisant la destination et le numéro de réservation. Hotelopia enverra un accusé de réception et vous informera de tous les frais qui peuvent s'appliquer, le cas échéant. Il vous incombe d'obtenir cette confirmation et/ou l'accusé de réception de l'annulation de la réservation.

Dans tous les cas, vous devez annuler votre réservation par l'intermédiaire d'Hotelopia ; vous n'êtes pas autorisé à annuler votre réservation directement auprès du fournisseur de logement.

Si vous décidez de quitter le logement avant la date de départ réservée, vous devez adresser à Hotelopia toute demande de remboursement des nuits inutilisées dans les vingt jours suivant la date effective du départ, accompagnée d'une confirmation écrite du fournisseur de logement indiquant l'heure et la date de votre départ. Le logeur peut facturer le montant total de la réservation originale en fonction des conditions de chaque réservation (c'est-à-dire les réservations non remboursables).

Les réservations effectuées via Hotelopia peuvent être annulées par l'une ou l'autre des parties sans aucune pénalité en cas de **circonstances inévitables et extraordinaires**.

Transfert : Vous avez le droit d'annuler les services (de transfert) contractés par l'intermédiaire d'Hotelopia. Les annulations doivent être effectuées au moins 24 heures avant l'heure prévue pour le service (de transfert) contracté, à moins que le prestataire de services ou la destination n'exige un délai préalable, auquel cas vous en serez informé avant la confirmation de la réservation.

En cas d'annulation, les frais d'annulation vous seront facturés et vous en serez informé avant la confirmation de la réservation. Hotelopia remboursera le montant total payé, moins les frais d'annulation engagés à l'égard du service du fournisseur de transfert dans les 5-20 jours ouvrables suivant l'avis d'annulation. Vous ne recevrez aucun remboursement si l'annulation intervient moins de 24 heures avant le transfert prévu, ou moins que le délai requis par le fournisseur de services.

15.2. Si nous annulons votre réservation

Si nous annulons votre séjour, nous vous verserons une indemnité (sauf en cas de circonstances inévitables et extraordinaires). Vous pouvez soit vous faire rembourser intégralement, soit accepter un séjour de remplacement de notre part :

- (i) Au moins de qualité standard équivalente ou supérieure, si nous sommes en mesure de vous en offrir un ou ;
- (ii) Des vacances de qualité inférieure, si nous sommes en mesure de vous en offrir et récupérer auprès de nous la différence de prix entre les vacances initialement achetées et les vacances standard inférieures.

Si vous choisissez l'option (ii) ci-dessus, les termes et conditions applicables à votre séjour ne changeront pas et ces conditions s'appliqueront à votre nouvelle réservation.

Nous n'effectuerons qu'un seul paiement de compensation pour chaque réservation.

16. NON-RESPECT DE LA RÉSERVATION (ABSENCE)

Si vous ne vous présentez pas à la date d'arrivée ou à l'heure indiquée sur votre bon de réservation et qu'une annulation n'a pas été faite auparavant, vous ou un membre de votre groupe n'aurez droit à aucun remboursement.

Votre absence sans préavis sera considérée comme une annulation faite avec moins de 24 heures de préavis, comme indiqué ci-dessus. Par conséquent, nous ne rembourserons aucun montant pour une absence dans les termes ci-dessus.

Hotelopia vous informera des frais d'annulation générés à payer, qui peuvent aller jusqu'à 100% du montant de la réservation.

17. ASSURANCE

Il est fortement conseillé de souscrire une assurance voyage adéquate avant d'arriver à destination. Il est de votre responsabilité de vérifier que vous avez une couverture d'assurance adéquate. L'assurance doit couvrir, entre autres, les frais d'annulation de votre part, les pertes personnelles, tous les frais médicaux et les frais d'assistance, y compris le rapatriement dans votre pays en cas d'accident ou de maladie.

Les assurances ou autres produits et services réservés indépendamment d'Hotelopia que vous réservez ou payez directement soit à un tiers avant vos vacances, soit pendant que vous êtes en vacances/au centre de villégiature ne font pas partie des vacances fournies ou organisées par nous. Votre contrat sera donc directement lié au fournisseur (Extras). Nous ne sommes pas responsables de la fourniture d'Extras ou de tout ce qui se passe lorsque des services Extras vous sont fournis par l'opérateur et/ou le fournisseur le cas échéant.

18. CIRCONSTANCES INÉVITABLES ET EXTRAORDINAIRES

Hotelopia ne sera pas responsable des changements ou annulations effectués lors de votre réservation, ni des pertes ou dommages subis par vous résultant d'un manquement par les prestataires de services et/ou Hotelopia à nos obligations respectives envers vous, si l'inexécution est causée par des événements classés comme **circonstances inévitables et extraordinaires**.

19. PLAINTES RELATIVES À L'HÉBERGEMENT

Si vous avez une plainte à formuler au sujet de vos arrangements lorsque vous avez quitté les lieux, vous devez immédiatement aviser le fournisseur du service en question qui se trouve sur place ; si ce dernier ne peut résoudre le problème immédiatement, vous devez immédiatement nous contacter par l'intermédiaire de notre Service à la clientèle (numéro de téléphone disponible dans la section "Contact" de notre site Web) afin que nous puissions vous aider.

Si vous n'êtes toujours pas satisfait(e) à votre retour à la maison, vous devez écrire un courriel à Complaints@hotelopia.com, ou utiliser notre formulaire de réclamation disponible sur notre site Web.

Veillez inclure votre numéro de référence de vacances dans votre courriel ainsi que des numéros de téléphone sur lesquels vous êtes joignable de jour et le soir. Si vous souhaitez porter plainte auprès des autorités locales où Hotelopia est basée, vous pouvez le faire en utilisant le lien suivant :

https://omic.palma.cat/portal/PALMA/omic/contenedor1.jsp?seccion=s_ftra_d4_v1.jsp&contenido=5343&ti po=4&nivel=1400&layout=contenedor1.jsp&codResi=1&codMenu=1966&language=fr

http://www.caib.es/sites/activitats/es/hoja_de_reclamaciones-70198/.

Des formulaires de réclamation sont disponibles sur demande pour tous les clients. Pour demander un formulaire de réclamation, veuillez envoyer un courriel à Headoffice@hotelopia.com.

Hotelopia n'est pas responsable des dommages ou des questions liées à des actions, omissions ou négligences de la part d'un fournisseur ou d'un tiers.

20. PRÉJUDICES PERSONNELS

Hotelopia n'aura aucune responsabilité en cas de (i) blessure, maladie ou décès causé par un événement ou des circonstances que la personne responsable n'aurait pas pu prévoir ou éviter même si elle avait pris toutes les précautions nécessaires et appropriées (ii) maladie, blessure ou décès dont vous êtes responsable ; ou (iii) si vous ou une personne nommée dans votre réservation est blessée, tombe malade ou meurt pendant votre participation à une activité ne faisant pas partie du séjour, ou vous devez réaliser des dépenses supplémentaires imprévisibles dont nous ne pouvons être tenu pour responsables car cet événement est une circonstance extraordinaire et inévitable.

Si vous souffrez d'une blessure, d'une maladie ou d'un décès pendant vos vacances, vous acceptez de nous aider dans nos enquêtes de la façon suivante :

- vous devez communiquer avec notre Centre de services à la clientèle (voir le point 2) et le fournisseur concerné au sujet de votre blessure ou de votre maladie pendant que vous êtes en centre de villégiature ;
- vous devez écrire à notre service clientèle à Complaints@hotelopia.com ou remplir le Formulaire de Réclamation disponible sur le Site Internet à propos de votre revendication dans un délai d'un mois après votre retour de vacances pour nous permettre d'enquêter correctement et coopérer avec nous afin de nous permettre de procéder à cette enquête ;
- vous devez inclure une lettre de votre médecin concernant votre blessure ou votre maladie si cela est possible ;
- nous transférer tous les droits que vous avez envers le fournisseur ou toute autre personne, afin que nous puissions réclamer aux fournisseurs les paiements que nous vous verserons, plus les frais juridiques ou autres. Nous n'en tirerons aucun profit ;
- vous devez coopérer pleinement avec nous si nous ou nos assureurs voulons faire valoir les droits qui nous sont transférés ;

21. EXONÉRATION DE RESPONSABILITÉ POUR LES SERVICES DE TRANSFERT ET LES SERVICES DE BILLETTERIE ET D'EXCURSIONS

Hotelopia prendra des mesures raisonnables pour s'assurer que les véhicules soient à l'heure pour la réalisation des modalités pour lesquelles ils ont été loués, et qu'ils arrivent à destination à temps. Les véhicules sont entièrement assurés en ce qui concerne les réclamations des passagers et des tiers conformément à la législation spécifique en vigueur.

Si, pour une raison quelconque, Hotelopia ne vous emmène pas à la destination confirmée, vous disposerez d'un moyen de transport approprié tel qu'un autre autocar, une voiture privée, un taxi, etc. Tout remboursement effectué par Hotelopia au titre des frais de transport alternatif engagés pour se rendre à l'adresse indiquée sur le bon d'échange ne pourra en aucun cas excéder les frais d'acheminement à destination par le moyen de transport alternatif.

Hotelopia est exonéré de toute responsabilité en cas de défaillance ou de retard du service acheté ainsi qu'en cas d'inexécution du contrat lorsque celle-ci est due à des circonstances indépendantes de la volonté d'Hotelopia. Les circonstances suivantes seront considérées, sans restriction, comme des circonstances indépendantes de la volonté de la personne concernée : guerre ou menace de guerre, accidents entraînant des retards sur le trajet du service, conditions météorologiques exceptionnellement violentes, incendie et/ou dommages à la gare/terminal, respect des conditions requises par la loi, douanes ou autres services officiels de sécurité de l'autorité compétente, décès et accidents sur la route, vandalisme et terrorisme, embouteillages imprévus, réunions et grèves de masse, lockout, émeutes ou tensions locales, problèmes causés par les autres clients, banqueroute, insolvabilité ou faillite de l'entreprise de transport utilisée par Hotelopia, ou toutes autres circonstances compromettant votre sécurité.

Le montant maximum de la responsabilité d'Hotelopia envers vous et/ou d'autres passagers pour toute perte, blessure ou déficience raisonnable et imprévisible qui pourrait être subie ou que vous pourriez encourir en raison d'un manquement de la part d'Hotelopia, d'une rupture de contrat ou de tout acte ou omission ou négligence de tout employé d'Hotelopia, est limité au prix payé du service réservé.

22. CONDUITE

Nous nous réservons le droit de refuser de vous accepter comme client ou de continuer à traiter avec vous si nous, ou une autre personne en autorité, croyons que votre comportement est perturbateur, cause des inconvénients inutiles, est menaçant ou abusif, endommage la propriété, dérange, perturbe, gêne ou met tout autre voyageur ou notre personnel ou agents du lieu de départ ou du lieu de destination en danger, que ce soit par téléphone, par écrit ou en personne.

Hotelopia se réserve le droit (et délègue ce droit aux conducteurs et agents désignés) de refuser de transporter toute personne qu'elle croit sous l'influence de l'alcool ou de substances illégales et/ou dont la conduite constitue une menace pour le conducteur, le véhicule ou les autres passagers. Dans de telles circonstances, Hotelopia se réserve le droit de ne pas rembourser et de ne pas fournir un service de transfert alternatif.

Les passagers ne sont pas autorisés à consommer de l'alcool dans les moyens de transport. La seule exception à cette règle est le cas où il a été convenu par écrit entre Hotelopia et les passagers qui louent une limousine. Dans ces cas, la consommation d'une quantité raisonnable d'alcool est permise. Il est interdit de fumer, à moins que le conducteur n'en ait donné l'autorisation.

Vous êtes responsable de tout dommage causé dans le cadre d'un comportement offensant anormal ou de vandalisme.

Tout hébergement doit être uniquement utilisé par les personnes dont le nom figure sur la version finale de votre confirmation de réservation. Vous n'êtes pas autorisé à partager le logement ou à laisser qui que ce soit d'autre y séjourner.

Vous êtes responsable du coût de tout dommage causé à votre logement ou à son contenu pendant votre séjour. Ces frais doivent être pris en charge par vous et peuvent être payés sur place.

23. CONVERSION MONÉTAIRE

Les taux de change sont basés sur diverses sources accessibles au public et ne sont pas mis à jour quotidiennement ; en tant que tels, ils ne peuvent pas être garantis comme complètement exacts et devraient être utilisés uniquement à titre indicatif. Les taux réels peuvent varier et vous pouvez les vérifier auprès d'un professionnel qualifié.

24. PROMOTIONS

24.1. Code de réduction

Un code de réduction donne le droit à une réduction pour une période de temps spécifique et sous certaines conditions établies par Hotelopia.

Comment utiliser un code de réduction ?

Un code de réduction ne peut être utilisé que sur une page web Hotelopia. Un code promotionnel de réduction peut être utilisé sur le site Hotelopia, sur demande lors du processus de réservation ; le code devra être entré lors de votre réservation.

Un code promotionnel ne peut être utilisé qu'une seule fois et pour une seule réservation. Les codes de réduction ne doivent pas être utilisés avec d'autres promotions.

Un code de réduction ne peut pas être utilisé pour les réservations effectuées à un stade antérieur.

Un code de réduction ne peut être utilisé que pour le mode de paiement en ligne.

Tout solde restant suite à l'utilisation d'un code promotionnel ne peut être transféré ou prélevé.

Que se passe-t-il si VOUS annulez ou modifiez une réservation à prix réduit ?

Si vous annulez ou choisissez de ne pas utiliser une réservation à prix réduit, vous n'avez droit à aucun remboursement de la réduction ni à la remise en vigueur de la promotion.

Si vous modifiez une réservation à prix réduit, vous n'aurez pas droit à un remboursement de la réduction ou au rétablissement de la promotion, mais si la réservation est maintenue et est modifiée uniquement en ajoutant des produits, la valeur de la réduction sera conservée.

Est-ce que Hotelopia peut annuler ou refuser d'échanger un code de réduction ?

Hotelopia peut à tout moment annuler, renoncer ou refuser d'accepter un code de réduction si Hotelopia croit raisonnablement qu'un code est utilisé de façon illégale ou illicite. Vous acceptez n'avoir aucun droit de réclamation contre nous à l'égard d'une telle annulation ou d'un tel refus.

Dans le cas où Hotelopia n'appliquerait pas l'utilisation d'un code promotionnel dans le cadre d'une réservation, quelle que soit la raison, Hotelopia vous informera du coût exact de la réservation avant de facturer le paiement pour vous donner la possibilité de confirmer la réservation et d'en accepter les termes.

Limitation de responsabilité

Si Hotelopia annule, retire, n'applique pas ou refuse l'utilisation d'une promotion, Hotelopia ne sera en aucun cas responsable des pertes ou dommages, directs ou indirects de toute nature, y compris le manque à gagner et autres.

Les autres conditions mentionnées ci-dessus concernant les codes de réduction s'appliquent également aux promotions, le cas échéant.

24.2 Promotion

Une promotion est le droit à un rabais ou à un tarif spécial pour la réservation d'une chambre d'hôtel pendant une période déterminée (la période pendant laquelle la promotion est valide), et selon certaines conditions. Il peut également s'agir d'une référence à un code promotionnel ou à un code de réduction.

Dans le cas où Hotelopia annule, renonce, n'applique pas ou refuse l'utilisation d'une promotion, Hotelopia ne sera en aucun cas responsable des pertes ou dommages, directs ou indirects de toute nature, y compris le manque à gagner et autres.

Les autres conditions mentionnées ci-dessus concernant les codes de réduction s'appliquent également aux promotions, le cas échéant.

25. GARANTIE DU TAUX LE PLUS BAS DANS LES ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT HOTELOPIA

Chez Hotelopia, nous sommes confiants que notre offre les meilleurs tarifs et à cette fin, si vous trouvez un prix inférieur à celui payé avec Hotelopia sur un autre site, nous vous rembourserons la différence (même hébergement, destination et dates contractées avec Hotelopia). Pour appliquer cette garantie, vous devez suivre les conditions de la [Garantie du taux le plus bas](#)

26. AVERTISSEMENT. RESTRICTIONS DE VOYAGE DES ÉTATS-UNIS À CUBA

Les citoyens et les résidents des États-Unis qui se rendent à Cuba sont assujettis aux lois des États-Unis relatives à l'embargo américain sur Cuba et doivent obtenir une licence du Gouvernement des États-Unis. Aucun remboursement ne sera effectué et aucune responsabilité ne sera engagée à l'égard de toute disposition de voyage prise par des citoyens ou des résidents des États-Unis sans les permis requis.

27. FRAUDE OU ACTIVITÉ ILLÉGALE

Les paiements doivent être autorisés par le titulaire de la carte mentionnée dans la réservation du séjour. Nous nous réservons le droit d'annuler ou de bloquer votre paiement de vacances sans préavis si :

- l'opération présente un risque élevé de fraude mesuré par l'examen d'une gamme de données préétablies et fondé sur notre connaissance et notre expérience approfondies des tentatives de fraude ;
- le titulaire de la carte n'a pas autorisé le paiement et affirme que la réservation est frauduleuse ;
- nous soupçonnons raisonnablement que le titulaire de la carte ou le passager est lié à une autre activité frauduleuse.

Si nous bloquons votre transaction par carte comme indiqué ci-dessus, nous pouvons vous demander d'effectuer le paiement en utilisant un autre mode de paiement ou une autre carte de paiement.

Si Hotelopia a des motifs raisonnables de soupçonner que la réservation est réellement frauduleuse, elle peut l'annuler automatiquement et envoyer un courriel de notification à l'adresse électronique fournie par le client au moment de la réservation.

De temps à autre, les banques et les émetteurs de cartes nous demandent d'enquêter sur des transactions que le titulaire de la carte estime frauduleuses et pour lesquelles vous donnez votre consentement explicite à partager vos données personnelles. Si, au cours de cette enquête, nous pouvons raisonnablement établir qu'un titulaire de carte a prétendu qu'une transaction était une fraude par erreur, la réservation de vacances fera alors l'objet de vérifications internes supplémentaires. Toute réservation future liée aux données du

titulaire de la carte peut être refusée jusqu'à ce que les sommes qui nous sont dues en raison de l'erreur soient recouvrées.

28. EXIGENCES EN MATIÈRE DE PASSEPORT, DE VISA, D'IMMIGRATION ET DE SANTÉ ET LES CONSEILS DU BUREAU DES AFFAIRES ÉTRANGÈRES

Il est de votre responsabilité d'obtenir le passeport, le visa et les autres documents d'immigration requis pour vos vacances, et/ou de vous conformer à toutes les formalités sanitaires requises. Nous déclinons toute responsabilité en cas d'impossibilité de voyager en raison du non-respect des exigences en matière de passeport, de visa et d'immigration et/ou si vous ne respectez pas toutes les exigences sanitaires applicables.

29. VOUS CONTACTER

Si vous réservez via notre site Web ou si vous avez choisi dans d'autres circonstances que nous devons vous contacter par courriel, nous nous mettrons en relation avec vous en utilisant l'adresse électronique que vous nous avez fournie. Nous supposons que votre adresse électronique est correcte et que vous comprenez les risques associés à l'utilisation de cette forme de communication. En cas d'interruption ou de modification de votre séjour, nous pouvons vous contacter par e-mail, téléphone ou SMS.

30. CESSION DE DROITS

Hotelopia se réserve le droit de céder en tout ou en partie les obligations ou les droits des présentes Conditions à toute filiale, société affiliée ou holding ou à toute filiale de sa société holding.

Vous n'êtes pas autorisé(e) à céder une quelconque obligation ou droit de ces Conditions à un tiers, ni tout autre accord qui les complète, sauf avec l'autorisation écrite expresse et préalable de Hotelopia.

31. LÉGISLATION ET TRIBUNAUX COMPÉTENTS

L'application et l'interprétation des présentes Conditions Générales seront régies par la législation espagnole en vigueur et applicable. En cas de divergence pouvant découler de l'interprétation ou de l'exécution des présentes conditions générales, les parties, avec renonciation expresse à tout autre tribunal compétent, le cas échéant, se soumettront à la juridiction et à la compétence des tribunaux de Palma de Majorque, Espagne.