EVASIONS SECRÈTES PAR VERYCHIC SAS
CONDITIONS GENERALES DE VENTE

1. PREAMBULE

Les prestations touristiques proposées sur le site https://EVASIONSSECRETES.VERYCHIC.fr sont vendues par la société VERYCHIC, SAS (ci-après « VERYCHIC) au capital de 250.000 € présidée par Nicolas Guernier, inscrite au RCS de Paris sous le numéro 534 393 368 et dont le siège social est sis à Paris, 23, rue d'Anjou code postal 75008. Son numéro de TVA intracommunautaire est : FR 06 534393368. Une personne physique peut être contactée au numéro de téléphone : **08 26 10 82 82.**

VERYCHIC SAS est immatriculée au Registre des Opérateurs de Voyage et de Séjours sous le numéro **IM 075130027**. La garantie financière, destinée à garantir de façon illimitée les fonds reçus en vertu des articles L. 211-18 et R. 211-26 à R. 211-34 du Code du Tourisme, est fournie par WHITE ROCK INSURANCE PCC LIMITED (EUROPE), Aon, Avenue 77, Block A and Block B, Level 3 Triq in-Negozju, Zone 3 Central Business District, Birkirkara, CBD 3010 Malta.

La Responsabilité civile professionnelle de VERYCHIC SAS est assurée dans les conditions prévues par le Code du Tourisme auprès de la compagnie Chubb European Group SE, la tour Carpe Diem, 31 place des Corolles, Esplanade nord, 92400 Courbevoie pour un montant de 10.000.000€ par sinistre sous le numéro de contrat **FRPKNA58081.**

Les Conditions Générales de Vente qui suivent définissent les conditions d'achat de prestations touristiques par Internet et par téléphone, ainsi que les conditions d'accès et d'utilisation du Site par les Utilisateurs et les Clients. Elles sont portées à la connaissance du Client avant tout engagement de sa part et constituent une partie de l'information préalable visée à l'article R.211-4 du Code du Tourisme, outre les fiches descriptives des Prestations.

Sur l'ensemble du site https://EVASIONSSECRETES.VERYCHIC.fr, VERYCHIC propose à la vente les prestations suivantes :

- Des prestations d'hébergement ;
- Des voyages à forfait ou forfaits touristiques ;
- Des publicités et liens vers d'autres sites.

ARTICLE 1 – DEFINITIONS

Les termes commençant par une majuscule utilisés dans les présentes conditions générales de vente auront le sens qui leur est donné ci-après, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, au féminin ou au masculin.

ARTICLE : désigne un article des présentes conditions générales de vente.

AVOIR : désigne une note de crédit émise par VERYCHIC utilisable pour effectuer une ou plusieurs réservations sur le site www.verychic.fr

BON D'ECHANGE ou VOUCHER : document émis par VERYCHIC permettant la délivrance des Prestations chez les Partenaires de VERYCHIC.

CAS DE FORCE MAJEURE : désigne tout fait ou événement imprévisible, irrésistible et extérieur à la volonté des parties, rendant l'exécution de la Prestation impossible et notamment, les conflits armés, les épidémies graves, les incendies, les tempêtes, les inondations, les séismes, cyclones, éruptions volcaniques, et toute autre catastrophe naturelle.

CLIENT : toute personne physique ou morale qui réserve commande ou achète une Prestation sur le Site internet https://EVASIONSSECRETES.VERYCHIC.fr ou bien par téléphone auprès du Service Client VERYCHIC.

COMMANDE : désigne toute réservation effectuée par un Client.

CONDITIONS GENERALES / CONDITIONS GENERALES DE VENTE : désigne les présentes conditions générales de vente qui régissent les relations entre un Utilisateur, un Membre ou un Client et VERYCHIC dans le cadre de l'offre, la réservation et la fourniture des Prestations, ainsi que les conditions d'utilisation du site.

DESCRIPTIF : désigne les éléments de description de la Prestation, notamment les textes et les photos, figurant sur le Site.

DESTINATAIRE : la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou tout autre organisme qui reçoit communication de données à caractère personnel, qu'il s'agisse ou non d'un tiers.

DONNEES A CARACTERE PERSONNEL : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou ; est réputée être une «personne physique identifiable» une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale;

MEMBRE : personne physique qui s'inscrit sur le Site https://EVASIONSSECRETES.VERYCHIC.fr en renseignant un e-mail et un mot de passe pour accéder aux ventes privées de VERYCHIC.

PARTENAIRE : désigne tout prestataire ou fournisseur de VERYCHIC et, notamment, les compagnies aériennes, les hôtels, les résidences hôtelières, les restaurants, les tour-opérateurs, les agences de voyage, les prestataires de services touristiques et/ou de transport et les compagnies d'assurance.

PRESTATION : désigne une prestation de service proposée sur le Site consistant en :

- Une prestation d'hébergement ;
- Une prestation de « forfait touristique », constituée par la combinaison d'au moins deux types différents de prestations aux fins du même voyage ou séjour de vacances dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée, telles que l'hébergement, le transport, et éventuellement des activités accessoires proposées sur le Site et comprises dans le prix total.

PROFILAGE : toute forme de traitement automatisé de données à caractère personnel consistant à utiliser ces données à caractère personnel pour évaluer certains aspects personnels relatifs à une personne physique, notamment pour analyser ou prédire des

éléments concernant le rendement au travail, la situation économique, la santé, les préférences personnelles, les intérêts, la fiabilité, le comportement, la localisation ou les déplacements de cette personne physique ;

RESPONSABLE DU TRAITEMENT : la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement

SERVICE : désigne le service de réservation des Prestations fourni par VERYCHIC au Client.

SERVICE CLIENT : Un service de vente et d'attention téléphonique est ouvert aux horaires indiqués sur le site. Le service est accessible à l'un des numéros de téléphone indiqués ci – dessous :

France	**0826 10 82 82 (depuis la France)**
Autriche	+4312675948
Danemark	+4578791033
Italie	Appel local 800761699
Pays-Bas	+31202623731
Espagne	+34911366109
Suède	+46840308780
Suisse	+41215750003
UK	+442033265476

Pour les appels après – vente et les réclamations, VERYCHIC met à disposition de ses Clients le numéro de téléphone non surtaxé suivant : **01 70 95 85 85** depuis la France et **00 33 1 70 95 85 85** depuis l'étranger.

SITES : désigne le site internet https://EVASIONSSECRETES.VERYCHIC.fr ainsi que le service d'attention aux clients accessible aux numéros de téléphones indiqués ci-dessous et tout autre support exploité par VERYCHIC (ou toutes les url qui pourraient leur être substituées ou en constituer des alias).

SOUS-TRAITANT : la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement.

TRAITEMENT : toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.

UTILISATEUR : toute personne physique navigant sur les Sites https://EVASIONSSECRETES.VERYCHIC.fr pour consulter les offres mais qui n'achète pas de Prestation et n'est pas Membre.

VERYCHIC ou la Société : désigne la société VERYCHIC, société par actions simplifiée de droit français au capital de 250.000,00- EUR dont le siège est sis à Paris 75008, 23 rue d'Anjou, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 534 393 368.

ARTICLE 2 – APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les Conditions Générales VERYCHIC sont valables à compter du **24-01-2024** et elles annulent et remplacent les versions précédentes. VERYCHIC se réserve le droit de modifier les Conditions Générales à tout moment, les modifications prenant effet au moment de leur publication sur le Site.

Il est donc impératif pour tout Client de prendre connaissance de l'intégralité des Conditions Générales avant de valider toute réservation et il lui est en outre recommandé de les télécharger et/ou les imprimer afin d'en conserver une copie.

Les Conditions Générales de Vente applicables au Client seront les Conditions Générales en vigueur au moment de la validation de sa réservation sur le Site.

L'acceptation pleine, entière et sans réserve, par le Client des Conditions Générales de Vente est réputée acquise préalablement à la validation de toute réservation effectuée en ligne, dès lors qu'il a coché la case ***« J'ai pris connaissance et j'accepte les conditions générales de vente »*** sur le Site. L'adhésion du Client aux Conditions Générales de Vente entraine l'acceptation sans réserve de l'ensemble de leurs dispositions et l'entière adhésion de l'ensemble des participants et bénéficiaires de la Prestation.

Lorsque la commande aura été prise par téléphone, VERYCHIC informera le Client par téléphone de l'existence des Conditions Générales de Vente et de la possibilité de les consulter sur le site www.verychic.fr. Le paiement de la Prestation par le Client et la réception du courrier électronique confirmant la commande valent acceptation des Conditions Générales de Vente. En dernier lieu VERYCHIC recommandera au Client de vérifier scrupuleusement la confirmation de sa commande qui lui sera envoyée par mail, pour s'assurer qu'elle est conforme à son projet de voyage.

Les Conditions Générales de Vente de VERYCHIC pourront être complétées par des conditions de vente particulières figurant sur le Descriptif de la Prestation et par les conditions de vente des Prestataires accessibles soit sur le Site, soit sur place lorsque cela aura été effectivement indiqué par VERYCHIC dans le Descriptif.

ARTICLE 3 – CONDITIONS D'UTILISATION ET RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Le Service est réservé aux Clients majeurs (plus de 18 ans). VERYCHIC ne saurait accepter l'inscription d'un mineur non accompagné par une personne majeure (au sens de la législation du pays d'accueil). En conséquence, il ne pourra être reproché à VERYCHIC de ne pas exécuter les Prestations convenues dans l'hypothèse où, malgré cette interdiction, un mineur non accompagné serait inscrit, à son insu, à l'un des voyages ou séjours proposés sur le Site. Un tel agissement serait considéré comme une faute du Client exonérant VERYCHIC de sa responsabilité.

Le Client déclare utiliser le Site conformément aux Conditions Générales de Vente, en son nom et/ou au nom et pour le compte de tout bénéficiaire final de la Prestation dont il

reconnaît expressément être le mandataire. Les Conditions Générales de Vente sont opposables au Client et à tout bénéficiaire final de la Prestation.

Le Client doit nécessairement disposer d'une adresse e-mail valable et active et doit s'assurer de la bonne réception de ses courriers électroniques.

S'il transmet des coordonnées erronées dans l'une des étapes de la réservation, la Société ne saurait voir sa responsabilité engagée et toute légèreté ou négligence du Client à cet égard ne pourra être imputable à la Société. L'acceptation des Conditions Générales vaut acceptation expresse et irrévocable de l'usage du support électronique comme mode de communication et de conclusion du contrat qui lie le Client à la Société. Le Client est à cet égard seul responsable de la consultation régulière de sa boîte e-mail.

Une utilisation du Site qui serait frauduleuse, ou qui contreviendrait aux présentes Conditions Générales de Vente, justifierait que soit refusé au Client, à tout moment, l'accès aux Prestations.

Sauf cas de fraude, dont il lui appartiendrait de rapporter la preuve, le Client et le Membre sont responsables financièrement de leurs démarches sur le Site, notamment de l'utilisation qui sera faite de leur nom d'utilisateur et de leur mot de passe. Ils garantissent également la véracité et l'exactitude des informations renseignées par eux-mêmes sur le Site.

Il appartient aux personnes de forte corpulence de le signaler dès leur réservation et il leur est fortement recommandé de réserver un second siège pour tous les transports.

Un Client présentant un handicap ou une incapacité doit également en informer VERYCHIC et lui indiquer, dès la réservation, tout besoin particulier en découlant. VERYCHIC fera ses meilleurs efforts pour prendre les mesures appropriées, chaque fois que cela sera possible, étant précisé que la prise en charge complète et totale du handicap ou de l'incapacité relève de l'appréciation du client et de sa seule responsabilité.

ARTICLE 4 – FORMATION DU CONTRAT ET MODALITÉS D'ACHAT D'UNE PRESTATION

La réservation des Prestations peut être effectuée sur le Site ou par téléphone aux numéros d'attention téléphonique indiqués à l'article 1 des présentes Conditions Générales, après avoir validé les Conditions Générales de Vente.

Le client autorise VERYCHIC à le représenter pour la recherche et la réservation des produits ou services fournis par le prestataire, ainsi que pour procéder au paiement des produits ou services, en son nom et pour son compte.

La société VERYCHIC effectue la réservation au nom et pour le compte du client, Le prestataire fournisseur de service sera celui qui exécutera la prestation achetée par le client comme indiqué sur la confirmation de réservation adressée au client par VERYCHIC.

4.1 Etapes de réservation

4.1.1. Devenir Membre et accéder aux ventes privées

La réservation des Prestations est proposée sous forme de ventes privées, exclusivement réservées aux Membres de VERYCHIC. L'Utilisateur doit donc au préalable s'inscrire sur le Site en renseignant notamment une adresse électronique valable et un mot de passe.

L'identifiant et le mot de passe, tels que confirmés par VERYCHIC par courrier électronique permettent à l'Utilisateur de devenir Membre et d'accéder aux offres de Prestations.

Les offres de Prestations sont limitées dans le temps, et la durée propre à chaque offre est précisée sur le Site. A l'issue de cette durée, l'offre n'est plus valable.

4.1.2. Réserver des Prestations

Pour réserver une ou des Prestation(s), le Client peut se connecter sur la plateforme https://EVASIONSSECRETES.VERYCHIC.fr ou appeler le Service Clients aux numéros indiqués à l'article 1 des Conditions Générales.

1. **Connexion sur la plateforme https://EVASIONSSECRETES.VERYCHIC.fr**

- Le Client effectue une recherche qui sera suivie de la communication d'une ou plusieurs offres de Prestations correspondant à sa requête ;

- Il clique ensuite sur la Prestation qu'il aura choisie pour accéder à son Descriptif ;

- Il renseigne les informations demandées, à savoir, les dates de départ et d'arrivée, (selon les disponibilités affichées), le nombre de chambres et de personnes, la catégorie de la chambre (selon les disponibilités affichées) et toute autre option éventuellement proposée sur le Site et disponible aux dates choisies ;

- Il vérifie le récapitulatif de sa commande, qui reprend le détail des Prestations choisies, le détail des prix ainsi que le prix total TTC, et le modifie s'il le souhaite ;

- S'il décide de poursuivre sa réservation, le Client renseigne ses coordonnées, dont il garantit l'exactitude, étant précisé que pendant cette étape, de manière à lui permettre toute vérification, un formulaire récapitulatif et informatif restera affiché sur l'écran de sa page de réservation. Ledit formulaire reprendra les éléments d'information essentiels relatifs à la réservation effectuée par le Client :

    - Le nom et les coordonnées du Client ;

    - Le nom du ou des bénéficiaire(s) des Prestations ;

    - Les caractéristiques principales du voyage ;

    - Les coordonnées de VERYCHIC (dénomination sociale, adresse géographique et coordonnées téléphoniques + mail) ;

    - Le prix total de la ou des Prestation(s) incluant les taxes et s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres couts supplémentaires, ou lorsque ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de couts additionnels que le Client peut encore avoir à supporter ;

- Les modalités de paiement ;

- Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, ainsi que des informations sur les formalités sanitaires du pays de destination ;

- Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le Client ou sur le cout d'une assistance couvrant le rapatriement en cas d'accident, de maladie ou de décès.

- Le Client s'assure que toutes les informations indiquées sur le formulaire sont conformes à celles qu'il a fournies car elles ne pourront plus être modifiées après validation de la commande ;

- Le Client reconnaît, en cochant la case prévue à cet effet, qu'il a pris connaissance, préalablement à la conclusion du contrat, de l'intégralité des informations relatives aux droits du voyageur, figurant sur la page d'accueil du Site www.verychic.fr ;

- Il lit et accepte les Conditions Générales de Vente en cochant la case prévue à cet effet sur le Site ;

- Il paye sa commande pour confirmer la réservation, soit en ligne, soit par téléphone, selon les modalités prévues à l'Article 6.3 ci-après, étant précisé qu'en validant le paiement et en acceptant les Conditions Générales de Vente, le Client accepte la réservation de manière définitive ;

2. **Réservation par téléphone**

Le Client peut effectuer sa réservation par téléphone auprès d'un agent VERYCHIC spécialisé, en composant l'un des numéros indiqués à l'article 1 des présentes Conditions Générales,

L'agent VERYCHIC recueille les informations nécessaires à la réservation du Client et notamment les dates de départ et d'arrivée souhaitées (selon les disponibilités affichées sur le Site), le nombre de chambres et de personnes, la catégorie des chambres (selon les disponibilités affichées) et toute autre option éventuellement proposée sur le Site et disponible aux dates choisies.

L'agent informe le Client de l'existence des Conditions Générales de Vente et lui recommande de les consulter sur le site https://EVASIONSSECRETES.VERYCHIC.fr . Il lui rappelle que le paiement du prix total TTC et la réception du courrier électronique confirmant la commande conformément à l'article 4.1.3 ci-après valent acceptation des Conditions Générales de Vente.

L'agent reprend ensuite l'ensemble des caractéristiques de la commande, et notamment le détail des Prestations choisies et des prix, indiquant enfin au Client le prix final TTC. Il communique au Client l'ensemble des informations indiquées sur le formulaire récapitulatif et informatif visé au point 4.1.2.1 ci-dessus, ainsi que le résumé des droits des voyageurs figurant à l'annexe 1, partie B de l'Arrêté du 1er mars 2018.

Le Client réalise ensuite auprès de l'agent le paiement du prix total TTC qui lui a été préalablement communiqué.

L'agent demande en dernier lieu au Client de vérifier scrupuleusement la confirmation de commande qui lui sera adressée par courrier électronique, afin de s'assurer qu'elle est en tous points conforme à son projet de voyage.

3. **Réservation avec une Carte Cadeau ou d'un Avoir**

Il est expressément indiqué que toute réservation au moyen d'une Carte cadeau ou d'un Avoir se fera exclusivement par téléphone auprès du Service Clients.

4.1.3. Recevoir une confirmation de réservation

Une fois la réservation effectuée par le Client sur le Site ou par téléphone, conformément aux dispositions ci-dessus, les Conditions Générales de Vente acceptées et le paiement validé, la Société effectue la réservation des Prestations choisies auprès du ou des Partenaire(s) concerné(s), au nom et pour le compte du Client.

VERYCHIC adresse ensuite au Client, par courrier électronique et dans un délai maximum d'un (1) jour ouvré suivant la date de paiement de la commande, la confirmation de sa réservation.

Le Client est tenu de vérifier attentivement et dès réception que les informations portées sur la confirmation de sa réservation correspondent en tous points à la réservation effectuée, notamment les informations relatives à l'identité des bénéficiaires de la Prestation, la date et l'heure de départ et d'arrivée, la destination, et tous les détails relatifs au transport s'il y a lieu.

Le contrat entre le Client et VERYCHIC est définitivement formé lors de l'envoi par la Société de cet e-mail de confirmation. Les informations qui y sont mentionnées ainsi que les présentes Conditions Générales de Vente constituent l'accord entre le Client et VERYCHIC.

4.2 Absence de droit de rétractation

En application de l'article L. 221-28-12º du Code de la consommation, la réservation des Prestations n'est pas soumise à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

En conséquence, les Prestations réservées sur le Site sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes Conditions Générales de Vente.

ARTICLE 5 – CONDITIONS APPLICABLES AUX PRESTATIONS PROPOSEES PAR VERYCHIC

5.1 Prestations d'Hébergement

Les Prestations d'hébergement seul peuvent être proposées *dans des hôtels, dans des appartements ou dans des résidences de tourisme* (ci-après « l'Hébergement »).

Les Prestations d'Hébergement sont proposées par VERYCHIC au nom de ses Partenaires.

5.1.1. Contenu de la Prestation d'Hébergement

Chaque Prestation d'Hébergement est renseignée sur le Site au moyen de rubriques dont le contenu est spécifique à ladite Prestation et que le Client est réputé avoir intégralement lues et totalement acceptées avant de confirmer sa réservation.

Le règlement intérieur de la prestation d'hébergement sur place dépend de la direction de l'établissement et doit être respecté, notamment les heures d'ouverture et de fermeture des restaurants, des discothèques, les conditions d'accès aux activités, etc.

5.1.2. Classification de l'Hébergement

L'Hébergement figure sur la page du Site le concernant accompagné du nombre d'étoiles qui lui est attribué. Chaque classification est établie en vertu des normes ou des usages du pays de destination qui peuvent parfois varier des normes ou des usages français et européens. Aucun parallèle ne peut être fait d'un pays à l'autre ou d'un établissement à l'autre.

Dans l'hypothèse d'absence de classification locale, VERYCHIC fournira ses meilleurs efforts pour informer le plus précisément possible le Client des conditions de son hébergement sur la base de sa connaissance des lieux et des appréciations communiquées par ses Clients.

Il se peut que VERYCHIC, à titre exceptionnel, soit contraint, pour des raisons techniques, de sécurité ou dans des cas de Force Majeure ou du fait d'un tiers, de substituer à l'Hébergement prévu un autre hébergement proposant des Prestations équivalentes.

Dans la mesure du possible, le Client sera avisé au préalable et dans les meilleurs délais et il lui sera proposé un établissement de la même catégorie ou d'une catégorie supérieure à celle choisie à l'origine. Dans ce dernier cas, aucun dédommagement ne pourra être réclamé par le Client.

5.1.3. Durée du séjour

Les prix sont calculés par rapport à un certain nombre de nuitées et non de journées. On entend par nuitée la période de mise à disposition des chambres. Celle-ci est comprise, selon les hébergements, de 14 heures à 18 heures le jour de l'arrivée, jusqu'à 10 heures ou 12 heures le lendemain.

Si, en cas d'arrivée tardive ou de départ matinal, la première et/ou la dernière nuitée se trouvent écourtées, aucun remboursement ni aucune indemnité ne pourront être accordés. Il est fortement recommandé de prévenir l'Hébergement en cas d'arrivée tardive (après 19heures).

5.1.4. Chambres

Les chambres simples ou individuelles sont prévues avec un lit d'une personne. Elles sont en quantité limitée et sont souvent moins spacieuses, moins confortables et moins bien situées que les autres chambres. Elles font souvent l'objet d'un supplément.

Les chambres doubles sont prévues avec deux lits et plus rarement avec un lit double.

Dans les chambres triples, le troisième lit est généralement un lit d'appoint supplémentaire au confort sommaire.

Les chambres quadruples ont dans la plupart des cas deux lits d'appoint supplémentaires, qui peuvent être de taille inférieure à la taille standard (confort sommaire).

Certaines chambres triples ou quadruples comportent trois ou quatre vrais lits de taille standard et ne donnent donc pas lieu à réduction.

VERYCHIC ne peut être tenu à une obligation de résultats sur les demandes particulières : VERYCHIC communiquera les demandes particulières au partenaire hôtelier qui y répondra du mieux possible, sous réserve des disponibilités de l'Hébergement.

En période de moindre occupation, le Partenaire se réserve le droit d'effectuer des travaux, de réduire et/ou de réorganiser les services proposés dans son établissement (accès au restaurant, au spa, aux activités sportives, piscines, animations etc.), de fermer une ou plusieurs sections de l'Hébergement, sans que ceci puisse être une cause de dédommagement pour le Client qui en est informé à la lecture des présentes Conditions Générales et qui l'accepte.

5.1.5. Repas

La qualité de la restauration à destination peut être différente de la qualité de la restauration française, ce que le Client reconnaît et accepte.

Les repas dépendent de la Prestation choisie.

La formule *Tout Compris* (ou « *All Inclusive* ») comprend l'hébergement, les petits déjeuners, déjeuners, diners et les boissons usuelles (eaux minérales, jus de fruit, sodas,), généralement de 10 heures à 22 heures.

La formule *Pension Complète* comprend l'hébergement, les petits déjeuners, les déjeuners et les diners. Elle ne comprend pas les boissons.

La formule *Demi-Pension* comprend l'hébergement, les petits déjeuners et les déjeuners ou les diners selon le cas. Elle ne comprend pas les boissons.

Toutes les consommations supplémentaires, non comprises dans la Prestation, sont à régler sur place directement auprès du Partenaire.

Les repas ou prestations non consommés ne donnent pas lieu à remboursement.

Le nombre de repas dépend du nombre de nuits passées à l'hôtel. Ainsi, la demi-pension, la pension complète et la formule tout inclus (all inclusive) débutent avec le diner de la première nuit et terminent avec le petit déjeuner suivant la dernière nuit. Si certains repas supplémentaires devaient être pris en raison notamment des horaires des vols retours, VERYCHIC ne pourrait procéder à aucun remboursement.

5.1.6. Activités et loisirs

Certaines activités proposées par l'Hébergement peuvent présenter des risques pour le Client et VERYCHIC ne saurait être tenue responsable en cas d'accident. Pour des raisons de sécurité, la plupart des activités sportives et de loisir sont sous condition d'un âge minimum

qui varie selon les pays et la règlementation locale et sont déconseillées aux femmes enceintes.

Le Client est invité à se renseigner lors de la réservation.

5.1.7. Bébés

Les Hébergements ne disposent que d'un nombre limité de lits bébés qui ne peuvent faire l'objet d'une réservation et sont mis à disposition des Clients lors de leur arrivée en fonction des disponibilités. Selon les établissements il peut être demandé une participation pour la mise à disposition d'un lit bébé. Cette participation sera à la charge exclusive du Client.

Les Clients doivent prévoir, avant leur départ, d'apporter pour leur séjour une nourriture adaptée aux besoins de leurs bébés.

5.1.8. Prix de la Prestation d'Hébergement :

Le prix indiqué par VERYCHIC pour la Prestation Hébergement seul est régi par les dispositions de l'article 6 des Conditions Générales de Vente.

5.1.9. Modification ou annulation de la Prestation d'Hébergement :

Les conditions de modification et/ou d'annulation de la Prestation sont définies à l'article 7.1 des Conditions Générales de Vente.

5.2 Forfaits touristiques

Selon les termes de l'article L211-2 du Code du tourisme, constitue un forfait touristique la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée, si ces services sont combinés par un seul professionnel, y compris à la demande du voyageur ou conformément à son choix, avant qu'un contrat unique incluant tous ces services ne soit conclu.

VERYCHIC propose des forfaits touristiques classiques et des forfaits touristiques dynamiques.

5.2.1. Forfait touristique classique (produit prédéfini ou « pré-packagé »)

Le forfait touristique classique est une offre de voyage fabriquée par un professionnel du tourisme sélectionné par VERYCHIC (ci-après « l'Organisateur »). L'offre de voyage est constituée de plusieurs Prestations telles que l'hébergement, le transport et des activités accessoires et de loisir.

Le voyage est souvent fabriqué plusieurs mois à l'avance pour la meilleure satisfaction possible du voyageur et il est principalement constitué de croisières, trains touristiques, circuits touristiques, autotours, etc.

5.2.2. Forfait touristique dynamique (produit créé en temps réel ou « package dynamique »)

VERYCHIC assemble les prestations touristiques à la demande du Client et les vend sous un contrat unique et à un prix tout compris,

Le forfait touristique dynamique peut comprendre les prestations suivantes :

- Hébergement et transport aérien ;

- Hébergement, transport aérien et prestation de services.

5.2.2.1. Transport

Les prestations de transport comprises dans les Forfaits Touristiques sont régies par les dispositions suivantes :

VERYCHIC répond du bon déroulement du voyage inclus dans les Forfaits Touristiques sans pour autant être tenue pour responsable des cas de Force Majeure, du fait des tiers, ou de la faute du Client (notamment, non présentation à l'embarquement ou présentation après l'heure de convocation, non-respect des formalités administratives, douanières, sanitaires, violence, incivisme).

5.2.2.1.1 Transport aérien

5.2.2.1.1.1 Conditions de voyage

Les conditions d'exécution du transport aérien sont régies par les conditions de transport et tarifaires des Transporteurs Aériens, disponibles sur leurs sites Internet respectifs. Ces conditions peuvent prévoir des restrictions sur des frais liés à l'annulation et/ou à la modification d'une réservation. Il est de la responsabilité du Client de respecter les consignes du Transporteur Aérien, notamment en ce qui concerne les délais de présentation pour l'enregistrement. Il est conseillé de se présenter à l'enregistrement au moins trois heures avant l'heure de départ de l'avion pour les vols internationaux et au moins deux heures à l'avance pour les vols intérieurs/domestiques. Ces délais peuvent varier pour les passagers nécessitant une assistance particulière. VERYCHIC ne peut être tenue responsable et ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit si un passager se voyait refuser l'enregistrement pour présentation au-delà de l'heure limite.

En particulier, le Client reconnaît et accepte que :

1) VERYCHIC n'a aucun contrôle sur l'attribution des sièges ;
2) VERYCHIC n'a aucun contrôle sur les informations relatives aux heures passées dans l'avion qui sont fournies par le Transporteur Aérien offrant la prestation de transport aérien, ces informations données par le Transporteur Aérien sont indicatives et susceptibles de modification ;
3) VERYCHIC n'a aucun contrôle sur la prise en compte par le Transporteur Aérien de conditions spéciales de transport que nécessiterait le voyageur en raison d'un Handicap ou pour une autre raison.

En cas de non-présentation au départ (no-show), le Transporteur Aérien et/ou VERYCHIC se réservent le droit d'annuler les autres Prestations ainsi que le vol retour. Tout voyage interrompu, abrégé ou toute Prestation non consommée du fait du Client ne donnera droit à aucun remboursement (hors taxes aéroport). Tous les tronçons des billets d'avion doivent être utilisés, et dans l'ordre, faute de quoi le Transporteur Aérien se réserve le droit de réajuster le tarif ou d'annuler le vol retour, sans aucun remboursement (hors taxes aéroport). Ces conditions s'appliquent également aux titres de transport comprenant une partie du trajet en train ou bus. Certains Transporteurs Aériens ne remboursent pas les taxes des billets partiellement utilisés.

Les horaires, le type d'appareil, la compagnie aérienne, les éventuels arrêts/escales intermédiaires et le trajet sont communiqués exclusivement à titre indicatif sous réserve de confirmation. La majorité des Transporteurs Aériens se réserve le droit de modifier les horaires et d'annuler des réservations confirmées, dans la mesure de ce que permet la réglementation européenne. VERYCHIC, en tant qu'intermédiaire, n'est pas responsable de ces changements d'horaires ou annulations.
Les Transporteurs Aériens facturent certains services supplémentaires tels que les bagages enregistrés, l'enregistrement à l'aéroport, le choix de sièges, les repas, les boissons, les encas, etc. Les frais afférents à ces services supplémentaires ne sont pas inclus dans le prix du billet d'avion, sauf disposition contraire expressément stipulée et, de ce fait, ils doivent être payés directement au Transporteur Aérien.

5.2.2.1.1.2 Correspondance

Les clients sont invités à vérifier l'offre de voyage pour prendre connaissance des éventuels transits ou correspondances.
Lors de la réservation d'un trajet comprenant une correspondance ou un transit, le Client doit prévoir un délai suffisamment large prenant en compte d'éventuels retards et/ou tout changement d'aéroport. Conformément aux conventions internationales, les correspondances ne sont pas garanties. De manière générale, il est conseillé de ne prévoir aucun engagement, le jour ou le lendemain de l'aller ou du retour du voyage.

5.2.2.1.1.3 Aéroport

Les frais de navettes entre aéroports (taxis, bus, parking, etc.) sont à la charge du Client, VERYCHIC n'est pas responsable de ces frais.

Le nom de l'aéroport, lorsque la ville desservie contractuellement en comporte plusieurs est cité à titre indicatif et peut être soumis à des modifications éventuelles. Le Transporteur Aérien peut décoller/atterrir indifféremment sur l'un ou l'autre sans donner lieu à un dédommagement. Par exemple à Paris entre les aéroports de Orly et Roissy Charles de Gaulle.

5.2.2.1.1.4 Femmes Enceintes

Les Transporteurs Aériens refusent parfois l'embarquement aux femmes enceintes, lorsqu'elles estiment qu'en raison du terme de la grossesse, un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible.

5.2.2.1.1.5 Bébés

Le Client doit respecter l'ensemble des conditions spécifiques du Transporteur Aérien concernant le transport de bébés et d'enfants. Les enfants de moins de 2 ans ne disposent pas de siège dans l'avion sauf si les parents demandent à payer une place entière spécialement pour eux. Cette règle n'est valable qu'à la condition que les enfants aient moins de 2 ans pendant toute la durée du voyage, à la date de départ et à la date de retour. En effet, les Transporteurs Aériens considèrent que pour les enfants dépassant l'âge de 2 ans à la date du retour, il est nécessaire de réserver un billet aller-retour au tarif enfant. Les frais occasionnés par le non-respect de cette règle ne pourront être remboursés. Les enfants de moins de 14 ans non accompagnés ne seront acceptés sur le vol qu'en conformité avec les conditions du Transporteur Aérien. Par précaution, il est conseillé au Client de s'assurer que les enfants (y compris les bébés) possèdent des papiers d'identité à leur nom et le Client

et/ou passager doit veiller à se munir des pièces d'identité de l'enfant au jour de l'embarquement.
Pour toute réservation d'un vol pour un mineur, VERYCHIC invite le Client à se renseigner, soit auprès du service client de VERYCHIC soit auprès du Transporteur Aérien, sur l'âge minimum de l'accompagnant. La politique diffère d'un Transporteur Aérien à un autre et par précaution il convient de vérifier avant toute réservation.

5.2.2.1.1.6 Tarifs spéciaux

Certains Transporteurs Aériens proposent des tarifs spéciaux pour les enfants de moins de 2 ans, les enfants et les seniors. Ces réductions dépendent du Transporteur Aérien et du vol concernés, de la disponibilité des places, ainsi que de l'âge des voyageurs. Si le Client a bénéficié de réduction, les tarifs spéciaux correspondant apparaissent dans le tableau récapitulatif des prix avant la confirmation de la réservation. En outre, il convient de noter que la réduction relative au tarif enfant n'est pas automatiquement appliquée au tarif adulte proposé par les Transporteurs Aériens. Le pourcentage de réduction relatif au tarif enfant est susceptible de variation selon le tarif adulte appliqué par le Transporteur Aérien pour le vol concerné. Il est ainsi possible que le tarif enfant soit identique au tarif adulte mentionné sur le Site.

5.2.2.1.1.7 Bagages

Les clients sont invités a prendre connaissance et à respecter strictement la réglementation internationale dictée par International Air Transport Association (ci-après « IATA ») sur les matières dangereuses et notamment les articles explosifs, inflammables, corrosifs, oxydants, irritants, toxiques ou radioactifs, les gaz comprimés et les objets non autorisés par les Etats.
Pour une meilleure information préalable, l'Agence de voyages invite le Client à visiter le site de la Direction générale de l'Aviation civile (DGAC) pour prendre connaissance des mesures, et à télécharger le document relatif aux mesures de restriction sur les liquides contenus dans les bagages en cabine. En cas de refus d'embarquement du bagage par le Transporteur Aérien, l'Agence de voyages ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit.

Bagage à main ou en cabine (tout bagage non enregistré en soute) : Chaque Transporteur Aérien a sa propre politique. Les clients sont invités à consulter les conditions du transporteur concerné.

Bagage en soute : Chaque Transporteur Aérien a sa propre politique. VERYCHIC informe le client lors de la présentation du devis de la pratique de la compagnie aérienne et du supplément tarifaire éventuel.

En cas de perte, d'avaries, de vols d'effets personnels et/ou de bagages à l'arrivée du vol (aller et/ou retour), le Client doit impérativement établir un constat d'irrégularité bagages avant toute sortie définitive de l'aéroport. Une fois le constat établi, le Client est invité à adresser au Transporteur Aérien la déclaration en y joignant les originaux des pièces justificatives (ex : photos faisant état de l'avarie, déclaration de valeur établie avant le vol auprès des services aéroportuaires…) dans des délais très courts :
- En cas d'avarie : 7 jours calendaires à compter de la date de découverte des faits (la date d'établissement du constat faisant foi) ;
- En cas de perte : 21 jours calendaires à compter de la date initiale de livraison, correspondant à la date du vol retour ;
- En cas de livraison tardive : 21 jours calendaires à compter de la date réelle de livraison.

Au-delà de ces délais, la demande sera rejetée, conformément aux dispositions de la convention internationale de Montréal.

5.2.2.1.1.8 Vol direct & Escale

Les vols directs peuvent être continus ou comporter une ou plusieurs escales (selon les Transporteurs Aériens, il s'agit d'un même vol comportant le même numéro de vol) avec changement ou non d'appareil sans que l'Agence de voyages en soit informée. Certains itinéraires nécessitent un changement d'appareil. Les vols à prix spéciaux peuvent ne pas emprunter l'itinéraire le plus direct. Un vol qualifié de direct est un vol où il n'y a pas de changement d'appareil. Les escales peuvent être dictées par des raisons techniques, dans ce cas elles ne sont en général pas communiquées par la compagnie aérienne. (ex : plein de carburant). Les détails des escales commerciales seront communiqués au cours de la réservation et sont clairement indiqués sur le Moteur de réservation et sur l'itinéraire envoyé une fois la réservation réalisée. L'insertion d'une escale technique ou commerciale par le transporteur aérien ne constitue pas une cause d'annulation du dossier.

5.2.2.1.1.9 Durée du vol

Les durées de vol sont communiquées sur la base d'une journée de 24 heures ; elles sont approximatives et sont établies par rapport aux vols de départ. Elles peuvent varier en fonction des horaires de vol, des types d'aéronefs, des conditions météorologiques, etc. et sont des indications des heures réellement passées en vol (exclusion faite du temps passé au sol lors des escales ou lors d'un changement d'avion) et ne sont, par conséquent, communiquées qu'à titre indicatif, sous réserve de modification et de confirmation.

5.2.2.1.1.10 Réglementation applicable au transport aérien

Refus d'embarquement, annulation et retard - Les modifications d'horaires ou d'itinéraires, d'escales, changements d'aéroport, retards, correspondances manquées, annulations de vols font partie des contraintes spécifiques au transport aérien. Ces situations sont, le plus souvent, liées à l'encombrement ponctuel de l'espace aérien, au respect des règles de la navigation aérienne, aux impératifs de sécurité et de vérification des appareils. En cas de non-respect des dispositions du Règlement (CE) 261/2004 et de la Convention de Montréal du 28 mai 1999 régissant les droits des passagers lors d'un transport aérien, VERYCHIC ne pourra être tenu pour responsable pour les cas précités, ainsi que pour tous faits imputables à des cas fortuits, des cas de force majeure (grèves, intempéries, guerres, catastrophes naturelles, épidémies, attentats, incidents techniques etc.), du fait de tiers, du Client (présentation après l'heure de convocation à l'aéroport, refus d'enregistrement ou d'embarquement pour non-respect des formalités de police, santé ou douane, non présentation à l'embarquement etc.).

5.2.2.1.1.11 Surbooking – Surréservation

En cas de surréservation, pratique palliant la non-présentation des passagers et optimisant le taux de remplissage, le Transporteur Aérien est tenu d'offrir une compensation au passager qui subirait ce désagrément. VERYCHIC ne peut être tenue pour responsable en cas de surréservation. VERYCHIC ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit si pour cette raison le Client se voyait refuser l'embarquement.

5.2.2.1.1.12 Dupe – Double réservation

Lorsqu'une personne effectue plusieurs réservations sur un même vol (pratique appelée « dupe »), ou sur plusieurs vols de la même compagnie aérienne pour un même parcours

aériens, le jour même, certains Transporteurs Aériens se réservent le droit d'annuler les places sans préavis et sans remboursement éventuel. Cette pratique échappe au contrôle de VERYCHIC.

5.2.2.1.1.13 Identité du transporteur & Liste noire

Conformément aux articles R-211-15 et suivants du Code du tourisme français, le Client est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté. VERYCHIC informera le Client de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vol(s). En cas de changement de Transporteur Aérien, le Client en sera informé par le transporteur contractuel ou par VERYCHIC, par tout moyen approprié, dès lors qu'il en aura connaissance et au plus tard lors de l'enregistrement ou de l'embarquement pour les vols en correspondance. En vertu de l'article 9 du Règlement européen 2111/2005 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la Communauté Européenne est consultable sur le lien suivant : http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_fr.htm.
En outre, la responsabilité de VERYCHIC ne pourra être engagée lorsque le changement de compagnie résulte d'une alliance entre les compagnies aériennes, aux termes de laquelle ces dernières mettent en commun certains de leurs vols pour une même destination. Toute modification sera portée à la connaissance du Client lors de l'enregistrement ou avant l'embarquement pour les vols sans enregistrement.
Le cas d'un vol organisé avec une autre compagnie aérienne en « code partagé » ne constitue pas un changement de transporteur aérien.

5.2.2.1.1.14 Perte ou vol de billet

En cas de suppression du courrier électronique contenant le billet électronique, le Client doit formuler une demande auprès de VERYCHIC pour renvoyer par courrier électronique le billet d'avion.

5.2.2.1.1.15 Confirmation du vol retour

Quel que soit le type de vol, il est souvent obligatoire de confirmer sur place auprès du Transporteur Aérien le vol retour, au plus tôt 72 heures avant la date prévue. Il est de la responsabilité du Client de confirmer son vol de retour en respectant les exigences du Transporteur Aérien fournissant la prestation de transport aérien.

5.2.2.1.1.16 Modification de retour sur place

Pour toute modification du vol retour sur place, le Client doit impérativement contacter VERYCHIC et le Transporteur Aérien. Cette modification peut engendrer le paiement de frais supplémentaires, voire un réajustement tarifaire restant à la charge du Client. Certains billets (hors billets électroniques) sont modifiables sur place sous réserve de disponibilité dans la classe tarifaire figurant sur le billet. A contrario, certains billets ne sont pas modifiables, ce qui engendre le rachat de nouveaux billets. Le Client est tenu d'informer par écrit VERYCHIC de toute modification effectuée directement auprès du Transporteur Aérien. VERYCHIC ne saurait être tenue responsable des conséquences consécutives à ce défaut d'information.

5.2.2.1.1.17 Pré et post acheminement

Si le Client organise lui-même le pré et/ou post acheminement, VERYCHIC voit sa responsabilité totalement écartée. VERYCHIC conseille de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, pour parer à toute perte financière.

5.2.2.1.1.18 Spécificités de certains Transporteurs Aériens

Il est communément admis que certaines compagnies aériennes offrent des services de transport minorés. Les services à bord sont réduits au minimum et sont généralement proposés en option et sous réserve de frais supplémentaires restant à la charge du passager. Le prix du vol ne comprend pas de plateau-repas ni de collation. Ces compagnies utilisent souvent des terminaux et/ou aéroports secondaires. Certaines compagnies aériennes ne permettent pas le transport de passagers mineurs de moins de 14 ans voyageant seuls.

5.2.2.1.1.19 Dispositions diverses

Le Transporteur Aérien se réserve le droit en cas de faits indépendants de sa volonté, des contraintes techniques ou des mesures de sécurité, d'acheminer les passagers par tout mode de transport de son choix avec une diligence raisonnable, sans qu'aucun dédommagement ne puisse être revendiqué par eux.

VERYCHIC attire l'attention du Client sur le fait qu'il appartient à ce dernier de vérifier et de réserver ou non la première nuit qui n'est pas incluse dans le séjour proposé par VERYCHIC en cas d'arrivée du vol programmé entre minuit et 06h00 du matin,

5.2.2.1.2 Autres modes de transport,

Conditions de voyage - Les voyageurs sont invités à consulter les conditions d'exécution du transport telles que figurant dans les conditions générales de vente du transporteur.

5.2.3. Hébergement inclus dans le Forfait Touristique

Les prestations d'Hébergement comprises dans les forfaits touristiques sont régies par l'article 5.1 des présentes Conditions Générales de Vente.

5.2.4. Durée des voyages et des séjours

Sont inclus dans la durée des voyages :

- le jour du départ à partir de l'heure de convocation à l'aéroport ;
- le jour du voyage retour jusqu'à l'heure d'arrivée à l'aéroport.

La première et la dernière journée sont généralement consacrées au transport. De ce fait, s'il advenait qu'en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes la première et/ou la dernière journée et/ou nuit se trouvaient écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu de la part de VERYCHIC.

Il en est de même si la durée du séjour ou du voyage se trouvait allongée. Il reviendra au Client d'envisager cette possibilité et de prendre les dispositions nécessaires à son organisation personnelle et professionnelle.

5.2.5. Activités proposées dans le cadre de la Prestation

Il est expressément convenu que certaines activités ou installations indiquées dans le Descriptif ne sont pas nécessairement disponibles hors saisons touristiques.

Il est également expressément convenu que certaines activités ou installations peuvent être supprimées par le Partenaire notamment pour des raisons climatiques, en cas de Force Majeure ou encore en raison d'un nombre minimum de participants requis pour la réalisation de l'activité qui ne serait pas atteint.

La plupart des plages, même les plages dites "privées", sont ouvertes au public. Il se peut qu'elles ne soient pas nettoyées régulièrement.

Tous ces risques font partie intégrante du contrat conclu par le Client et ne sauraient relever de la responsabilité de VERYCHIC.

Par ailleurs, des activités sportives proposées avec participation sont souvent organisées par des prestataires extérieurs à l'hôtel. Ces activités, qui ne figurent pas dans le Descriptif de la Prestation, ne sont pas contractuelles. Par conséquent, tout déplacement qui s'avérerait alors nécessaire resterait à la charge du Client. De même, toute suppression de ces activités au bon vouloir du Partenaire faute de demandes suffisantes, ne saurait entraîner un quelconque dédommagement.

VERYCHIC entend enfin attirer l'attention du Client sur le fait que certaines activités proposées peuvent présenter des risques notamment pour les jeunes enfants. La responsabilité de la Société ne saurait être engagée en cas d'incident ou d'accident imputables à un manquement de vigilance de la part du Client ou des bénéficiaires de la Prestation.

5.2.6. Cures et loisirs sportifs

Concernant les cures et les soins dispensés dans les centres de spa, balnéothérapie ou thalassothérapie, ou concernant les prestations de loisirs sportifs, VERYCHIC attire l'attention du Client sur le fait qu'il devra s'informer, avant la réservation et au jour de la consommation de la Prestation, de l'aptitude de tous les bénéficiaires de la Prestation, en prenant l'ensemble des précautions que leur état de santé impose.

En conséquence, la responsabilité de VERYCHIC ne saurait être engagée en cas d'incident ou d'accident imputables à un manquement de vigilance de la part du Client et de l'ensemble des bénéficiaires de la Prestation.

Dans certains cas, une visite médicale sera imposée par les Partenaires de VERYCHIC aux bénéficiaires de la Prestation pour s'assurer que leur état de santé leur permet de jouir des Prestations commandées.

En cas de refus à l'issue de la visite médicale, VERYCHIC ne saurait être tenue responsable d'une décision de refus de les voir participer à ladite Prestation.

5.3 – Formalités administratives et sanitaires

Les formalités administratives et sanitaires requises pour chaque voyage ou séjour et notamment les passeports, les visas ou les vaccins, ainsi que les risques sanitaires majeurs sont indiqués, à titre d'information, **via un lien** sur la page du Site dédiée à chaque Prestation et sur le formulaire de réservation visé à l'article 4.1.2. des présentes Conditions Générales.

Ces informations sont données sous réserve de modifications de la réglementation applicable ou d'une évolution des risques sanitaires au moment du départ et sont destinées

à des ressortissants français. Il incombera donc aux ressortissants de pays autres que la France de se renseigner préalablement auprès des autorités compétentes de leur pays d'origine et des pays de destination et de transit le cas échéant.

Il est de la responsabilité du Client de prendre connaissance de ces informations et des formalités éventuelles à accomplir avant de se rendre dans le pays de destination et, le cas échéant, de transit. Il est également de la responsabilité du Client d'accomplir ces formalités sauf conditions particulières contraires du contrat le liant à VERYCHIC. **Il est notamment de la responsabilité du Client de faire établir et de se munir le jour du voyage des autorisations administratives nécessaires pour le voyage des mineurs.**

Il est en outre de la responsabilité du Client de prendre connaissance des Conseils aux Voyageurs pour leur lieu de destination et de prendre toute mesure de précaution utile et recommandée avant le départ et tout au long du voyage ou du séjour. Le Client pourra consulter le lien hypertexte figurant sur le site suivant :
http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs_909/index.html

ARTICLE 6 – PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

En réservant, celui qui a conclu le contrat de réservation accepte d'en assumer la pleine et entière responsabilité financière, y compris lorsqu'il agit pour le compte des personnes qui l'ont autorisé à réserver pour elles. Dans ce cas, lesdites personnes sont tenues au paiement des Prestations réservées pour leur compte. Il est de la responsabilité du Client de communiquer à ces personnes les présentes Conditions Générales de Vente en leur précisant qu'elles leur sont applicables.

6.1 - Prix des Prestations

Le descriptif des offres présentées sur le Site précise, pour chaque Prestation (Hébergement ou Forfait Touristique), les prestations incluses dans le prix et les éventuelles conditions particulières. Toute prestation non expressément incluse sur le Descriptif est considérée exclue de la Prestation.

Les prix sont indiqués en euros (EUR) ou en livres sterling (GBP) et sont entendus toutes taxes comprises, sauf mention contraire figurant sur le Site, et hors taxes locales éventuelles, frais de visa et/ou de carte de tourisme qui restent à la charge exclusive du Client.

De manière générale et sauf mention exprès contraire, ne sont pas comprises dans les prix les assurances et toutes les dépenses à caractère personnel ou accessoires à la Prestation (notamment les frais d'excédent de bagages, les frais de parking aéroport, les frais de vaccination, le blanchissage, le téléphone, les boissons, le minibar, le room service ou les pourboires) et plus généralement toute prestation non expressément mentionnée sur le Site.

Par ailleurs, concernant les Prestations Hébergement seul, et sauf mention expresse contraire, ne sont pas compris dans le prix les transferts vers l'Hébergement, de même que les excursions et l'utilisation des installations sportives, ou le cas échéant les spa, et plus généralement toute prestation non expressément mentionnée sur le Site. Concernant les forfaits touristiques, le prix ne comprend pas les éventuels frais de transfert d'un aéroport à un autre.

Le prix des voyages varie notamment selon la date de réservation par le Client, la période d'exécution du voyage, le nombre de participants ou la compagnie aérienne. Les prix indiqués sur le Site sont des tarifs contractuels. Aucune contestation relative au prix des Prestations ne pourra donc être prise en compte dès lors que le Client aura effectué la demande de réservation.

Les tarifs faisant l'objet de règles particulières, tels que les suppléments chambres individuelles et les réductions enfants, sont fournis à titre indicatif. Si une modification devait affecter le montant de ces tarifs, le Client en sera informé avant confirmation de sa demande de réservation.

Pour l'application de la tarification enfant, l'âge limite retenu est 11 ans révolus avant la date de fin du séjour.

6.2 - Rémunération de VERYCHIC

Les ventes de Prestations d'Hébergement et de Forfaits Touristiques réalisées par VERYCHIC répondent à la définition des ventes à la commission.

En effet la société n'est pas un fabricant de séjour ou de voyages mais uniquement un revendeur de produits proposés par des prestataires. A ce titre, VERYCHIC est rémunérée à la commission.

6.3– Taxes locales

L'attention du Client est attirée sur le fait que certaines taxes locales supplémentaires peuvent être imposées par les autorités locales de certains pays (notamment la taxe touristique et la taxe de séjour) et sont à régler sur place. Ces taxes locales supplémentaires, lorsqu'elles existent, sont à la charge exclusive du Client.

6.4 - Modalités de paiement

Toutes les commandes sont payables dans les monnaies ci-après :
- euro
- livre sterling

Lors de la réservation de la Prestation, il sera demandé au Client, selon la Prestation, de régler une partie du prix de la Prestation ou de payer la totalité du prix.

6.4.1. Prix Total de la Prestation

Le Prix Total de la Prestation comprend :

- Le prix du transport aérien s'il y a lieu ;
- Le prix des prestations de service s'il y a lieu ;
- Le prix de l'Hébergement ;
- Les frais de dossier correspondant aux coûts et frais d'émission des réservations ;
- L'assurance optionnelle contractée par le Client s'il y a lieu ;
- La rémunération de VERYCHIC, qui est une commission variable sur le prix total des Prestations.

6.4.2. Paiement d'une partie du Prix Total de la Prestation lors de la réservation

1. Le Client verse à VERYCHIC, lors de la réservation, une partie du Prix Total de la Prestation.

2. Le solde sera payé directement auprès du Prestataire hôtelier, à l'arrivée ou au départ du Client selon l'indication portée sur le mail de confirmation de la réservation.

Dans l'hypothèse où le solde devra être réglé en monnaie étrangère, VERYCHIC indiquera le prix dans la devise concernée sur le mail de confirmation de la réservation et sa contrevaleur en euros, au cours indicatif du jour de la réservation.

Il appartient au Client de se munir d'un moyen de paiement dans la devise concernée pour régler sur place le solde du prix de la Prestation.

6.4.3. Paiement immédiat de l'intégralité du Prix Total de la Prestation ou Paiement fractionné de l'intégralité du Prix Total

Lors de la réservation, le Client verse à VERYCHIC un montant correspondant au Prix Total de la Prestation.

VERYCHIC pourra également offrir, pour certaines Prestations, un paiement fractionné sans frais du prix total. Dans ce cas, VERYCHIC indiquera au Client, dans le mail de confirmation de la réservation, le montant payé lors de la réservation et les échéances correspondant au paiement fractionné.

Il appartient au Client de prendre toutes dispositions pour permettre à VERYCHIC d'encaisser le solde de la réservation à la date de la dernière échéance et notamment de rester joignable selon les informations de contact communiquées à VERYCHIC.

6.4.4. Frais de dossier

Le Prix Total de la Prestation inclut les frais de dossier correspondant aux coûts et frais d'émission des réservations.

Ces frais de dossier sont fixés selon le barème ci – après :

€6,95	**Jusqu'à €99,99 de la commande**
€8,95	**Entre €100,00 et €199,99 de la commande**
€12,95	**Entre €200,00 et €299,99 de la commande**
€18,95	**Entre €300,00 et €499,99 de la commande**
€24,95	**Entre €500,00 et €999,99 de la commande**
€29,95	**A partir de €1.000,00 de la commande**

£6,95	**Jusqu'à £99,99 de la commande**
£8,95	**Entre £100,00 et £199,99 de la commande**

£12,95	**Entre £200,00 et £299,99 de la commande**
€18,95	**Entre £300,00 et £499,99 de la commande**
£24,95	**Entre £500,00 et £999,99 de la commande**
£29,95	**A partir de £1.000,00 de la commande**

Les frais de dossier sont gratuits en cas de réservation pour départ le jour même,

En cas d'annulation de la Prestation par le Client, les frais de dossier ne lui sont pas remboursés.
En cas d'annulation de la Prestation par VERYCHIC, la Société remboursera au Client l'intégralité des frais de dossier engagés.

6.4.5. Réalisation du paiement

Le paiement de l'acompte intervient par carte bancaire soit en ligne, soit par téléphone, selon les horaires du service client VERYCHIC affichés sur le site.

Certains Partenaires exigeant de vérifier la solvabilité du Client avant le début de la Prestation, le Client accepte expressément que VERYCHIC procède à une pré-autorisation de la carte bancaire utilisée pour régler l'acompte, pour le montant total de la Prestation restant dû par le Client.

Le paiement de toute réservation peut se faire au moyen des cartes de crédit suivantes :

- Carte Bleue nationale ;

- Cartes Visa portant à droite le bandeau 3 couleurs VISA (bleu, blanc, ocre) et la colombe en hologramme ;

- Cartes MasterCard ou Eurocard reconnaissables à leur hologramme MC ;

- Cartes American Express ;

La gestion des paiements est effectuée de manière sécurisée par l'intermédiaire de la société WORLDLINE ci-après dénommée « WORLDLINE »).

WORLDLINE
80 Quai Voltaire
River Ouest
95870 Bezons
http://fr.worldline.com

Worldline est un des leaders mondiaux des traitements monétiques.

Le Client autorise expressément VERYCHIC à utiliser les données associées à la transaction initiale pour effectuer les opérations de paiement et/ou remboursement postérieures à la réservation.

VERYCHIC ne saurait en aucun cas être tenue responsable des éventuels frais appliqués par l'établissement bancaire dont dépend le Client lors des transactions effectuées sur le Site.

Le Client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser la carte de paiement avec laquelle il réalise l'ensemble des paiements liés à la Prestation et que cette carte donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts nécessaires au règlement de la commande.

L'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable. Il ne peut être fait opposition au paiement qu'en cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte conformément aux dispositions légales. Le droit d'opposition au paiement ne saurait être utilisé frauduleusement pour pallier l'absence de droit de rétractation et en dehors des cas limitativement admis par la loi.

6.4.6. Paiement en 4X par carte bancaire avec notre partenaire FLOA

Si le montant à payer est compris entre 100 euros et 15.000 euros, VERYCHIC vous propose un paiement en plusieurs fois avec l'établissement de crédit FLOA.

Notre partenaire financier FLOA, propose des solutions de paiement pour vos achats, en 4 échéances par carte bancaire. Ces solutions de paiement sont réservées aux particuliers (personnes physiques majeures) résidants en France, titulaires d'une carte bancaire Visa ou MasterCard possédant une date de validité correspondant à la durée du remboursement.

FLOA, RCS Bordeaux 434 130 423, dont le siège social se situe Immeuble G7 – 71 Rue Lucien Faure à Bordeaux (33300) soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09 et enregistrée à l'ORIAS sous le numéro n° 07 028 160 (www.orias.fr).

FLOA se réserve le droit d'accepter ou de refuser votre demande de financement.

Nous attirons votre attention sur le fait que si vous demandez à payer votre commande au moyen de cette solution de paiement, vos données personnelles seront transmises à FLOA Bank à des fins d'étude de votre demande de financement, de gestion de votre contrat de crédit et le cas échéant, de recouvrement. Pour plus d'informations, cliquez ici :

https://www.floabank.fr/politique-confidentialite

La solution de paiement est indiquée dans le tunnel de paiement lorsque cette option est disponible. Après avoir terminé votre commande, il vous suffit de cliquer sur le bouton « Paiement en 4X par CB».

Après avoir sélectionnée cette option, les conditions générales du service de paiement en plusieurs fois sont accessibles via le lien

https://www.floabank.fr/images/pdf/CB4X/Conditions-Gnrales-Vente-CB3X-CB4X.pdf

Vous devez ensuite valider vos coordonnées, entrer votre date et lieu de naissance, et le numéro de votre carte bancaire, et valider.

Comme pour un paiement en ligne classique, une procédure d'authentification renforcée vous sera soumise. Vous recevrez ensuite un mail de validation de votre paiement (sous réserve d'acceptation de votre demande par FLOA).

Nous attirons l'attention de nos clients sur le fait que l'option de paiement en plusieurs fois ne change pas la nature de l'achat qui ne bénéficie pas du droit de rétractation prévu aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

En conséquence, les Prestations réservées sur le Site sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes Conditions Générales de Vente VERYCHIC.

Vous avez la possibilité d'utiliser le droit de rétractation pour annuler votre paiement en plusieurs fois, vous devrez alors procéder au préalable à un paiement en une seule fois d'un montant équivalent.

6.5 - Révision du prix

Les prix indiqués sur le Site ont été négociés avec les Partenaires en fonction des dates et ne sont valables qu'à l'instant de la réservation. Ces prix ne sont par conséquent pas figés et les Partenaires ont la possibilité de mettre à jour ces tarifs aussi souvent qu'ils le souhaitent. En conséquence, les prix peuvent différer entre ceux affichés lors de la réservation par un Client et ceux affichés antérieurement ou ultérieurement puisque VERYCHIC devra mettre régulièrement à jour les informations de prix figurant sur son site en fonction des informations de prix transmises par ses Partenaires.

En tout état de cause, le prix appliqué à la Prestation réservée par le Client sera le prix indiqué au moment de la réservation.

6.6 Prix affiché et Prix instantané :

Le prix affiché sur le Site, dans le calendrier de l'offre de voyage (« Prix Calendrier »), inclut tous les composants du voyage.

Ce Prix Calendrier est actualisé trois fois par jour selon les barèmes communiqués par les transporteurs, dans la mesure où les prix du transport aérien varient constamment en raison de la fréquentation et des politiques tarifaires propres à chaque compagnie.

En conséquence, lors de la réservation effective par le Client, le prix total de la Prestation qui est indiqué est susceptible d'être différent du Prix Calendrier préalablement consulté par le Client

6.7 Prix dérisoire :

Le prix du séjour est soigneusement vérifié par les équipes de production de VERYCHIC, cependant lorsqu'une une erreur matérielle d'étiquetage a entraîné la vente d'un séjour, voyage ou activité à un prix sans rapport avec sa valeur réelle, VERYCHIC se réserve la possibilité d'annuler la vente, si celle-ci est consentie à un prix dérisoire.

6.8 – Absence d'assurance comprise dans les prix des Prestations

Aucune assurance n'est comprise dans les Prestations de VERYCHIC ni dans les prix proposés sur le Site.

Dès lors, il est recommandé au Client de souscrire le contrat d'assurance multirisque annulation et/ou assistance souscrit par VERYCHIC auprès d'une société d'assurance spécialisée. -

Pour plus d'information, contacter le Service Client VERYCHIC

En cas d'annulation du voyage ou du séjour, quelle que soit la date et quel que soit le motif, le montant de la prime d'assurances souscrite par le Client n'est en aucun cas remboursable.

En d'annulation de séjour, il reviendra au Client d'effectuer l'ensemble des démarches nécessaires pour informer la société d'assurances et obtenir le remboursement des prestations.

ARTICLE 7 – CONDITIONS D'ANNULATION OU DE MODIFICATION ET RECLAMATIONS

7.1 Prestation d'Hébergement seul

7.1.1. Modification ou annulation par le Client

En application des dispositions des articles L.221-1-I-1º et L.221-28-12 du Code de la consommation, aucune des Prestations proposées par VERYCHIC n'est soumise au droit de rétractation prévu aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

Après l'envoi de la confirmation de la réservation par VERYCHIC, les Prestations Hébergement ne sont ni modifiables, ni échangeables, ni remboursables.

En conséquence, le Client qui annule ou modifie la Prestation avant le départ perdra le montant des frais de dossier et des sommes déjà versées à VERYCHIC. La Société lui réclamera en outre le paiement des frais d'hébergement représentant 100% du montant total du dossier.

Le Client autorise expressément VERYCHIC à prélever sur la carte bancaire utilisée pour le paiement des sommes déjà versées, le montant des frais visés ci-dessus.

Toute Prestation interrompue, abrégée ou non consommée du fait du Client ne donnera lieu à aucun remboursement ou indemnité.

Toute demande d'annulation ou de modification de la part du Client devra être adressée à VERYCHIC par courrier électronique. VERYCHIC confirmera par courrier électronique adressé au Client la réception de sa demande d'annulation étant précisé que l'annulation ne saurait être prise en compte sans ce courrier électronique de confirmation. Il appartiendra donc au Client de s'assurer de sa bonne réception. Dans le courrier de confirmation, VERYCHIC rappellera au Client les conséquences financières de l'annulation ou de la modification et le montant des frais retenus à sa charge, conformément aux dispositions ci-dessus.

En cas de modification acceptée par le partenaire Hébergement, les frais de modification comprendront la variation de tarif du séjour à la hausse ou bien à la baisse, les frais supplémentaires éventuellement appliqués par le partenaire ainsi que les frais de

traitement appliqués par VERYCHIC : 20€ pour toute réservation inférieure à 500€ et 50€ euros au-delà.
En cas de remboursement, il sera effectué par Avoir utilisable sur tout le site www.verychic.fr sans limitation de durée.
Ces conditions d'annulation ou de modification pourront être complétées par des conditions particulières indiquées dans le descriptif de nos offres.

7.1.2. Modification ou annulation par VERYCHIC

a) Modification des offres figurant sur le Site de VERYCHIC

VERYCHIC se réserve le droit de modifier certains éléments des offres publiées à la vente sur le Site, dans l'hypothèse où elle s'y verrait contrainte par ses Partenaires.

Ces modifications seront instantanément portées à la connaissance du public par une modification du contenu de la page internet concernée.

b) Modification du contrat

Si VERYCHIC se trouve contraint, à titre exceptionnel et en raison d'évènements extérieurs qui s'imposent à la Société, de modifier l'établissement objet de la Prestation Hébergement avant le départ, elle en informera le Client par courrier électronique ou par tout moyen lui permettant d'obtenir un accusé de réception.

Le Client pourra alors résilier le contrat et obtenir le remboursement sans frais des sommes versées, y compris les frais de dossier, ou accepter l'hébergement de substitution proposé par VERYCHIC.

Dans ce dernier cas, un avenant au contrat précisant les modifications apportées sera signé entre VERYCHIC et le Client. Toute diminution du prix viendra en déduction des sommes restant dues éventuellement par le Client. Si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la Prestation modifiée, le trop perçu lui sera restitué avant la date du départ.

Le Client devra faire connaître sa décision à VERYCHIC (modification ou annulation) dans les meilleurs délais.

c) Annulation du contrat

Dans l'hypothèse où VERYCHIC se verrait contraint d'annuler la réservation de l'Hébergement avant le départ du Client, il en informera le Client par courrier électronique ou par tout moyen permettant d'obtenir un accusé de réception et lui proposera un hébergement de substitution.

En cas de refus du Client, le séjour sera définitivement annulé et VERYCHIC remboursera le Client conformément aux dispositions du Code du Tourisme et du Code de la Consommation.

En tout état de cause il est précisé que les frais extérieurs ou non compris dans la Prestation et déjà engagés par le Client tels que ceux engagés pour le transport permettant au Client de se rendre sur les lieux de l'Hébergement, la demande de visa ou les vaccinations obligatoires resteront à la charge du Client et ne feront en aucun cas l'objet d'un remboursement par VERYCHIC.

En cas de souscription d'une assurance annulation il reviendra au Client d'effectuer l'ensemble des démarches nécessaires pour informer la société d'assurances et obtenir l'indemnisation.

7.2. Prestations de Forfaits Touristiques

7.2.1. Modification ou annulation par le Client

En application des dispositions des articles L.221-1-I-1º et L.221-28-12 du Code de la consommation, aucune des Prestations proposées par VERYCHIC n'est soumise au droit de rétractation prévu aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

En conséquence, et sauf 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 passagers vers le lieu de destination, le Client qui annule ou modifie la Prestation avant le départ perd l'intégralité des sommes déjà versées à VERYCHIC et qui incluent : prestation aérienne, autres prestations, rémunération de VERYCHIC, frais de dossier et assurance. Il pourra toutefois réclamer le remboursement des taxes d'aéroport et de la redevance passager conformément aux dispositions du Code du Tourisme.

En cas de paiement partiel ou fractionné, Le client est également tenu au paiement du solde correspondant aux frais d'hébergement représentant 100% du montant total du dossier.

Par exception, certaines prestations ou forfaits pourront faire l'objet de conditions d'annulation particulières qui s'appliqueront par dérogation aux dispositions générales ci-dessus. Ces conditions particulières figureront dans le Descriptif de la Prestation.

La date prise en compte pour déterminer le montant des frais d'annulation ou de modification applicables sera celle à laquelle VERYCHIC aura eu connaissance de la décision du Client d'annuler ou de modifier son voyage.

Il est précisé que dans le cas de la vente d'un forfait touristique comprenant des vols réguliers, toute modification ou annulation des billets d'avion par le Client intervenant après la date de leur émission entrainera l'application de frais spécifiques de modification/annulation des billets, qui seront refacturés au Client à hauteur de 100% du prix TTC du billet. Ces frais supplémentaires de modification/annulation ne sont pas exclusifs des frais de modification/annulation du voyage tels que contractuellement prévus dans les Conditions Générales et les conditions particulières de la Prestation applicables le cas échéant.

Dans ces hypothèses, le Client autorise expressément VERYCHIC à prélever sur la carte bancaire utilisée pour le paiement des sommes déjà versées le montant des frais visés ci-dessus.

Dans l'hypothèse d'un forfait touristique incluant une prestation de transport aérien, le non-embarquement du Client sur le vol aller entrainera automatiquement l'annulation de la Prestation dans les conditions visées ci-dessus.

Toute Prestation interrompue, abrégée ou non consommée du fait du Client ne donnera lieu à aucun remboursement ou indemnité.

Toute demande d'annulation ou de modification de la part du Client devra être adressée à VERYCHIC par courrier électronique. VERYCHIC confirmera par courrier électronique adressé au Client la réception de sa demande d'annulation étant précisé que l'annulation ne saurait être prise en compte sans ce courrier électronique de confirmation. Il appartiendra donc au Client de s'assurer de sa bonne réception. Dans le courrier de confirmation, VERYCHIC rappellera au Client les conséquences financières de l'annulation ou de la modification et le montant des frais retenus à sa charge, conformément aux dispositions ci-dessus.

En cas de modification acceptée par le partenaire Aérien, le partenaire Hébergement ou bien le partenaire Activité / Transferts, les frais de modification comprendront la variation de tarif à la hausse ou bien à la baisse appliquée par le partenaire, les frais de gestion appliqués par les partenaires ainsi que les frais de traitement appliqués par VERYCHIC : 20€ pour toute réservation inférieure à 500€ et 50€ euros au-delà~~.~~
En cas de remboursement, il sera effectué par Avoir utilisable sur tout le site Verychic.fr sans limitation de durée.
Ces conditions d'annulation ou de modification pourront être complétées par des conditions particulières indiquées dans le descriptif de nos offres.

En cas de souscription d'une assurance annulation il reviendra au Client d'effectuer l'ensemble des démarches nécessaires pour informer la société d'assurances.

7.2.2. Modification ou annulation par VERYCHIC

a) Modification des offres figurant sur le Site de VERYCHIC pour les Prestations

VERYCHIC se réserve le droit de modifier certains éléments des offres publiées à la vente sur le Site, dans l'hypothèse où elle s'y verrait contrainte par ses Partenaires.

Ces modifications seront instantanément portées à la connaissance du public par une modification du contenu de la page internet concernée.

En cas de hausse significative du prix de vente en application de l'article 6.5 des Conditions Générales de Vente, VERYCHIC informera le Client déjà engagé dans un processus de réservation par courrier électronique de l'option dont il dispose de résilier le contrat ou d'accepter la hausse de prix.

b) Modification du contrat avant le départ

Si VERYCHIC se trouve contraint, à titre exceptionnel et en raison d'évènements extérieurs qui s'imposent à la Société, de modifier un ou plusieurs éléments essentiels du contrat avant le départ, tels que l'identité du transporteur aérien, la date de départ, l'hébergement et son classement ou la destination, elle en informera le Client par courrier électronique ou par tout moyen lui permettant d'obtenir un accusé de réception.

Le Client pourra alors résilier le contrat et obtenir le remboursement des sommes versées, sans frais, ou accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par VERYCHIC.

Dans ce dernier cas, un avenant au contrat précisant les modifications apportées sera signé entre VERYCHIC et le Client. Toute diminution du prix viendra en déduction des sommes

restant dues éventuellement par le Client et si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la Prestation modifiée, le trop perçu lui sera restitué avant la date du départ.

Le Client devra faire connaître sa décision à VERYCHIC (modification ou annulation) dans les meilleurs délais.

Il se peut également que VERYCHIC soit amené, pour des raisons indépendantes de sa volonté, à changer, même après le départ, les hôtels et/ou les autres Prestations figurant dans le Descriptif.
Dans ce cas, VERYCHIC fera tout son possible pour offrir au Client des Prestations au moins équivalentes à celles prévues à l'origine. Dans ce cas, le Client ne pourra obtenir d'autre indemnité que le remboursement des Prestations non exécutées et non remplacées.

c) Modification du prix avant le départ

Après la réservation, le prix du voyage peut être révisé à la hausse comme à la baisse pour tenir compte de la variation de prix, appliquées par les partenaires, relatives au coût du carburant, aux taxes et redevances sur les services du voyage, et au taux de change en rapport avec le voyage. La hausse du prix doit être communiquée par VERYCHIC au plus tard 20 jours avant le départ. Et si cette augmentation est supérieure à 8 %, le client peut résilier le contrat sans frais.

d) Annulation du contrat

1) Avant le départ : dans l'hypothèse où VERYCHIC se verrait contraint d'annuler le voyage ou le séjour avant le départ du Client, il en informera le Client par courrier électronique ou par tout moyen permettant d'obtenir un accusé de réception et lui proposera un voyage ou un séjour de substitution.

   En cas de refus du Client, le voyage ou le séjour sera définitivement annulé et VERYCHIC remboursera le Client conformément aux dispositions en vigueur dans le Code du tourisme et du Code de la consommation.

a) Après le départ : lorsque, après le départ du Client, VERYCHIC se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services de voyage prévus par le contrat, représentant une part non négligeable du prix honoré par le Client, VERYCHIC :

   - Propose au Client, sauf si cela est impossible ou entraine des coûts disproportionné, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés, d'autres Prestations appropriées, si possible de qualité égale ou supérieure à celles spécifiées dans le contrat, pour la continuation du contrat, y compris lorsque le retour du Client à son lieu de départ n'est pas fourni comme convenu, sans supplément de prix pour le Client. Si les Prestations acceptées par le Client sont de qualité inférieure, VERYCHIC lui rembourse, à son retour, la différence de prix ;

   - S'il ne peut proposer aucune Prestation de remplacement, ou si celles-ci sont refusées par le Client pour des motifs valables, le Client a droit, s'il y a lieu, à une réduction de prix, sans résolution du contrat.

     Si le contrat comprend le transport des passagers, VERYCHIC fournit au Client, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son

retour dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Si le Client refuse la Prestation de remplacement sans justes motifs, le contrat est résilié et VERYCHIC n'a pas à supporter les coûts induits par le retour anticipé du Client. Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du Client comme prévu dans le contrat, VERYCHIC supportera les coûts de l'hébergement nécessaire, si possible de qualité équivalente, pour une durée maximale de 3 nuitées par voyageur. Si des durées plus longues sont prévues par la législation de l'Union européenne sur les droits des passagers applicable aux moyens de transport concernés pour le retour des voyageurs, ces durées s'appliquent.

En tout état de cause il est précisé que les frais extérieurs ou non compris dans la Prestation et déjà engagés par le Client tels que ceux engagés pour la demande de visa ou les vaccinations obligatoires resteront à la charge du Client et ne feront en aucun cas l'objet d'un remboursement par VERYCHIC.

Par ailleurs, le Client n'a droit à aucune indemnisation si la non-conformité du voyage est imputable soit à lui-même, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

7.3 – Réclamations

L'étude des dossiers de réclamation portera exclusivement sur les éléments contractuels de la Prestation.

Dans l'hypothèse d'une demande d'information, de réclamation, de modification ou d'annulation d'un voyage déjà réservé, avant la date de début de la Prestation, le Client peut contacter VERYCHIC, soit en envoyant un email adressé à VERYCHIC à l'adresse contact@VERYCHIC.com, soit en contactant le service client par téléphone à l'un des numéros de téléphone indiqués à l'Article 1 des Conditions Générales.

Dans l'hypothèse d'une réclamation après la date du départ, toute réclamation doit être adressée par écrit par le Client à VERYCHIC, dans un délai maximum de 30 jours suivant la fin de la Prestation concernée, par lettre recommandée avec accusé de réception, à l'adresse suivante :

VERYCHIC SAS – 23, rue d'Anjou – 75008 Paris.

Les réclamations ne seront admises que dans la mesure où les difficultés dont elles font l'objet auront été constatées sur place, signalées et justifiées le plus tôt possible par écrit par le Client simultanément au Prestataire et à VERYCHIC afin qu'il soit tenté d'y remédier de manière à limiter le préjudice subi par le Client.

Aucune réclamation ne sera acceptée s'agissant de perte(s), avarie(s) ou vol(s) de bagages, vêtements ou objets personnels placés sous la surveillance du Client pendant la durée du séjour.

Après avoir saisi le service clients de VERYCHIC et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le Client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage

dont les coordonnées et les modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel

ARTICLE 8 - RESPONSABILITE DE VERYCHIC

8.1 – Exclusion de responsabilité

VERYCHIC ne saurait voir sa responsabilité engagée lorsque l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable au Client, au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des Prestations prévues au contrat, ou à un cas de Force Majeure.

En tout état de cause, dans l'hypothèse où VERYCHIC serait reconnue responsable, la limite des dédommagements prévus par le Code de tourisme dans son article L.211-16 et par les dispositions de la Convention de Montréal du 28 mai 1999, de la Convention de Varsovie modifiée, du 12 octobre 1929 ou de la réglementation européenne applicable trouverait à s'appliquer.

8.2 - Utilisation du Site

Aucune garantie n'est donnée au Client s'agissant de :

- l'absence d'anomalies, d'erreurs et bogues susceptibles d'affecter la navigation sur le Site ou la mise en œuvre d'une fonctionnalité quelconque proposée sur le Site ;

- la possibilité de corriger ces anomalies, erreurs ou bogues ;

- l'absence d'interruption ou de panne dans le fonctionnement du Site ;

- l'éventuelle compatibilité du Site avec un matériel ou une configuration particulière.

En aucun cas VERYCHIC ne pourra être tenu responsable des dommages directs ou indirects et/ou immatériels, prévisibles ou imprévisibles (incluant la perte de profits ou d'une chance) découlant de la fourniture et/ou de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les fonctionnalités du Site.

Les liens hypertextes, présents sur le Site et permettant de renvoyer le Client sur d'autres sites Internet, ont pour seul objet de faciliter les recherches du Client. VERYCHIC ne saurait contrôler le contenu de ces sites ni être tenu pour responsable de leur contenu.

En tout état de cause, le Client déclare connaître les caractéristiques et les limites de l'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications.

8.3 – Photos et Illustrations

VERYCHIC et ses Partenaires font leurs meilleurs efforts pour fournir des photos et des illustrations donnant au Client un aperçu des Prestations proposées.

Ces photos et illustrations ne sont pas contractuelles et ne sauraient en aucun cas constituer un élément essentiel du contrat. En effet des évolutions ont pu survenir entre la date de prise de la photographie ou de l'illustration et la date du voyage du Client. Ainsi, des variations minimes pourront exister le cas échéant entre les photos figurant sur le Site et le produit fourni.

ARTICLE 9 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Site, ainsi que les logiciels, bases de données, textes, informations, analyses, images, photographies, graphismes, logos, sons ou toutes autres données contenues sur le Site demeurent la propriété exclusive de VERYCHIC et/ou des Partenaires ou avec qui ce dernier a passé des accords d'utilisation.

Le Client s'interdit d'introduire, par quelque moyen que ce soit, des données susceptibles de modifier ou porter atteinte au contenu ou la présentation du Site.

ARTICLE 10 – PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Conformément à la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) – dit **(RGPD).**

En sa qualité de responsable du traitement, VERYCHIC veille à la protection des données à caractère personnel des Clients et des Utilisateurs et. Pour ce faire VERYCHIC met tout en œuvre pour que son activité et les prestations touristiques proposées soient conformes à la législation susvisée.

Les données à caractère personnel des Clients et des Utilisateurs sont limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées par VERYCHIC, à savoir :

- Pour les Clients : dans le but de vente de prestations touristiques (prestations d'hébergement, des voyages à forfait et des forfaits touristiques) ;

- Pour les Membres et les Clients : afin d'envoyer des lettres d'information et des publicités personnalisées :

- Pour les Utilisateurs, les Membres et les Clients : lors de la navigation sur le Site VERYCHIC, afin d'optimiser et de personnaliser ladite navigation.

- Pour les Utilisateurs, les Membres et les Clients : à des fins statistiques, permettant à VERYCHIC de développer son activité de marketing et de mieux cibler les attentes de ses Clients.

VERYCHIC ne communique les données à caractère personnel des Clients et des Utilisateurs qu'à des destinataires habilités et déterminés. Ces destinataires sont les prestataires et

fournisseurs de VERYCHIC : les compagnies aériennes, les hôtels, les restaurants, les tour-opérateurs, les agences de voyage, les prestataires de service de loisir ou de transport et les compagnies d'assurance. Ces destinataires, liés contractuellement à VERYCHIC, sont tenus au respect des dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données.

VERYCHIC est amenée à transférer les données des Utilisateurs et des Clients vers des pays tiers à l'Union Européenne.

Conformément au principe de limitation de la conservation, VERYCHIC définit la durée de conservation des données à caractère personnel des Utilisateurs et des Clients comme suit :

- Pour les Membres et clients : conformément au principe de limitation de la conservation des données, VeryChic conserve les données à caractère personnel jusqu'à la suppression du compte membre, sans préjudice des obligations de conservation ou des délais de prescription.
- Les données utilisées à des fins statistiques peuvent être conservées pour des durées plus longues, sous réserve que VeryChic mette en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir les droits et libertés des Clients et des Utilisateurs.

Les Clients et les Utilisateurs bénéficient d'un droit d'accès à leurs données à caractère personnel, de rectification ou d'effacement de celles-ci et le cas échéant, d'un droit à leur portabilité. Ils disposent par ailleurs d'un droit à la limitation l'utilisation de leurs données à caractère personnel ainsi que du droit à s'opposer à leur traitement.

Si les Clients et les Utilisateurs ont donné leur consentement pour le traitement de leurs données à caractère personnel pour une quelconque finalité, ils ont également le droit de le retirer à tout moment.

Pour toute question ou afin d'exercer les droits susvisés, merci de nous contacter par l'un des moyens mis à votre disposition :

Par courrier électronique : **serviceclient@evasionssecretes.fr**

Par courrier postal : **Secret Escapes Limited, 4th Floor, 120 Holborn, Londres EC1N 2TD**

Les Utilisateurs et les Clients disposent également du droit de présenter une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente. En France cette autorité est la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Afin de pouvoir traiter les questions ou réclamations, une copie de pièce d'identité en cours de validité devra être transmise à VERYCHIC.

Par courrier électronique : **verychic@verychic.com**

Par courrier postal : **VERYCHIC, 23 rue d'Anjou, 75008 Paris, France**

La charte de confidentialité et de protection des données à caractère personnel est disponible sur le site https://EVASIONSSECRETES.VERYCHIC.fr.

ARTICLE 11 – DISPOSITIONS FINALES

11.1 – Divisibilité

Dans le cas où l'une des dispositions des Conditions Générales de Vente serait déclarée nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions.

Les parties négocieront son remplacement par une disposition ayant un effet économique équivalent.

11.2 Preuve

Sauf erreur manifeste de la part de VERYCHIC ou de ses Partenaires dont le Client rapporterait la preuve, les données conservées dans le système d'information de VERYCHIC et/ou de ses Partenaires 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.

11.3 – Règlement des litiges

11.3.1. – Droit applicable

Les Conditions Générales de Vente sont régies par le droit français, quel que soit le pays de résidence du Client, sauf dans les hypothèses où d'une part le droit du pays d'origine du Client prévoit un niveau de protection plus élevé que le droit français et d'autre part, le Client démontre que VERYCHIC dirige ses activités vers l'Etat où il a sa résidence habituelle.

11.3.2. Tribunaux compétents

Tout différend en relation avec toute Prestation ou toute utilisation du Site relève de la compétence exclusive des tribunaux français territorialement compétents, sauf application des dispositions européennes impératives.

11.4 – Dispositions légales applicables

***En application de l'article R.211-12 du Code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme en vigueur au 1er juillet 2018 sont reproduites ci-après* :**

Art. 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.
Art. 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. 1413 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.

Art. 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 2° 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.

Art. R. 211- 5 : Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 2114 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

Art. R. 211-6 : Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes : 1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ; 2° 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; 3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ; 4° 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 ; 5° 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
; 6° 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 ; 7° 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) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ; 8° 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 1° à 8°.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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 1° 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.

Art. 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.

Art. 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.