

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE GARDEN & CITY

GARDEN CITY SAS exploite, directement ou indirectement, des Résidences de Tourisme en France, en proposant la location d'appartements.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les réservations effectuées au sein d'un établissement membre du réseau GARDEN CITY. Toute réservation d'un séjour implique, quel que soit le canal de vente utilisé, l'acceptation des présentes CGV.

Article 1. Réservation

1.1 La réservation d'un appartement n'est valable qu'après confirmation écrite de son acceptation par GARDEN & CITY sous forme de courrier électronique envoyé au client et récapitulant les conditions du séjour réservé.

1.2 Une réservation multiple est une réservation à partir de sept (7) Appartements et/ou dix (10) personnes, dans un même établissement et réalisée par une même personne morale ou personne physique. En cas de réservation multiple, un contrat groupe spécifique devra être conclu, qui prévaudra, en cas de contradiction, sur les dispositions de l'ensemble des CGV.

1.3 Le Client déclare que sa réservation est effectuée pour ses besoins personnels :

Sa réservation est nominative et ne peut en aucun cas être cédée à un tiers, que ce soit à titre gratuit ou onéreux.

Le choix des prestations réservées est de sa seule responsabilité.

Il lui est interdit d'exercer dans les appartements une activité commerciale, artisanale ou professionnelle.

Article 2. Tarifs

2.1 Prestation d'hébergement : les tarifs de la prestation d'hébergement s'entendent par Appartement et par nuit, et incluent les charges (eau, électricité, chauffage, internet).

Les tarifs varient selon la date de réservation, la date de début de séjour, la durée du séjour, la typologie de l'appartement (studio, 2 pièces, etc.), et la typologie de tarif (Flexible court séjour, Flexible dégressif, Semi-Flexible, Best Deal).

GARDEN & CITY propose 4 types de tarifs :

Des tarifs flexibles : ces tarifs nécessitent une garantie à la réservation (voir article 3 ci-dessous), le paiement total ou du solde à l'arrivée à l'établissement (voir article 4 ci-dessous), et permettent l'annulation totale sans frais sous conditions (voir article 5 ci-dessous).

Des tarifs flexibles dégressifs : ces tarifs nécessitent une garantie à la réservation (voir article 3 ci-dessous), le paiement total ou du solde à l'arrivée à l'établissement (voir article 4 ci-dessous), et permettent l'annulation totale sans frais sous conditions (voir article 5 ci-dessous).

Des tarifs Semi-Flexibles : ces tarifs nécessitent une garantie à la réservation (voir articles 3 et 4 ci-dessous), et permettent l'annulation totale sans frais sous conditions (voir article 5 ci-dessous).

Des tarifs Best Deal : ces tarifs nécessitent un prépaiement total à la réservation (voir article 4 ci-dessous), et ne permettent pas le remboursement ni la modification de la réservation (voir article 6 ci-dessous).

GARDEN & CITY applique des tarifs dégressifs par rapport à la durée de séjour : pour des séjours de 4 nuits et plus, le tarif de la prestation d'hébergement est revu à la baisse dès la première nuitée, dans l'intégralité des établissements et sur toutes les périodes (sauf conditions particulières précisées au moment de la réservation).

Toutes les réservations, quelle que soit leur origine, sont payables dans la monnaie locale de l'établissement.

Les services et prestations annexes ainsi que la taxe de séjour ne sont pas compris dans le prix de la prestation d'hébergement.

2.2 Ménage : les prix des séjours de 8 nuits et plus incluent un ménage hebdomadaire comprenant le nettoyage de l'appartement (hors cuisine et vaisselle) et le changement des linges de lit et de toilette, et le ménage de fin séjour.

Les prix des séjours d'une durée inférieure à 8 nuits n'incluent pas la prestation ménage. La prestation pourra être demandée directement à la réception de l'établissement et sera facturée en supplément.

2.3 Prestation Petit-Déjeuner : certains tarifs incluent la prestation petit-déjeuner ; dans ce cas, le petit-déjeuner est inclus sur l'ensemble de la durée de séjour et pour l'ensemble des personnes incluses dans la réservation.

Pour tous les autres tarifs, le petit-déjeuner n'est pas inclus et est à payer en supplément sur place. Le Petit-Déjeuner est offert pour les enfants jusqu'à la veille de leur quatre (4) ans, sous réserve d'un Petit-Déjeuner payant minimum.

(Sous réserve que l'établissement propose cette prestation)

2.4 Prestations Annexes : A moins d'être expressément incluses dans une offre, les prestations annexes (late check-out, restauration, laverie, snacking, etc.) seront facturées en supplément.

2.5 Offres promotionnelles : les offres promotionnelles sont soumises à des conditions particulières, communiquées avec l'offre. Les offres promotionnelles ne sont pas cumulables.

2.6 Modifications tarifaires : GARDEN & CITY se réserve la possibilité de modifier les tarifs en cas de changement législatif et/ou réglementaire susceptible d'entraîner une variation des prix (et notamment modification ou création de taxes). Toute modification ou création de nouvelles taxes légales ou réglementaires imposées par les autorités compétentes seront automatiquement répercutées sur les prix indiqués à la date de la facturation.

2.7 La taxe de séjour n'est pas incluse dans les tarifs. Son montant est déterminé par adulte (personne majeure) et par jour et varie en fonction des réglementations locales et des classements des résidences en vigueur. Elle est à acquitter selon les cas soit sur place soit lors de la réservation.

2.8 Prix « À partir de » : Les prix indiqués dans les supports de communication et sur le site internet associés à la mention « À PARTIR DE » sont indicatifs d'offres pratiquées sur des durées de séjour, des périodes et des villes déterminées.

2.9 Politique bébé : l'hébergement est gratuit pour tout enfant de moins de quatre (4) ans, sous réserve d'avoir été signalé au moment de la réservation. Des chaises et lits pour bébés sont disponibles sur réservation auprès de la réception, et dans la limite des stocks disponibles .

Article 3. Garanties

3.1 Prestation d'hébergement : toutes les réservations doivent être validées avec un numéro de carte bancaire en cours de validité pendant toute la durée du séjour.

3.1.1 Pour les réservations sur des tarifs Flexibles, une garantie sera prise sur la carte bancaire à la réservation :

Pour tout séjour compris entre 1 et 3 nuits : une pré-autorisation bancaire (PLBS) correspondant au prix de la première nuit

Pour tout séjour compris entre 4 et 27 nuits : une pré-autorisation bancaire (PLBS) correspondant au prix des deux premières nuits

3.1.2 Pour les réservations sur des tarifs Semi-Flexibles, la garantie prise sur la carte bancaire correspond au montant total de la réservation.

3.2 La garantie pourra être utilisée par GARDEN & CITY en cas de non-règlement par l'occupant des sommes dues à GARDEN & CITY, au titre de la prestation d'hébergement et/ou des prestations annexes consommées sur place (petit-déjeuner, téléphone, parking, etc.).

3.3 Pour les séjours de plus de 28 nuits, sur le territoire Français, un contrat de location saisonnière sera conclu entre l'établissement et l'occupant. L'occupant devra obligatoirement fournir les documents suivants : 3 dernières fiches de paie et/ou le dernier avis d'imposition, un extrait K-BIS pour les sociétés, un justificatif de domicile à jour, un RIB, une copie de la pièce d'identité en cours de validité et une garantie bancaire matérialisée par un numéro de carte de crédit au nom du réservataire

valable jusqu'à la fin du séjour. La réservation ou sa prolongation ne sera pas confirmée si l'ensemble de ces documents n'est pas réuni au moment de la signature du contrat hébergement.

En aucun cas, le client ne pourra faire des lieux loués sa résidence principale quel qu'en soit le motif.

Le Client s'engage à avoir, pendant toute la durée de location, une résidence principale effective.

Un état des lieux contradictoire entre GARDEN & CITY et le Client sera dressé à l'entrée et à la sortie de l'appartement.

Article 4. Paiement de la réservation

4.1 Délai de paiement :

4.1.1 Pour les réservations sur des tarifs Flexibles, pour tout séjour compris entre 1 et 27 nuits, le solde du séjour complet doit être réglé à l'arrivée, arrhes déduites.

4.1.2 Pour les réservations sur des tarifs Semi-Flexibles, le paiement se fait à 100% 15 jours avant l'arrivée.

4. 2 Modes de paiement :

Ci-dessous la liste des modes de paiement disponibles :

par carte bancaire (Mastercard, Visa, AMEX*), par espèces (dans le respect de la réglementation en vigueur à la date du règlement), virement bancaire, chèque vacances.

* Disponible selon les résidences.

4.3 Retard de paiement :

En cas de non-respect des délais de paiement susmentionnés, l'établissement se réserve le droit d'annuler la réservation.

Article 5. Annulation / modification de la réservation

5.1 Conditions d'annulation totale de la réservation :

5.1.1 Pour les réservations sur des tarifs flexibles, le délai à respecter pour une annulation sans frais de la réservation dépend de la durée totale du séjour initialement réservé.

L'annulation est sans frais :

- Pour tout séjour compris entre 1 et 3 nuits : jusqu'à la veille du jour d'arrivée, 12H00.
- Pour tout séjour compris entre 4 et 27 nuits : jusqu'à 3 jours avant le jour d'arrivée, 12H00.

Au-delà de ces délais et en cas de non-présentation de l'occupant le jour de l'arrivée, GARDEN & CITY se réserve le droit, sauf réglementation locale spécifique, d'appliquer les frais d'annulation suivants :

- Prélèvement de la valeur d'1 nuit au tarif réservé, pour tout séjour compris entre 1 et 3 nuits.
- Prélèvement de la valeur de 2 nuits au tarif réservé, pour tout séjour compris entre 4 et 27 nuits.

5.1.2 Pour les réservations sur des tarifs Semi-Flexibles, l'annulation est sans frais jusqu'à J-15.

Au-delà de ces délais et en cas de non-présentation de l'occupant le jour de l'arrivée, GARDEN & CITY appliquera des frais d'annulation équivalents à la totalité du séjour et ne procédera donc à aucun remboursement d'arrhes.

5.1.3 S'agissant des prestations annexes sélectionnées lors de la réservation : aucune annulation effectuée au-delà des délais susvisés ne sera prise en compte par GARDEN & CITY. Le montant des prestations annexes réservées reste exigible proportionnellement aux nuitées facturées.

5.2 Conditions de modification de la réservation :

5.2.1 Sera considérée comme une annulation partielle de la réservation, toute modification de la date, de la durée de séjour, de la typologie de l'appartement ou du lieu de séjour de la réservation initialement confirmée par GARDEN & CITY.

Compte tenu de la dégressivité des tarifs GARDEN & CITY liée à la durée des séjours, si l'annulation partielle de la réservation correspond à une modification de la durée de séjour, celle-ci est susceptible d'engendrer un changement de tarif.

Dans le cas où la durée de séjour est inférieure à celle initialement réservée, le changement de tarif est rétroactif jusqu'au jour d'arrivée.

Sous réserve de disponibilité et à la discrétion de GARDEN & CITY, la durée de séjour peut ainsi être modifiée, sans obligation de maintien dans le même appartement ni au même prix.

5.2.2 Pour les tarifs Flexibles, en sus d'une modification du tarif, toute annulation partielle de la réservation est susceptible d'engendrer le règlement des frais d'annulation suivants :

L'annulation partielle est sans frais :

- Pour tout séjour compris entre 1 et 3 nuits : jusqu'à la veille du départ anticipé, 12H00.
- Pour tout séjour compris entre 4 et 9 nuits : jusqu'à deux (2) jours avant le départ anticipé, 12H00.
- Pour tout séjour compris entre 10 et 27 nuits : jusqu'à trois (3) jours avant le départ anticipé, 12H00.

Au-delà de ces délais, GARDEN & CITY se réserve le droit d'appliquer les frais d'annulation suivants et pourra facturer :

- Une nuit, pour tout séjour compris entre 1 et 9 nuits,
- Les nuits annulées (dans la limite de 4 nuits), pour tout séjour compris entre 10 et 27 nuits.

5.2.3 Pour les tarifs Semi-Flexibles, en sus d'une modification du tarif, toute annulation partielle de la réservation est susceptible d'engendrer le règlement des frais d'annulation suivants :

L'annulation partielle de la réservation est sans frais jusqu'à 15 jours avant l'arrivée.

Au-delà de ces délais, GARDEN & CITY appliquera des frais d'annulation équivalents à la totalité du séjour et ne procédera à aucun remboursement d'arrhes.

5.2.4 Dans le cas d'une prolongation de la durée de séjour, et compte tenu de la dégressivité des tarifs de GARDEN & CITY liée à la durée des séjours, la confirmation sera soumise à l'acceptation de GARDEN & CITY et le changement de tarif sera appliqué à compter de la date d'annonce de la prolongation du séjour pour la ou les nuit(s) supplémentaire(s). Le changement de tarif ne s'appliquera pas de manière rétroactive.

5.3 Notification :

Pour être prise en compte, toute modification (annulation totale ou partielle - prolongation) doit être notifiée :

- Directement auprès des établissements par courrier électronique.
- Au prestataire auprès duquel la réservation de l'appartement a été faite dans les autres cas.

Article 6. Séjours et offres non échangeables / non modifiables / non remboursables

Les réservations sur des tarifs Best Deal sont NON ÉCHANGEABLES, NON REMBOURSABLES.

Pour ces séjours, les conditions suivantes annulent et remplacent les conditions d'annulation et de modification susvisées :

Prépaiement du montant total du séjour : toute réservation devra être accompagnée du versement de 100% du prix total du séjour. A défaut, la réservation ne sera pas garantie.

Caractère non remboursable, non échangeable et non modifiable : compte-tenu du tarif préférentiel consenti par GARDEN & CITY, la souscription à l'offre et/ou les séjours réservés ne sont ni remboursables, ni échangeables, ni modifiables. Aucune demande de modification ou d'annulation ne sera prise en compte. Les dispositions de l'article 5 ne sont donc pas applicables. Par conséquent, quelle que soit la date à laquelle la réservation est annulée, GARDEN & CITY appliquera des frais d'annulation équivalents à la totalité du séjour. Les prestations optionnelles éventuellement réservées et facturées ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Non présentation sur le lieu de séjour : en cas de non-présentation de l'occupant le jour de l'arrivée, GARDEN & CITY ne procédera à aucun remboursement.

Article 7. Arrivée et départ

Au moment de l'arrivée, la carte bancaire utilisée à la réservation ainsi qu'une pièce d'identité en cours de validité au même nom que la carte bancaire, devront être présentées. Les éléments concernant les coordonnées du client (numéro de téléphone, adresse mail, adresse postale) seront également vérifiés

au moment du check-in. Une pièce d'identité en cours de validité devra être présentée à l'arrivée par chacun des occupants de plus de 15 ans.

En cas d'arrivée tardive, l'ensemble de ces éléments devra être communiqué à la réception au plus tard le jour de l'arrivée 12h00.

À défaut, l'accès à l'hébergement pourra être refusé par GARDEN & CITY.

Conformément aux dispositions du Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile, il sera demandé à l'arrivée de chaque Client de nationalité étrangère y compris pour les ressortissants de l'Union Européenne, de remplir une fiche individuelle de police qui pourra être déjà pré-remplie par GARDEN & CITY. Cette fiche sera conservée obligatoirement 6 mois et pourra être transmise aux services de police ou de gendarmerie sur demande. Le refus de remplir ou de signer une telle fiche est considéré comme un motif légitime de refus de vente.

Une pièce d'identité en cours de validité devra être présentée à l'arrivée par chacun des occupants de plus de 15 ans.

Concernant les clients de nationalité française, une pièce d'identité en cours de validité sera exigée.

L'accès à l'hébergement s'effectue à partir de 16H00 (heure locale) le jour de l'arrivée.

La libération de l'hébergement doit avoir lieu avant 10H00 (heure locale) le jour du départ. Au-delà, une nuitée supplémentaire sera facturée.

Ces horaires sont communiqués à titre indicatif et peuvent s'avérer différents pour certaines résidences.

Article 8. Dépôt de garantie

Un dépôt de garantie peut vous être demandé à votre arrivée dans l'établissement, dont le montant pourra varier selon l'établissement, la typologie du logement et la durée de votre séjour.

Le dépôt de garantie vous sera restitué à la fin de votre séjour, déduction faite notamment :

- des indemnités retenues aux fins de réparer les éventuels dégâts occasionnés par les occupants et/ou leurs animaux (savoir toutes dégradations et/ou troubles de quelque nature que ce soit tant dans les parties privatives que dans les parties communes de l'établissement),
- des prestations impayées dont celles optionnelles consommées sur place (petit-déjeuner, parking ...),
- des frais engagés en cas de perte des clés de l'Appartement remises lors de l'arrivée,
- ou d'un ménage supplémentaire si nécessaire.
- d'un manquement au règlement intérieur.
- nuisances entraînant le dédommagement d'autres usagers.

Des renseignements détaillés sont disponibles auprès de chaque établissement.

Un dépôt de garantie pourra également vous être demandé dans le cas du prêt d'un objet.

Article 9. Occupation

Le nombre d'occupants ne peut pas excéder la capacité d'accueil prévue pour l'appartement réservé. Tous les enfants de quatre (4) ans et plus sont considérés comme occupants à part entière.

GARDEN & CITY vous informe qu'il n'est pas possible d'installer des lits supplémentaires dans les logements (possibilité de rajouter un lit parapluie pour un bébé sur demande et sous réserve de disponibilité).

Article 10. Mineurs

Les établissements GARDEN & CITY ne peuvent pas accueillir de mineurs de moins de 18 ans non accompagnés de leurs représentants légaux. En conséquence, GARDEN & CITY pourra exiger tout document justificatif afin de vérifier la bonne application de cette disposition. En cas d'infraction à cette dernière et dès sa constatation, GARDEN & CITY procédera à l'annulation de la réservation, ou mettra fin immédiatement au séjour.

Article 11. Données à caractère personnel

Les données à caractère personnel collectées dans le cadre d'une réservation Client sont traitées par SAS GARDEN CITY, dont le siège social est au 7 RUE D'ITALIE – 13006 Marseille. Téléphone : 04 96 12 12 60

Ces données sont collectées pour enregistrer la réservation et pour procéder à la facturation, au paiement, à la réalisation d'études et statistiques internes et à l'analyse de la satisfaction du client. Avec l'accord de celui-ci, les données personnelles peuvent également être utilisées, avec votre accord, pour vous adresser des offres sur nos produits et services du groupe GARDEN CITY. En aucun cas, vos données ne seront transmises à un tiers.

Vos données sont conservées en respectant le principe de proportionnalité selon lequel les données à caractère personnel ne doivent pas être conservées plus longtemps que la durée nécessaire à la réalisation de la finalité pour laquelle elles ont été collectées.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données à caractère personnel, vous disposez de droits d'accès, d'interrogation de rectification, d'effacement, de portabilité, d'opposition auprès de GARDEN CITY SAS ainsi que du droit de définir des directives pour le traitement de vos données en cas de décès . Ce droit peut être exercé en utilisant l'adresse : droitsRGPD@garden-city.fr ou par courrier à GARDEN CITY SAS – 7 RUE D'ITALIE – 13006 Marseille. Une copie d'une pièce d'identité pourra vous être demandée.

Article 12. Règlement intérieur

La responsabilité de GARDEN & CITY ne saurait être engagée en cas de manquement aux dispositions dudit règlement intérieur.

GARDEN & CITY se réserve le droit de pénétrer dans les Appartements pour réaliser les ménages, contrôler l'état général, faire l'entretien technique et faire appliquer les conditions de sécurité.

En cas de non-respect par le Client d'une des dispositions du Règlement Intérieur, ou dans le cas d'un comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public GARDEN & CITY pourra être amené à demander au Client de quitter l'établissement sans aucune indemnité et/ou sans aucun remboursement si un règlement a déjà été effectué. Dans le cas où aucun règlement n'aurait encore été effectué, ou dans le cas d'un règlement partiel, le Client devra s'acquitter du prix des nuitées consommées avant de quitter l'établissement. GARDEN & CITY se réserve également la possibilité de porter plainte ou de signaler les faits aux autorités compétentes.

Article 13. Responsabilité - Réglementation applicable

13.1 Les établissements GARDEN & CITY disposent de différents statuts selon les pays. La réglementation relative au statut de l'établissement et au pays s'applique.

Ainsi, nous tenons à porter à votre connaissance le fait que la location en Résidence de Tourisme n'entre pas dans le cadre de la responsabilité des hôteliers. En conséquence, la responsabilité de GARDEN & CITY ne saurait être engagée en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels dans ses établissements, tant dans les Appartements que dans les parkings ou les locaux communs.

La prescription pour les sommes dues au titre des prestations vendues par GARDEN & CITY n'entre pas dans le champ d'application de la prescription hôtelière (article 2272 du Code civil). Par exception à l'article 2244 du Code civil, l'envoi d'un courrier RAR par GARDEN & CITY à tout client débiteur interrompt la prescription applicable en la matière.

13.2 L'occupant ne peut se prévaloir des dispositions légales applicables en matière de baux d'habitation, notamment quant au maintien dans les lieux. L'occupant s'engage à ne pas élire domicile à l'adresse de l'établissement, ni sur le plan fiscal, ni à titre professionnel, ni à prêter, sous-louer, à quelque titre que ce soit, l'Appartement à un tiers.

13.3 Les CGV sont régies par la loi française, sans préjudice de la loi applicable en vertu des dispositions de droit international privé. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme.

13.4 Les photographies présentées sur le site et/ou le catalogue ne sont pas contractuelles. Même si tous les meilleurs efforts sont faits pour que les photographies, représentations graphiques et les textes reproduits pour illustrer les établissements présentés donnent un aperçu aussi exact que possible des prestations d'hébergement proposées, des variations peuvent intervenir, notamment en raison du changement de mobilier ou de rénovations éventuelles. Le client ne peut prétendre à aucune réclamation de ce fait.

Article 14. Après-vente

Les équipes sur site sont à la disposition des clients au cours de leur séjour pour répondre à leurs réclamations, résoudre les éventuels dysfonctionnements constatés et leur permettre de profiter pleinement de leur séjour. Il convient de prendre contact avec elles pour toute demande.

Toute réclamation, après le séjour du client, devra faire l'objet, dans un délai de 2 mois à compter de la date de départ :

- d'un courrier adressé, par lettre recommandée avec avis de réception, à l'établissement du séjour concerné. L'adresse postale est disponible sur le site internet : www.garden-city.fr, ou
- de l'envoi d'un courriel à l'adresse mail de l'établissement.

En cas de réclamation, les éléments suivants devront être communiqués : le numéro de la réservation, le lieu et les dates du séjour, le type d'Appartement réservé, le motif de la réclamation, et tout justificatif utile au traitement de la demande.

Article 15. Délogement

En cas d'événement exceptionnel ou d'impossibilité de mettre l'Appartement réservé à disposition du Client ou en cas de force majeure, GARDEN & CITY pourra proposer un délogement, pour toute ou partie de la durée du séjour, dans un hébergement de catégorie équivalente, pour des prestations de même nature et sous réserve de l'accord préalable du Client.

Article 16. Opposabilité des CGV

La réservation d'un séjour auprès de GARDEN & CITY implique l'acceptation de ses CGV. Lesdites CGV s'appliquent pendant toute la durée de leur mise en ligne sur le site web www.garden-city.fr et peuvent être à tout moment modifiées et/ou complétées par GARDEN & CITY.

Dès sa mise en ligne sur internet, la nouvelle version des conditions générales de vente s'appliquera automatiquement.

Dans le cas où les CGV seraient en contradiction avec les conditions particulières d'un tarif (tarifs publics non modifiables, non remboursables) ou d'un contrat (contrats Société, Loisir, Groupes, etc.), ces dernières prévaudront.

L'accord du client concernant les CGV et les conditions de vente liées au tarif réservé intervient lors de la réservation ; la finalisation de la réservation par le client vaut accord.

Le client dispose de la faculté de sauvegarder et d'éditer les CGV en utilisant les fonctionnalités standards de son navigateur ou ordinateur.

Article 17. Reproduction des articles du code du tourisme

Nos conditions générales de vente sont conformes aux dispositions de l'article R.211-12 du Code du Tourisme. Afin de respecter les dispositions légales, nous reproduisons les articles. R.211-3 à R.211-11 dudit Code.

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. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

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 bénéficiaire 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. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

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, et 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° À 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.

Article 19. Propriété intellectuelle

GARDEN & CITY est et reste l'unique propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les études, dessins, modèles, prototype, etc. réalisés en vue de la fourniture de la prestation au Client.

Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites études, dessins, modèles, prototypes etc. sans l'autorisation expresse écrite et préalable de GARDEN & CITY qui pourra la conditionner à une contrepartie financière.