Conditions Générales de Ventes du Salon Escale Roland Garros

1. Description et objet du service

Le Salon Escale Roland Garros est un service proposé par l'Aéroport La Réunion Roland Garros aux passagers au départ de l'aéroport, leur permettant d'accéder à un espace lounge situé en salle d'embarquement, après réalisation des formalités d'enregistrement et de sûreté. L'accès au salon comprend notamment la restauration, les boissons, le Wi-Fi, un espace de travail et des conditions d'accessibilité adaptées, sous réserve de disponibilité et de respect des présentes conditions d'utilisation.

2. Modalité de réservation du service

Le service peut être réservé en ligne sur le store de l'Aéroport La Réunion Roland Garros. La réservation peut porter sur un accès salon à l'unité ou un package associant plusieurs services de l'aéroport.

Lors de sa commande, le Client renseigne les informations nécessaires à la réservation, notamment la date et l'heure souhaitées d'accès au salon, le numéro de vol, la compagnie aérienne, la destination, le nombre de passagers, la classe de voyage, les éventuelles tranches d'âge applicables ainsi que ses coordonnées de contact. Le Client est responsable de l'exactitude des informations communiquées.

La réservation est possible, sous réserve des disponibilités affichées, soit directement sur le site internet de l'Aéroport La Réunion Roland Garros, soit en se présentant au salon auprès de l'agent d'accueil. Les réservations peuvent être effectuées jusqu'à un an avant la date d'accès souhaitée et jusqu'au dernier moment avant l'entrée au salon. L'Aéroport La Réunion Roland Garros se réserve toutefois le droit de limiter ou de suspendre les réservations en fonction des contraintes d'exploitation, de capacité, de saisonnalité ou de sécurité.

La capacité du salon est limitée à 26 places par créneau horaire de trois heures. La disponibilité est gérée par créneaux horaires fixes, avec libération manuelle éventuelle de capacité. Une réservation peut comprendre au minimum une personne et au maximum 26 personnes, dans la limite des places disponibles.

L'accès au salon est possible pendant une durée standard de trois heures. Une tolérance d'arrivée de 15 minutes avant ou de départ de 15 minutes après l'heure réservée est admise. Au-delà, l'accès demeure soumis à l'appréciation du personnel d'accueil et à la capacité disponible du salon.

Les passagers âgés de plus de 2 ans sont considérés comme adultes. Les enfants âgés de 2 à 12 ans sont comptabilisés selon la catégorie tarifaire applicable. Les enfants de moins de 2 ans ne sont pas comptabilisés dans la capacité du salon. Tout mineur demeure sous la responsabilité de l'adulte accompagnant.

3. Confirmation de la commande

La commande est validée et confirmée dès lors que le Client reçoit un courriel de confirmation récapitulant son achat. Ce courriel contient notamment la référence de réservation, le nom du salon, la date et l'heure d'accès réservées, le nombre de passagers concernés, les informations d'itinéraire, les règles d'entrée applicables ainsi qu'une facture imprimable.

À son arrivée au salon, le Client présente sa référence de réservation, sur support numérique ou imprimé, à l'agent d'accueil. L'accès est validé par le personnel d'accueil à partir des informations disponibles dans le

back-office de réservation. En cas d'indisponibilité technique, le Client peut présenter la confirmation de réservation imprimée ou numérique contenant son numéro de réservation.

4. **Délais de rétractation, d'annulation et remboursement**

Le Client peut annuler sa réservation au plus tard 24 heures avant l'heure d'entrée réservée au salon. Lorsque l'annulation intervient dans ce délai, le remboursement est effectué à hauteur de 100 % du montant effectivement payé. Passé ce délai, la réservation n'est plus annulable et aucun remboursement n'est dû.

Le Client peut modifier sa réservation au plus tard 24 heures avant l'heure d'entrée réservée au salon. La modification peut porter sur l'heure d'entrée, sous réserve de disponibilité du créneau demandé. En l'absence de disponibilité, le Client peut conserver sa réservation initiale ou l'annuler, si les conditions d'annulation applicables sont encore remplies.

Aucun remboursement n'est accordé en cas de non-présentation du Client au salon, quelle qu'en soit la cause. Les demandes de remboursement exceptionnel peuvent être examinées au cas par cas, et doivent être adressées à l'adresse salon@reunion.aeroport.fr

En cas de retard de vol, l'accès au salon au-delà de l'horaire réservé est apprécié au cas par cas par l'agent d'accueil, en fonction de la capacité disponible et des contraintes d'exploitation du salon. Cette tolérance ne constitue pas un droit automatique à prolongation ou à compensation.

L' Aéroport La Réunion Roland Garros se réserve le droit d'annuler une réservation pour des raisons opérationnelles, de sécurité, de capacité ou de fermeture du salon. Le Client en est informé au plus tard deux jours calendaires avant le démarrage effectif de la réservation. Cette faculté n'ouvre droit à aucune indemnisation au profit du Client, sans préjudice du remboursement du prix payé lorsque le service ne peut être exécuté du fait de l'Aéroport La Réunion Roland Garros.

5. **Prix et paiement du service**

Les prix applicables sont ceux affichés sur le site au moment de la validation de la commande. Les prix sont affichés toutes taxes comprises sur le parcours de réservation. La facture distingue le prix hors taxes, le taux de TVA applicable, le cas échéant fixé à 8,5 %, et le prix total toutes taxes comprises.

Le prix du service peut varier selon la date de réservation, la saison, l'heure d'accès au salon, les périodes de forte ou faible affluence, ainsi que les campagnes promotionnelles applicables.