

Conditions de vente et d'utilisation du Site

Mise à jour le 7 avril 2020

Cette édition annule et remplace les versions antérieures

Editeur et hébergement

H-RESA est une société à responsabilité limitée dont le siège social est situé 2871, avenue de l'Europe 69140 Rillieux-la-Pape, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Lyon sous le numéro 792 780 314 et immatriculée auprès d'Atout France au titre du registre des opérateurs de voyages sous le numéro IM069130011 (ci-après : "H-RESA"). La garantie financière de H-RESA est assurée par APST - 15 avenue Carnot - 75017 Paris. H-RESA a souscrit une assurance afin de garantir les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle auprès de MMA IARD SA – 14 boulevard Marie et Alexandre Oyon, 72 030 Le Mans, Cedex 9, pour un montant de garantie tous dommages confondus, par sinistre et par an, de 5 000 000 €.

En qualité de fournisseur d'application informatique, H-RESA édite, gère et commercialise un site de réservation dédié aux agences de voyages et aux tour-opérateurs (ci-après « Professionnel »). Le moteur de réservation H-RESA a pour but de rechercher, de comparer et de permettre la réservation des services d'hébergement proposés sur le Site.

1. Objet et portée des conditions de vente

Est concerné par les présentes conditions de vente, les prestations commercialisées par H-RESA sur le site www.h-resa.com (ci-après : le "Site"). Ces conditions de vente régissent les ventes de séjours. Avant toute utilisation ou réservation sur le Site, il est impératif de prendre connaissance des présentes conditions de vente particulières. Lors de l'ouverture du compte d'agence et à chaque réservation, le Professionnel accepte avoir pris connaissance des présentes conditions.

2. Utilisation du Site

Le Site offre un inventaire de références d'hébergement (ci-après « Produits »). Le Site publie la description des Produits et leurs disponibilités. Le Site est une interface technique permettant au Professionnel de réserver les Produits et d'organiser des séjours. Le Site est destiné aux agences de voyages et aux tour-operators (ci-après, « Professionnel ») et est soumis aux présentes conditions de vente.

Le Professionnel déclare être une agence de voyages dûment immatriculée, disposer de la capacité juridique pour conclure le présent contrat et utiliser le Site conformément aux dispositions des présentes qu'il comprend parfaitement et accepte. Le Professionnel consent à assumer la pleine responsabilité financière pour toute utilisation du Site. Le Professionnel déclare, par ailleurs, que toutes les informations communiquées lors de l'ouverture du compte sont vraies, complètes et exactes et il s'engage à les mettre à jour.

Conditions d'accès au Site : Après confirmation de l'inscription du Professionnel, H-RESA enverra au Professionnel le login et le mot de passe associé au compte professionnel. Le Professionnel ne peut accéder au Site qu'en saisissant ses identifiants. Le Professionnel s'engage à conserver confidentiels ces éléments. Il s'assurera sous sa seule responsabilité qu'aucune personne non autorisée n'aura accès à ces données et il sera seul responsable des conséquences de l'éventuelle divulgation, vol ou perte des codes d'accès. Le Professionnel et H-RESA s'autorisent à citer leurs marques respectives, à titre de référence commerciale et conformément aux usages en la matière.

Limitations des droits à l'utilisation du Site : L'utilisation est limitée aux fonctionnalités du Site auxquelles le Professionnel a souscrit. Toute autre utilisation non prévue est soumise à l'autorisation préalable et écrite de H-RESA. Le Professionnel reconnaît et accepte expressément que le Site est conçu pour un usage professionnel. Il reconnaît en faire un usage raisonnable et normal insusceptible de porter atteinte. Il s'engage à ne pas entraver ou nuire d'une manière quelconque au fonctionnement du Site. Le Professionnel s'engage à ne pas utiliser le Site à des fins illégales ou interdites. Le Professionnel est averti des spécificités des communications par Internet et notamment de l'impossibilité de garantir un service continu. Il est interdit de le modifier, le reproduire, le dupliquer, le copier, le distribuer, le vendre, le revendre ou de l'exploiter à des fins commerciales ou non commerciales, en dehors des limites fixées par les conditions. Fondé sur un motif légitime, H-RESA se réserve le droit, à tout moment et sans préavis, de refuser ou de suspendre l'accès au Site.

Obligation d'information : Le Professionnel s'engage à informer immédiatement H-RESA (i) de toute contrefaçon du Site ou susceptible d'être ainsi qualifiée, qui serait le fait de tiers dont elle aurait eu connaissance et (ii) de toute perte ou destruction des données ainsi que tout dysfonctionnement, même non bloquant du Site. H-RESA est soumis à une obligation de moyens et ne sera pas responsable des défauts de fonctionnement du Site.

Limitation de responsabilité - H-RESA concède un droit d'utilisation du Site, qui est non-exclusif et non-transférable. La concession du droit d'utilisation du logiciel n'entraîne aucun transfert de propriété. Le droit d'utilisation n'est concédé au Professionnel qu'à compter de l'ouverture du compte. H-RESA ne garantit pas que le Site soit exempt d'erreur et de tous dysfonctionnements. Sous réserve des dispositions légales impératives contraires, H-RESA ne sera, en aucun cas et en aucune circonstance, responsable de tout dommage indirect résultant d'une utilisation ou d'une impossibilité d'utiliser le Site. Le Professionnel supporte seul les risques liés à l'utilisation du Site. En aucun cas, H-RESA ne saurait être tenu responsable de

l'éventuelle perte de chiffres d'affaires, de bénéfices et de frais consécutifs indirectement subis par le Professionnel du fait de l'utilisation du Site ou de ses éventuels dysfonctionnements. En conséquence, le Professionnel est seul responsable des opérations qu'il effectue lors de l'utilisation du Site.

Cas de suspension du compte du Professionnel et de l'accès au Site - H-RESA pourra suspendre la connexion au Site, sans préavis, sans prétention d'indemnité, en cas de défaut de paiement, de cessation de paiement, de redressement judiciaire (sous réserve de l'accord préalable de l'administrateur ou du liquidateur judiciaire) ou de manquement grave. La résiliation sera prononcée par lettre recommandée avec avis de réception adressée au Professionnel.

3. Réservation & Définitions

3.1 Définitions

Client Final désigne le client du Professionnel.

Commande désigne un ordre par lequel le Professionnel demande à H-RESA de réserver des services de voyages proposés sur le Site. La réservation sera considérée comme confirmée et définitive dès le mail de confirmation qui liste les services de voyage sélectionnés et validés par le Professionnel.

Fournisseur de Voyage désigne des prestataires concourant à la production de prestations d'hébergement proposées sur le Site.

Produit désigne les services de voyage proposés à la vente sur le Site.

Professionnel désigne l'agence de voyage ou le tour-opérateur dûment immatriculés et titulaire d'un compte agence auprès de H-RESA.

Réservation désigne toute commande que le Professionnel effectue sur le Site pour un Client Final et associée à un numéro de réservation.

Séjour correspond au service d'hébergement sans prestation de transport proposé sur le Site choisi par le Professionnel au nom d'un Client Final. Ce service est vendu au Client Final sans être combiné avec une prestation additionnelle achetée sur un autre site.

3.2 Rôles de H-RESA

Concernant la disponibilité du Site, H-RESA est un fournisseur informatique et est tenue à une obligation de moyens.

Concernant la vente de Séjours vendus sans transport, le Professionnel et H-RESA sont responsables de la bonne exécution des services de voyages prévus au contrat conformément aux dispositions du code du tourisme. En aucun cas, H-RESA ne peut être tenue pour responsable du fait de circonstances de force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture de prestations prévues ou de la mauvaise exécution pour des circonstances imputables au Professionnel et/ou au Client Final.

3.3 Rôle du Professionnel

Le Professionnel effectue pour le compte du Client Final une réservation à partir du Site. Il reste seul responsable vis-à-vis du Client Final. En outre, il relève du devoir d'information et de conseil du Professionnel de veiller à la bonne sélection des dates de départ, du Produit et de la bonne transmission et orthographe des informations personnelles relatives au Client Final. H-RESA ne saurait voir sa responsabilité engagée si le Professionnel a transmis des coordonnées ou informations erronées lors de la réservation. Toute négligence du Professionnel ne saurait être imputable à H-RESA.

H-RESA n'est pas responsable des erreurs de réservation imputables au Professionnel ou causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables. Par ailleurs, le Professionnel doit informer H-RESA, par écrit et préalablement à toute réservation, de toute particularité concernant le Client Final et susceptible d'affecter le déroulement du voyage (personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, présence d'un animal etc.) conformément aux conditions de vente. Lors d'un séjour acheté auprès de H-RESA, le Professionnel doit informer le Client Final de son obligation de signaler une non-conformité sur place et non à son retour. Il incombe au Professionnel effectuant la réservation au nom et pour le compte du Client Final d'apporter une information complète et claire quant aux formalités de franchissement propres au pays de destination que le Client Final doit accomplir.

3.3 Rôles de H-RESA et du Professionnel dans la vente de Séjours

Dans le cadre de la vente de Séjours produits par H-RESA, le code du tourisme instaure un régime de responsabilité solidaire entre le détaillant (le Professionnel) et l'organisateur de voyage (H-RESA).

Au titre de l'information précontractuelle, H-RESA fournit les éléments sur le Site. Toutefois, c'est sur le Professionnel que pèse l'obligation de transmettre l'information précontractuelle à son Client Final, notamment au titre des modalités de franchissement de frontières. En raison de sa relation directe et de sa proximité avec le Client Final, le Professionnel est l'acteur privilégié dans la relation contractuelle.

Cette responsabilité solidaire implique par ailleurs que le Professionnel a vendu au Client Final le produit Séjour en l'état sans combiner la prestation terrestre à une prestation additionnelle achetée auprès d'un autre fournisseur de voyage. Si le Professionnel ajoute au Séjour vendu par H-RESA une prestation additionnelle (non fournie par H-RESA), le Professionnel restera seul responsable vis-à-vis du Client Final.

4. Information préalable

Afin que le Professionnel puisse répondre à son obligation d'information préalable, H-RESA met à la disposition du Professionnel les fiches descriptives figurant sur le Site et/ou le devis et/ou autres éléments d'information figurant sur le Site, les conditions de vente ainsi que les formulaires d'information standard résumant les droits du voyageur ayant vocation à informer les clients. En annexe des présentes conditions de vente, H-RESA publie le modèle de formulaire qui comprend les droits essentiels prévus par le Code du tourisme (le Professionnel devra renseigner la partie le concernant au titre de son statut de détaillant). Ces documents ont vocation à informer les Clients Finaux, préalablement à la conclusion du contrat de voyage entre le Professionnel et le Client Final. Le Professionnel doit impérativement transmettre ces éléments au Client Final afin qu'il puisse se reporter aux fiches descriptives du séjour acheté. Il est expressément admis que H-RESA pourra apporter des modifications aux informations figurant sur le Site, notamment au prix et au contenu des prestations, ainsi qu'aux dates d'ouverture et de fermeture des hôtels, aux itinéraires des circuits, au nombre minimal de personnes requis le cas échéant pour la réalisation du voyage etc. Le Site est mis à jour plusieurs fois par jour et les prix affichés sont susceptibles d'évoluer en fonction des mises à jour. Le prix applicable est le prix en vigueur au moment de la réservation du service de voyage concerné et est confirmé au Professionnel avant son acceptation définitive.

5. Réservation

5.1 Procédure de réservation

Une fois que le Professionnel soumet une demande de réservation sur le Site, H-RESA adresse au Professionnel un email de confirmation. Ce premier email de confirmation récapitulera les éléments essentiels (le service réservé, le prix, la quantité, la date de voyage, identité du voyageur etc.) relatifs à la demande de réservation soumise par le Professionnel. En l'absence d'un tel document, la réservation n'aura pas été prise en compte. La commande et la confirmation de commande sont considérées comme reçues lorsque les parties auxquelles elles sont adressées peuvent y avoir accès que ce soit par email ou du compte du Professionnel.

Le Professionnel doit s'assurer de la bonne réception du courrier électronique de confirmation et de consulter régulièrement sa boîte électronique, notamment en vérifiant son courrier électronique dans les « Spams » ou « Courrier Indésirable ». Si le Professionnel sélectionne des Produits par erreur ou s'il transmet des coordonnées erronées au titre d'une demande de réservation, H-RESA ne saurait être tenu responsable. Toutes les adresses électroniques doivent être valables au moment de la réservation. Toute légèreté ou négligence du Professionnel ne pourra être imputable à H-RESA.

5.2 Modalités de réservation

Le processus de réservation sur le Site est le suivant :

- Le Professionnel agit au nom et pour le compte du Client Final ;
- Le Professionnel sélectionne la ou les prestations de son choix, conformément aux échanges que le Professionnel a avec le Client Final ;
- Il remplit les informations demandées et nécessaires à la réservation du Client Final ;
- Il vérifie le contenu de sa réservation ;
- Selon le moyen de paiement octroyé par H-RESA, le Professionnel sélectionne le mode de paiement ;
- En cliquant sur le bouton proposant la validation et le paiement, le Professionnel déclare accepter pleinement et sans réserve l'intégralité des présentes conditions de vente ;
- Il valide définitivement la réservation par le paiement ou avec une option (si l'option est possible) ; C'est à ce stade que le Professionnel est engagé vis-à-vis de H-RESA.
- La réservation est effective dès lors que H-RESA a généré un numéro de dossier et permet la vérification de la disponibilité auprès du Fournisseur de Voyage.
- Si la prestation commandée est disponible, H-RESA adresse un email recensant les éléments essentiels de la réservation. Sauf stipulation contraire expresse, l'email de confirmation de la réservation constitue le contrat formé avec le Professionnel. En absence d'un tel document, la commande n'aura pas été prise en compte.
- Cet email confirme la bonne réception de la réservation et H-RESA adressera au Professionnel les documents de voyages et la somme sera débitée.
- Si la prestation commandée n'est pas confirmée par le Fournisseur de Voyage, H-RESA adressera un email informant que la réservation est en cours de traitement ou en cours de validation. Ce mail informatif ne vaut pas contrat. H-RESA s'efforcera soit de confirmer la réservation, soit de proposer au Professionnel une nouvelle offre se rapprochant au mieux de la réservation initiale et, si le Professionnel n'acceptait pas la nouvelle offre, H-RESA lui remboursera le montant préalablement versé. Si les propositions sont acceptées par le Professionnel, H-RESA adressera au Professionnel les documents de voyages.
- Tous les documents de voyages des produits vendus sur le Site sont émis en format électronique et aussi sont disponibles dans l'espace client du Professionnel. Le Professionnel doit s'assurer de la bonne réception de l'email de confirmation et à cette fin, doit consulter régulièrement sa boîte électronique, notamment en vérifiant son courrier électronique dans les « spams » ou « courrier Indésirable ». Le Professionnel est responsable de la bonne

transmission des informations et des documents de voyages relatifs à la réservation à Client Final. H-RESA ne saurait être tenu pour responsable du défaut de transmission des informations et des documents de voyage.

5.3 Demandes spéciales

Le Professionnel doit impérativement signaler à H-RESA tout besoin d'assistance (personne à mobilité réduite, pathologie nécessitant une adaptation de l'hébergement etc.) concernant le Client Final. Le Professionnel doit adresser à H-RESA une demande écrite concernant un produit déterminé (par exemple : repas spéciaux, équipements pour personnes à mobilité réduite, lit pour bébé, etc.). Le Professionnel est tenu de faire la demande par mail ou via le formulaire de contact en ligne sur le Site. Toute demande spéciale est considérée comme une modification de la réservation. H-RESA doit transmettre au Fournisseur de Voyage la faisabilité de la demande spéciale. H-RESA ne garantit pas que ces demandes soient satisfaites. Si la demande est refusée par le Fournisseur de Voyage, la responsabilité de H-RESA ne saurait être retenue. Les frais relatifs aux demandes spéciales relèvent du cas par cas, notamment en fonction du Fournisseur de Voyage. A cet effet, selon la demande, H-RESA sera amené à adresser un devis relatif à la demande spéciale et nécessitant la validation écrite du Professionnel. Les documents de voyages ne seront émis qu'à compter de la validation définitive de la demande spéciale.

5.4 Documents de voyages

Pour toute réservation confirmée, H-RESA adressera au Professionnel par courrier électronique un bon d'échange (e-voucher) rappelant les éléments essentiels de la réservation. Seules les prestations mentionnées exclusivement sur le e-voucher sont comprises dans le prix de la prestation. Le Professionnel doit informer le Client Final que ce bon d'échange doit impérativement être présenté à la réception de l'hôtel au jour de son arrivée.

6. Conditions d'achat

6.1 Prix et paiement

6.1.1 Prix - Les prix publiés sur le Site sont des tarifs nets, calculés en fonction du nombre de nuitées. Ces prix sont valables uniquement pour une réservation comprenant maximum neuf voyageurs. Les prix publiés sur le Site ne valent pas pour les groupes (étant considéré comme un groupe une réservation comprenant un minimum de dix voyageurs). Les Fournisseurs de Voyage se réservent le droit d'annuler les réservations qui seraient identifiées comme un groupe ou de réajuster le tarif et les conditions d'annulation applicables au groupe. Cette règle vaut également si le Professionnel scinde le groupe dans différentes réservations.

Sur la base des prix publiés sur le Site, le Professionnel peut ajouter sa propre marge. Sur la base des demandes du Professionnel, H-RESA interroge en temps réel les Fournisseurs de Voyage. Lors de l'actualisation de l'offre auprès du Fournisseur de Voyage, il peut y avoir des modifications tarifaires à la hausse comme à la baisse entre le prix affiché lors de la recherche et le prix confirmé par le Fournisseur de Voyage lors de la réservation définitive. H-RESA ne saurait être responsable de ces écarts tarifaires.

Pour la prestation hôtelière notamment, certaines taxes ou frais supplémentaires peuvent être imposés par les autorités locales. Dans cette hypothèse, le paiement de ces taxes restera à la charge du Client Final et devra être réglée sur place. Il convient au Professionnel d'en informer le Client Final.

6.1.2 Paiement – la réservation est effective dès lors que H-RESA a généré un numéro de dossier. Mais la réservation est définitive dès complet paiement par le Professionnel, sauf accord exprès entre le Professionnel et H-RéSA. Le règlement étant une condition essentielle du contrat, la commande sera annulée pour défaut de paiement. Cela vaut également pour tout rejet de paiement, quelle qu'en soit la cause. Avant réception et encaissement du complet paiement, H-RESA n'est pas tenue d'exécuter sa prestation et est en droit d'annuler le dossier qualifié d'impayé. Dans tous les cas, le Professionnel est responsable du paiement de tous les montants convenus pour les produits ou services commandés. Ne sont pas considérés comme libératoires de la dette : la remise d'un numéro de carte bancaire tant que l'accord du centre de paiement n'est pas obtenu ni d'un virement avant confirmation de la bonne émission des fonds par la banque émettrice du Professionnel. A défaut de paiement par le Professionnel dans les délais prévus, H-RESA est en droit d'annuler la réservation effectuée par le Professionnel pour le compte du Client Final. Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour quelle que raison que ce soit, la réservation serait annulée, les frais en découlant restant à la charge du Professionnel. H-RESA ne sera pas responsable de toute augmentation de prix résultant d'un défaut de paiement. Cette augmentation de prix devra être payée pour permettre la finalisation de la réservation (incluant l'envoi des documents de voyages). Ces règles valent pour tous les Professionnels.

6.1.3 Moyens de paiement - H-RESA propose plusieurs modes de paiement, selon le dossier du Professionnel et/ou le produit concerné :

- Cartes bancaires du Professionnel uniquement ; il est formellement interdit d'utiliser la carte bancaire du Client Final aux fins de régler le dossier. Si le Professionnel contrevient à cette règle et effectue le paiement au moyen de la carte bancaire du Client Final, le Professionnel prend à sa charge le risque d'impayé et de fraude liée à ce moyen de paiement. La responsabilité de H-RESA sera totalement dérogée en cas d'impayé et de fraude lié à ce moyen de paiement.

- Virement bancaire : H-RESA accepte dans des cas exceptionnels les règlements par virement bancaire en euros exclusivement. Le virement doit impérativement être confirmé par la banque émettrice. Cette confirmation de virement doit être adressée au service comptable par email dont les coordonnées seront transmises lors de la confirmation de réservation. Cette confirmation de virement doit faire mention du nom, prénom et numéro de réservation. Elle doit être transmise avant le jour de la date d'option ; l'option étant définie comme la date butoir à laquelle le dossier de réservation est clos. Les frais relatifs au virement restent à la charge du Professionnel.
- Prélèvement automatique (ouverture préalable d'un compte au sein de la comptabilité de H-RESA et conditionnée par un contrat cadre) : ce prélèvement répond à une procédure spécifique. Pour tout renseignement, le Professionnel doit se rapprocher du service comptabilité et du service commercial de H-RESA.
- Chèque-vacances : **En raison des mesures exceptionnelles actuelles liées au COVID-19, l'acceptation des chèques vacances est momentanément suspendue, ce moyen de paiement sera de nouveau opérationnel à compter du 1er juin 2020. Concernant les envois de chèques vacances adressés à H-RESA depuis le 1er mars 2020, ceux-ci ne pourront être traités qu'à compter du 1er juin 2020.**

En dehors de la période de suspension exceptionnelle, l'acceptation des chèques-vacances répond à la procédure suivante : ce mode de paiement est accepté exclusivement dans le cadre des partenariats avec les comités d'entreprise et dans le cadre d'un contrat dédié. Le Client Final a la possibilité d'effectuer son paiement en chèques-vacances. Le paiement en chèques-vacances est possible pour l'achat des prestations touristiques dont la ville de destination et la ville de départ sont situées dans l'Union Européenne. Seul les chèques-vacances papiers sont acceptés par H-RESA ; ainsi les e-chèques vacances ne pourront être acceptés par H-RESA. L'utilisation des chèques-vacances reste soumise aux conditions propres à l'ANCV. Les chèques-vacances sont nominatifs (identité du nom entre le porteur des chèques-vacances et le passager) et non-cessibles. Le Client Final peut utiliser ses chèques-vacances après avoir passé une réservation en ligne ou par téléphone, de la manière suivante :

- 1) Le Client Final effectue une réservation à l'aide de sa carte bancaire (ne sont visées ici que les réservations faites au titre d'un partenariat avec un comité d'entreprise). Une fois la carte de paiement débitée, le Client Final adresse les chèques-vacances à H-RESA, jusqu'à 30 jours après la date de réception, par courrier avec accusé de réception faisant mention du nom, prénom et numéro de réservation à l'adresse suivante : H-RESA - Département comptabilité client – 2871, avenue de l'Europe 69140 Rillieux-la-Pape.
- 2) Soit le Client Final dispose d'un avoir sur son compte qui pourra être utilisé sans contrainte de date ni de destination, soit le client demande le remboursement de son avoir moyennant 10€ de contribution aux frais de gestion. Le remboursement se fera à compter de la bonne réception des chèques-vacances.
- 3) Dans le cas où la réservation est payée en totalité par chèques-vacances et que le montant des chèques-vacances excède celui de la réservation, le client ne pourra pas prétendre au remboursement de la différence. En cas d'annulation de la réservation, seule la valeur du produit sera créditée et non celle des chèques-vacances remis.

H-RESA attire l'attention sur les prérequis d'envoi des chèques vacances par lettre-recommandée avec avis de réception. Ce mode d'envoi donne une valeur juridique aux envois, grâce à la preuve de dépôt et la remise contre signature au destinataire. En sus d'un service de suivi, ce mode d'envoi garantit une indemnisation en cas de perte ou d'avarie. Les chèques-vacances sont un moyen de paiement et pour des raisons de sécurité et de meilleure prise en charge. Selon la valeur envoyée, l'indemnité garantie par la Poste varie (Niveau R1 : 16€ (totalement déconseillé) - Niveau R2 : 153 € (montant maximal garanti par la Poste) - Niveau R3 : 458 € (montant maximal garanti par la Poste)). H-RESA conseille le client d'adapter l'envoi en fonction du niveau de l'envoi recommandé. S'il s'avère que la somme envoyée est supérieure au niveau maximal R3, les services postaux seront à même de conseiller l'envoi idoine garantissant la meilleure indemnité (ex : envoi par valeur déclarée).

Les remboursements seront effectués au moyen du mode de paiement utilisé au moment de l'achat.

6.1.4 Sécurité dans les opérations de paiement par carte bancaire- Le Professionnel devra saisir toutes les informations qui figurent sur la carte de paiement pour chaque achat effectué à partir du Site. Ces informations ne sont conservées dans les fichiers de H-RESA que le temps nécessaire pour finaliser le contrat (du paiement aux éventuels remboursements de taxes). Toutes les informations sont cryptées sur le serveur sécurisé de H-RESA. Le Professionnel autorise H-RESA à utiliser les informations figurant sur la carte de paiement pour (i) procéder à l'achat des services demandés et traiter les frais s'y rapportant, (ii) transmettre au Fournisseur de Voyages afin de réaliser la réservation, (iii) payer l'assurance et l'assistance touristique, le cas échéant, (iv) procéder aux remboursements autorisés et (v) facturer les frais se rapportant à (a) la modification de la réservation ou (b) au remboursement des taxes.

6.1.5 Rejets de paiement – H-RESA se réserve le droit de répercuter les frais afférents à des rejets de paiement.

6.1.6 Recouvrement - En cas de retard de paiement, seront exigibles, conformément à l'article L 441-6 du code de commerce, une indemnité calculée sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros. Ces frais viendront en complément d'une pénalité de retard.

6.1.7 Prix dérisoire - Au regard de l'article 1169 du Code Civil, si le prix affiché sur le site Internet est "dérisoire", H-RESA peut annuler le dossier, partant du principe que le Professionnel ou le Client Final ne peut prétendre bénéficier de ce prix, résultant d'une erreur d'affichage, qui est abusivement bas par rapport à la valeur réelle du bien.

6.1.8 Fraude et Impayés du Client Final – Le Professionnel assume toutes conséquences relatives aux transactions frauduleuses et impayées. Il s'engage à honorer toutes les transactions frauduleuses et impayées réalisées à partir du Site.

6.2 Remboursements

Les remboursements seront effectués au moyen du mode de paiement utilisé au moment de l'achat.

7. Modification et Annulation à l'initiative du Client Final

7.1 Procédure

Seul le Professionnel est informé des demandes de modification et d'annulation du Client Final. A ce titre, le Professionnel relaye les demandes du Client Final à H-RESA.

La modification du séjour implique une réactualisation du prix du séjour. Toute demande de modification de nom des voyageurs suite à une erreur d'orthographe et/ou une modification de l'état civil du voyageur entraînera la facturation des frais demandés par le Fournisseur de Voyage. Toute annulation ou modification est soumise aux conditions du Fournisseur de Voyage.

Toute demande de modification de réservation peut se faire par email ou par le formulaire en ligne. Si le produit réservé peut être modifié ou annulé sans frais, H-RESA encourage le Professionnel à annuler la réservation et à la refaire selon les nouvelles conditions. A défaut, si des frais sont applicables au titre de la modification, H-RESA communiquera au Professionnel le montant des frais de modification. Sera retenue pour le calcul des frais de modification la date à laquelle H-RESA confirme la bonne réception de la demande de modification. Le Professionnel devra relayer ces informations tarifaires notamment au Client Final.

Après acceptation et règlement par le Professionnel des frais afférents à la modification, H-RESA confirmera par courrier électronique la modification. En l'absence d'un tel écrit, la modification n'aura pas été prise en compte et il faudra contacter le service client de H-RESA.

Toute modification sur place (prolongation du séjour, retour différé ou anticipé, modification d'hôtel...) à la demande du Client Final, relayée par le Professionnel, sera soumise à l'accord préalable de H-RESA. Toute modification se fera sous réserve de disponibilités du Fournisseur de Voyage et du paiement des frais afférents par le Professionnel, étant entendu que ces frais pourront, dans certains cas, être différents des prix publiés sur le Site.

Le Client Final a également la possibilité d'annuler la réservation jusqu'à la veille du départ. Si le Professionnel n'a pas relayé la demande d'annulation la veille du départ, la réservation est considérée comme maintenue. La réservation sera due dans son intégralité et par conséquent, au jour du départ, la réservation est non-remboursable, non-annulable et non-modifiable.

En cas de non-présentation à la date indiquée sur le bon d'échange et en l'absence de demande d'annulation (notification jusqu'à la veille du départ), la réservation reste due dans son intégralité. La non-présentation engendre des frais qui équivalent de manière générale au montant de la réservation.

L'annulation est génératrice de frais applicables par le Fournisseur de Voyage. Ces frais sont définis dans le descriptif de l'offre. Si le produit réservé est sujet à des frais en cas d'annulation, le Professionnel peut soit effectuer une demande d'annulation sur le Site soit effectuer une demande d'annulation par email à H-RESA. Ces frais seront communiqués par H-RESA. Sera retenue pour le calcul des frais d'annulation la date à laquelle H-RESA confirme la bonne réception de la demande d'annulation. Le Professionnel devra relayer ces informations tarifaires notamment au Client Final.

Le Client Final a également la possibilité d'annuler le séjour avant la date du départ sans payer de frais d'annulation si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des voyageurs vers le lieu de destination, étant précisé que l'appréciation de la survenance de ces circonstances reposera sur des éléments objectifs.

En cas d'annulation soumise sur le Site, un email de confirmation d'annulation sera adressé automatiquement au Professionnel. Si l'annulation n'est pas possible à partir du Site, le Professionnel adresse un email à H-RESA qui confirmera par email l'annulation et les frais afférents. L'annulation ne sera effective qu'à compter du paiement des frais afférents.

En cas d'annulation ou de modification par le Client Final et sous déduction des sommes dues à H-RESA (taxes, frais d'annulation/modification, assurances) et au Fournisseur de Voyage, H-RESA rembourse le Professionnel, dans un délai raisonnable, toutes les sommes préalablement versées, conformément aux conditions d'annulation préalablement publiées sur le Site. L'annulation ou la modification de la réservation pour quelle que raison que ce soit ne dispense pas le Professionnel du paiement des sommes dont il est redevable auprès de H-RESA. En cas d'annulation ou de modification, les assurances et les garanties vendues ne sont jamais remboursables.

Si le Professionnel ou le Client Final contacte directement le Fournisseur de Voyage pour annuler ou modifier sa réservation, H-RESA ne saurait être tenu responsable des suites de ces demandes formulées directement au Fournisseur de Voyage.

7.2 Frais de modification et d'annulation

Frais applicables à tous produits par dossier	
Actions	Frais*
Modification/Hôtel	Offert
Annulation/Hôtel	Offert
Frais administratifs de cession de contrat (forfaits, séjours)	50 € par personne**

Selon le produit vendu, il peut y avoir des exceptions aux conditions de modification et d'annulation définies ci-dessus. Ces spécificités seront signalées par H-RESA au cas par cas lors du traitement de la demande de modification ou d'annulation. Les frais facturés par H-RESA viennent en complément des frais du Fournisseur de Voyages. En cas d'annulation ou modification, les assurances, les frais de réservation et de services (incluant les frais de modification et d'annulation) ne sont jamais remboursables. Pour les Produits hôtel, seules les conditions du prestataire final seront applicables. Celles-ci sont communiquées lors de la réservation.

* Hors taxes, frais de dossiers et assurance(s)

** Sous réserve d'acceptation et de faisabilité par le Fournisseur de Voyage

8. Modification et annulation du contrat du fait de H-RESA avant le départ

8.1 Modification du fait de H-RESA avant le départ

Si, avant le départ, un événement extérieur contraint H-RESA de modifier un élément essentiel du contrat conclu avec Professionnel, H-RESA avertira le Professionnel par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, sur un support durable, le plus rapidement possible, et lui proposera soit une modification du voyage, soit un voyage de substitution. Le Professionnel s'engage à transmettre l'information au Client Final dans les meilleurs délais. Le Client Final pourra soit accepter la modification proposée, soit résilier le contrat. Le Professionnel devra transmettre à H-RESA une information écrite du Client Final. Le Client Final qui opte pour la résiliation pourra obtenir le remboursement intégral des sommes versées. Sauf indication contraire, le Professionnel devra faire part de la décision du Client Final (acceptation de la modification ou résiliation) dans les meilleurs délais à compter de réception de l'information précitée. En cas d'urgence, H-RESA imposera un délai de réponse. À défaut de réponse dans le délai renseigné, le Client Final sera réputé avoir accepté la modification proposée.

De manière générale, H-RESA est en droit d'apporter des modifications « mineures » portant sur des éléments non-essentiels au contrat. Dans ce cas, H-RESA informera le Professionnel (qui relatera l'information au Client Final - ce dernier ne sera pas en droit de résilier sur ce fondement).

8.2 Annulation du fait de H-RESA avant le départ

H-RESA peut annuler le contrat avant départ et, à défaut de solution de remplacement au tarif en vigueur, rembourser l'intégralité des sommes versées sans être tenu à une indemnisation supplémentaire, si H-RESA est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans les autres cas, si H-RESA décide d'annuler le séjour avant le départ et si les parties ne parviennent pas à un accord amiable sur un séjour de substitution, H-RESA remboursera le Professionnel (qui répercutera le remboursement au Client Final) de l'intégralité des sommes versées et lui versera une indemnité au moins égale à la pénalité que celui-ci aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Le cas échéant, H-RESA procédera aux remboursements dans les meilleurs délais.

9 Cession de contrat

Le Client Final pourra céder son contrat (hors produits spécifiques) à un tiers, à condition i) que le contrat n'ait produit aucun effet ii) selon les conditions d'annulation du produit réservé et selon les conditions du Fournisseur de Voyages et iii) d'en informer le Professionnel et H-RESA par écrit au plus tard 7 jours avant le début du séjour, en indiquant précisément les noms et adresse du (des) cessionnaire(s) et du (des) participant(s) au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions pour effectuer le voyage (en particulier pour les enfants qui doivent se situer dans les mêmes tranches d'âge).

Un nouveau contrat sera établi au nom du cessionnaire. La cession du contrat entraîne, dans tous les cas, des frais administratifs de cession de 50€ par personne dus à H-RESA ainsi que, le cas échéant, les frais supplémentaires supportés par H-RESA en raison de cette cession.

10. Séjour

10.1. Duré

La durée du séjour à l'établissement hôtelier est celle définie sur le e-voucher. Le prix d'un séjour est calculé par rapport à un nombre de nuitées. La nuitée correspond à la période de mise à disposition des chambres laquelle varie selon les établissements hôteliers. La prise de possession et la restitution de la chambre par le Client Final se feront selon les usages de l'hôtellerie internationale et aucune réclamation ou demande de remboursement du Client Final à cet égard ne sera prise en compte.

Le Professionnel doit informer le Client Final qu'en cas d'arrivée tardive (après 19h) qu'il est impératif que le Client Final en informe l'établissement hôtelier. De manière générale, le Professionnel doit informer le Client Final de toutes les spécificités liées au produit réservé (ex : pour toutes locations saisonnières ou locations d'appartement, le Professionnel doit informer le Client Final de l'heure limite d'arrivée qui sera définie au cas par cas, les modalités de remise des clés ou de l'obtention d'un code etc.).

10.2. Types de chambre

La chambre "double" est souvent composée de deux lits jumeaux et parfois d'un grand lit. La chambre "individuelle" est souvent une chambre double occupée par une personne (d'où le supplément chambre individuelle). Elle peut être moins bien située et plus petite que la chambre double. La chambre "triple" est souvent une chambre double avec adjonction d'un lit supplémentaire ou d'appoint (confort sommaire). Ceci permettant de ne pas payer de supplément chambre individuelle, présente toutefois des inconvénients d'utilisation tels qu'espace réduit ou lit pliant. La chambre "quadruple" est souvent composée d'une seule chambre dont la capacité maximum est de quatre personnes (avec adjonction de lits supplémentaires, d'appoint ou superposés). La chambre "familiale" est composée d'une ou deux pièces (varie selon les établissements) et d'une salle de bains ou douche commune dont la capacité maximum est généralement de cinq personnes (avec adjonction de lits supplémentaires, d'appoint ou superposés). Les chambres "communicantes" sont disponibles dans certains établissements (parfois avec suppl.) en nombre limité, dont l'attribution est faite en priorité et sur demande aux familles avec enfants.

Dans chaque établissement hôtelier se trouvent des chambres moins bien placées, vendues au même prix que les autres. H-Résa ne peut garantir la situation de la chambre. Selon l'hôtel, l'utilisation de la climatisation dans les chambres peut être soumise à horaires et à périodes (en règle générale du 1er juin au 15 oct.). Un établissement hôtelier décrit comme face à la mer ne signifie pas que toutes les chambres ont une vue mer.

Au sujet des chambres vue mer, cela ne signifie pas toujours une chambre 100% face à la mer, la vue peut être latérale et parfois légèrement entravée.

Attention la mention « Shared BED » signifie dans certains hôtels, notamment en Asie que l'enfant partage le lit ou les lits des deux adultes. Sur place, à la demande du Client Final, un lit supplémentaire peut être installé selon la disponibilité des établissements hôteliers (un supplément peut être éventuellement réclamé sur place).

10.3. Classification des établissements hôteliers

L'indication du niveau de confort attribué aux hôtels figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil éditées par les ministères de tourisme locaux, et qui peut donc différer des normes françaises ou celles du pays d'inscription. Pour une même catégorie, le confort peut varier d'un hôtel à l'autre.

10.4. Repas

Les hôteliers proposent différentes formules. Les plus usuelles sont les suivantes :

All Inclusive	Cette formule comprend l'hébergement, les petits déjeuners, déjeuners, dîners et les boissons usuelles (eau minérale, jus de fruits, sodas, vins, alcool local) généralement de 10h à 22h. Certains alcools peuvent ne pas être compris dans la formule et faire l'objet d'une facturation par l'hôtelier. Attention, cette formule ne signifie pas pour autant que tout est gratuit, seul le descriptif fait foi. Toutes les prestations (boissons etc.) qui ne sont pas précisées dans le descriptif ne sont pas incluses dans la formule réservée. Par ailleurs, les boissons incluses dans la formule sont uniquement des boissons locales.
Pension complète	Cette formule comprend l'hébergement, les petits déjeuners, déjeuners et dîners. Elle ne comprend pas les boissons, sauf indication contraire dans les descriptifs produits.
Demi-pension	Cette formule comprend l'hébergement, les petits déjeuners et déjeuners ou dîners selon les cas, sans les boissons.
Petit-déjeuner	Cette formule comprend l'hébergement et les petits déjeuners (sont incluses les boissons chaudes – ne sont pas incluses les eaux, jus de fruits).

Dans certains pays, les hôteliers ne fournissent pas d'eau potable, l'achat de bouteille d'eau potable restera à la charge du Client Final. Toutes les consommations supplémentaires non comprises dans la formule sont à régler sur place par le Client Final auprès de l'hôtelier.

10.5. Activités

Bien que H-RESA s'efforce de mettre à jour les informations contenues dans ses descriptifs relatifs aux activités gratuites ou payantes proposées sur place, H-RESA ne saurait être tenu pour responsable en cas de suppression desdites activités pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, de séjour hors saison touristique ou lorsque le nombre de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint.

10.6. Règlement intérieur des hôtels

En s'inscrivant à un séjour proposé par H-RESA, les voyageurs s'engagent à respecter le règlement intérieur des hôtels ou établissements dans lesquels ils séjournent (notamment les règles et consignes de sécurité) et à ne pas faire preuve d'incivilité.

10.7. Transferts

Aucun transfert n'est inclus dans le prix.

10.8. Délogement et Modification des hôtels

Le Fournisseur de Voyage ou H-RESA peut être amené, pour des raisons multiples et légitimes (cas de force majeure, circonstances exceptionnelles, fait d'un tiers, fait du client etc.) de substituer l'hôtel initialement réservé par un autre hôtel de même catégorie proposant des prestations équivalentes. Dans la mesure du possible, le Client Final sera avisé au préalable.

10.9. Photos et illustrations

H-RESA s'efforce de proposer des photos illustratives ou descriptives des prestations référencées sur le Site. Les photos illustratives ont pour unique objet d'évoquer la destination choisie et n'ont qu'une valeur indicative. Les photos descriptives ont pour fonction de donner un aperçu de la catégorie ou du niveau de standing d'une prestation.

10.10. Extras

Le règlement des extras doit être effectué sur place auprès de l'hôtel avant le départ. Il appartient au Client Final uniquement de vérifier le bien-fondé et l'exactitude de la facturation de ces extras et de régler tout éventuel différend sur place. En aucun cas, H-RESA ne pourra intervenir, de quelle que façon que ce soit, dans les conséquences d'une transaction directe (les extras étant par définition exclus des prestations comprises dans le prix relatif à l'hébergement) entre un Client Final et un hôtelier, que ce soit pendant ou après le séjour.

10.11. Vols & Pertes

Il est fortement recommandé de ne pas emporter d'objets de valeur (bijoux, équipements informatiques ou électroniques ...) mais uniquement des effets nécessaires et appropriés au but et conditions spécifiques du voyage. H-RESA n'est pas responsable des vols commis dans les hôtels. Il est recommandé aux Clients Finaux de déposer les objets de valeur, papiers d'identité et tout autre document officiel dans le coffre-fort de l'hôtel. Le Client Final est responsable de l'oubli ou de la perte d'objets intervenus notamment lors du transport ou des transferts.

11. Responsabilité et garanties

H-RESA met à disposition du Professionnel un Site fonctionnel et H-RESA fait tout son possible pour garantir sa mise à jour, son maintien en état et son fonctionnement. H-RESA ne donne aucune garantie quant aux défauts techniques ou à l'infailibilité du fonctionnement ou quant au fait que le Site sera opérationnel à tout moment. Certaines informations sont ponctuellement mises en cache et ne sont vérifiées en temps réel que lors de la confirmation de la réservation.

Dans le cadre de la vente de séjours, le code du tourisme instaure un régime de responsabilité solidaire entre le détaillant (le Professionnel) et l'organisateur de voyage (H-RESA). Si le Professionnel vend la prestation fournie par H-RESA en l'état et sans ajouter de services additionnels, le principe de responsabilité solidaire entre le Professionnel et H-RESA s'applique. En revanche, lorsque le Professionnel crée le séjour pour le compte du Client Final en ajoutant une prestation de transport ou une activité significative à la prestation d'hébergement, le Professionnel assume seul une responsabilité de plein droit.

12. Force majeure et nature du réseau

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable, ni être considérée comme étant en violation avec les conditions de vente pour tout retard ou manquement dans l'exécution du contrat résultant d'événements de force majeure, tels que définis par la jurisprudence des tribunaux français. L'utilisation d'Internet se fait aux risques et périls de celui qui se connecte. H-RESA ne peut fournir aucune garantie, notamment quant à l'absence d'interruption ou d'erreur du service ou aux performances de celui-ci, et réciproquement pour le Professionnel.

Les parties ne seront pas tenues pour responsables et ne seront pas réputées avoir manqué à leurs obligations si elles sont empêchées d'exécuter tout ou partie de celles-ci à la suite d'un cas de force majeure. Leurs obligations seront suspendues pendant la durée de la force majeure. Si, par suite d'un cas de force majeure (y compris, notamment, des troubles politiques ou sociaux ou d'une situation précaire qui affecte(nt) la sécurité), des irrégularités sont constatées au niveau des réservations, confirmations et/ou de la réalisation des voyages ou de la prestation des services du fait de la survenance d'événements inattendus que H-RESA ne peut maîtriser, H-RESA est dégagé de toutes les responsabilités légales lui incombant du fait de ces irrégularités ou de ce non-respect.

13. Assurance Voyage

Aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés sur le Site. Dès lors, il est recommandé de prévoir pour la réservation la souscription d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certaines annulations et un contrat d'assistance couvrant également le rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

14. Données personnelles & Cookies

Dans le cadre de la réservation, les données nominatives collectées feront l'objet d'un traitement informatique. Le Professionnel est invité à prendre connaissance de la politique de confidentialité et à informer le Client Final des modalités de traitement de ses données personnelles par H-RESA. En cas de contradiction entre les présentes conditions et la politique de confidentialité, cette dernière prévaut. Conformément à la loi Informatique, fichiers et libertés et aux dispositions relatives à la protection des données personnelles, les données concernant les voyageurs sont nécessaires au traitement de leurs demandes et réservations et sont destinées à H-RESA et aux sociétés du Groupe MisterFly, pour la conclusion et exécution du contrat. Afin de permettre la conclusion et exécution du contrat, les données personnelles seront communiquées aux partenaires de H-RESA, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers notamment). Certains partenaires de H-RESA peuvent être situés hors de l'Union Européenne. D'une manière générale, les voyageurs/Clients Finaux disposent notamment d'un droit d'accès, de portabilité, d'opposition, de rectification et de suppression relativement à l'ensemble des données les concernant à H-RESA – DPO – 2871, avenue de l'Europe 69140 Rillieux-la-Pape. La politique de H-RESA en matière de données personnelles ("Politique de Confidentialité") est disponible sur le Site.

15. Droit de Rétractation

Les produits réservés sur le Site échappent au droit de rétractation et sont exclusivement soumis aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes et/ou dans les conditions spécifiques du Fournisseur de Voyage.

16. Propriété intellectuelle

Le Professionnel reconnaît que H-RESA est propriétaire du Site. Le Professionnel reconnaît le caractère original du logiciel et sa protection par les dispositions du Code de la propriété intellectuelle et par les conventions internationales. Tous les éléments du Site, qu'ils soient visuels ou sonores, y compris la technologie sous-jacente, sont protégés par le droit d'auteur, des marques ou des brevets. De même, les marques, logos, dessins et modèles figurant sur le Site Internet sont la propriété exclusive de H-RESA. Leur divulgation ne saurait en aucun cas être interprétée comme accordant une licence ou un droit d'utilisation quelconque des dites marques et éléments distinctifs protégés par le droit d'auteur. Ils ne peuvent donc être utilisés sous peine de contrefaçon. Ainsi, aucun des documents provenant du Site ne peut être copié, reproduit, republié, téléchargé, posté, transmis ou distribué d'aucune manière que ce soit. Cependant, il est possible de télécharger une copie des documents sur un ordinateur pour l'utilisation personnelle et uniquement à des fins non commerciales, à condition de ne modifier que les informations contenues et de conserver intacts tous les copyrights et autres mentions de propriété. La modification de ces documents ou leur utilisation dans un autre but constitue une infraction au droit de propriété intellectuelle de H-RESA. Par conséquent, le Professionnel devra apporter tout le soin nécessaire lors de l'utilisation du Site. Le Professionnel s'interdit de porter atteinte de quelque façon que ce soit aux droits de propriété détenus par H-RESA. Tout lien hypertexte renvoyant au Site et utilisant la technique du « framing » ou du « in-line linking » est formellement interdit. Dans tous les cas, tout lien, devra être retiré sur simple demande de H-RESA.

17. Réclamations

H-RESA met à la disposition du Professionnel un numéro non-surtaxé destiné à recueillir leurs appels en vue d'obtenir la bonne exécution de leur contrat ou le traitement d'une réclamation, de se plaindre de toute non-conformité ou de demander une aide si le voyageur est en difficulté sur place. Le Professionnel doit informer le Client Final de signaler toute non-conformité constatée sur place dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce. À ce titre, H-RESA recommande aux Professionnels et aux Clients Finaux de signaler et de faire constater sur place par écrit auprès du représentant de H-RESA toute défaillance dans l'exécution du contrat. Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant éventuel des dommages-intérêts ou réduction de prix dus (le cas échéant) si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du Client Final.

Toute réclamation devra être transmise, accompagnée des pièces justificatives, dans un délai maximum de 30 jours après la date de retour. L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Toute appréciation d'ordre subjectif ne sera prise en compte. Le dédommagement éventuellement consenti pour une réclamation portant sur les prestations terrestres ne pourra être basé que sur le prix de ces dernières. H-RESA s'engage à faire le maximum pour traiter les réclamations dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la réception. Mais en fonction de la complexité et de la nécessité de diligenter des enquêtes auprès des hôtels ou prestations de services, ce délai pourra être allongé.

Après avoir saisi le service clients, et à défaut de réponse satisfaisante dans le délai susvisé, le Client Final peut saisir le Médiateur du Tourisme et Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel. Le cas échéant, le client peut également saisir la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n°524/2013 du Parlement européen et du Conseil (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>).

18. Preuve

Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste de la part du fournisseur de voyages ou de H-RESA dont le Professionnel ou le Client Final rapporterait la preuve, les données conservées dans le système d'information de H-RESA et/ou du fournisseur de voyages ont force probante quant aux réservations passées par le client. Les données sur support informatique ou électronique constituent des preuves valables et en tant que telles, sont recevables dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

19. Modifications des conditions de vente et prévalence des conditions de vente

Les conditions peuvent être modifiées à tout moment sans préavis. Ces modifications se matérialisent par la mise à jour et la datation des dites conditions. Il est entendu que ces modifications ne s'appliqueront qu'aux réservations effectuées postérieurement. Il est donc impératif que le Professionnel :

- Consulte les conditions générales et particulières au moment où il effectue sa réservation, notamment afin de s'assurer des dispositions en vigueur ;
- Informe le Client Final des présentes conditions H-RESA (avec la remise des conditions de vente).

En cas de contradiction entre les présentes conditions et toute information précontractuelle publiée sur le Site, ces dernières prévaudront.

20. Droit applicable et attribution de compétence

Les conditions de vente et d'utilisation régissent les relations entre les parties et sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève du Tribunal de commerce de Lyon.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Conformément aux dispositions du Code du Tourisme français, les dispositions reproduites ci-dessous ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique. L'ensemble des informations contenues sur le Site Internet constitue l'information préalable. Dès lors, à défaut de dispositions contraires, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués sur le site Internet, seront contractuelles dès l'acceptation des conditions de ventes.

EXTRAIT DU CODE DU TOURISME

Article R. 211-3

Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

Article R. 211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R. 211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

- 1) Les caractéristiques principales des services de voyage :
 - a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
 - b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, 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, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
 - c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement 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 contrat ;
 - f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;
 - g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;
 - h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;
- 2) La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;
- 3) Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;
- 4) Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;
- 5) Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

- 6) 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, du pays de destination ;
- 7) Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;
- 8) Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2o du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone. — V. Arr. du 1er mars 2018, infra.

Article R. 211-5

Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7 de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

Article R. 211-6

Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;

- 1) Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1;
- 2) Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;
- 3) Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour;
- 4) Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16;
- 5) Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;
- 6) Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) no 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;
- 7) Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1o à 8o.

Article R. 211-7

Le voyageur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

Article R. 211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

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

Article R. 211-9

Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1o de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable

- 1) Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;
- 2) Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;
- 3) Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;
- 4) S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

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

Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

Article R. 211-10

L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Article R. 211-11

L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

- 1) A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;
- 2) A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide 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 ou le détaillant.

FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD POUR DES CONTRATS PORTANT SUR UN SERVICE DE VOYAGE VISE AU 2° DU I DE L'ARTICLE L. 211-1 DU CODE DU TOURISME, A L'EXCLUSION DE CEUX VISEES AU 1° ET 2° DU I AINSI QUE DU II DE L'ARTICLE L. 211-7 DU MEME CODE

PARTIE D

<p>Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme. H-RESA et [Dénomination sociale du Professionnel : _____] seront entièrement responsables de la bonne exécution du service de voyage. En outre, comme l'exige la loi, H-RESA/ et [Dénomination sociale du Professionnel : _____] disposent d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où elles deviendraient insolubles.</p>
--

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.

H-Résa a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de APST, 15, avenue de Carnot 75015 Paris – France. Tél. : 01.44.09.25.35 - Fax : 01.44.09.88.00, info@apst.travel - www.apst.travel. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de H-Résa.

Le Professionnel a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de [l'organisme chargé de la protection contre l'insolvabilité] :

_____.
Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme [son nom : _____] son adresse géographique : _____ son adresse électronique et son numéro de téléphone : _____ si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de [Professionnel _____].

Site internet sur lequel on peut consulter le code du tourisme <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006074073&dateTexte=20181218>