

Actualización del 20/05/2025

## Condiciones particulares y generales de venta de [www.popliday.com](http://www.popliday.com)

### Condiciones particulares de venta

Las presentes condiciones de venta se celebran, por una parte, entre la empresa POPLIDAYS, S.A.S. con un capital de 868.988,00 euros, con domicilio social en URRUGNE - ZA Putillenea, inscrita en el Registro Mercantil y de Sociedades de Bayona con el número 528 366 016 y en el registro de Operadores de Viajes y Estancias con el número IM064110003, en adelante denominada "POPLIDAYS", y por otra parte, con cualquier persona física o jurídica que desee realizar una compra a través del sitio web de POPLIDAYS, por internet, por teléfono, mediante un intermediario o socio, en adelante denominada "el comprador".

#### Objeto

Las presentes condiciones de venta tienen por objeto definir las relaciones contractuales entre POPLIDAYS y el comprador, así como las condiciones aplicables a cualquier compra realizada a través del sitio de comercio electrónico de POPLIDAYS, ya sea que el comprador sea un profesional o un particular.

La adquisición de un bien o servicio a través de este sitio implica la aceptación sin reservas por parte del comprador de las presentes condiciones de venta. Estas condiciones prevalecerán sobre cualquier otra condición general o particular no expresamente aceptada por POPLIDAYS. POPLIDAYS se reserva el derecho de modificar sus condiciones de venta en cualquier momento. En tal caso, las condiciones aplicables serán las vigentes en la fecha del pedido por parte del comprador.

Le agradecemos que las lea atentamente antes de reservar un alojamiento.

#### Definiciones

##### El precio incluye:

- El importe del alquiler
- Los gastos de gestión

##### No están incluidos en el precio (lista no exhaustiva):

Se pueden proponer ciertos suplementos según el alojamiento. Su inclusión o no en el precio se especifica en la descripción del bien. Según el caso, estos servicios deben abonarse:

- en el momento de la reserva,
- antes de la llegada,
- o directamente en el lugar.

Entre estos suplementos se encuentran:

- Seguro de cancelación (a contratar al realizar la reserva o dentro de los 7 días posteriores)
- Suplemento por llegada tardía
- Depósito de garantía
- Fianza de limpieza
- Tasa turística (salvo indicación contraria, especialmente con algunos socios que pueden

incluirla)

- Consumo de energía (electricidad, gas, agua...)
- Presencia de una mascota (si está permitida)
- Acceso a Wi-Fi (si está disponible y no está incluido)
- Alquiler de sábanas
- Alquiler de toallas
- Alquiler de cuna
- Alquiler de silla alta para bebé

Le invitamos a consultar atentamente la descripción de cada alojamiento para conocer los servicios incluidos y las condiciones de pago asociadas.

**Soporte:** Cualquier elemento físico, medio o canal comercial que muestre nuestras ofertas de alquiler.

**Socio:** Cualquier profesional inmobiliario, agencia de viajes u operador turístico encargado de gestionar nuestra cartera de alojamientos.

#### Información previa

Antes de la formalización del contrato de reserva, encontrará en internet toda la información relativa a precios, fechas y componentes del alojamiento, como:

Ubicación del alojamiento, nivel de confort, características principales según los criterios de POPLIDAYS y las prácticas locales, importe o porcentaje y calendario de pagos, condiciones de cancelación...

Dado que los apartamentos y casas se registran a partir de información recopilada varios meses antes, pueden haber sufrido modificaciones antes de su reserva, las cuales se actualizan en nuestro sistema informático. Por tanto, la descripción y la factura/confirmación de reserva son los únicos documentos contractuales vinculantes de su reserva. Los datos de tarifas publicados en internet son válidos en la fecha de su reserva y sustituyen a cualquier publicación anterior.

#### 1. Características de los bienes y servicios ofrecidos

Los productos y servicios ofrecidos son los que figuran en el catálogo publicado en el sitio web de POPLIDAYS.

Estos productos y servicios se ofrecen dentro del límite de disponibilidad.

Cada producto se presenta con una descripción y fotografías proporcionadas por el socio de POPLIDAYS.

Las fotografías del catálogo son lo más fieles posible, pero no garantizan una similitud exacta con el producto real, especialmente en lo que respecta a los colores.

#### 2. Registro, conclusión del contrato y condiciones de pago

Las reservas pueden realizarse por escrito, por teléfono, por internet o a través de una agencia de viajes o entidad colaboradora con POPLIDAYS.

Se le enviará una confirmación de reserva por correo electrónico o se remitirá a la agencia de viajes o entidad intermediaria donde realizó la reserva. Esta confirmación incluye los detalles de su reserva, la descripción del alojamiento y estas condiciones de venta. En caso de reserva a través de un intermediario, la descripción debe serle comunicada de inmediato por dicho intermediario. Asimismo, esta entidad será la encargada de facturarle la estancia. En este caso específico, las condiciones generales de venta aplicables serán las del intermediario.

POPLIDAYS se reserva el derecho de modificar o cancelar una reserva, sin responsabilidad ni sanción, si un error u omisión conduce a un resultado manifiestamente irrazonable (precio, descripción, ubicación).

Se podrá requerir un anticipo calculado sobre el importe total de la estancia, junto con cualquier coste adicional opcional que haya seleccionado (seguro, servicios externos, etc.). La aplicación y el importe del anticipo quedan a la discreción de Popliday y se indicarán en el proceso de compra antes del pago.

El contrato se considerará cerrado una vez recibido el anticipo completo mediante tarjeta bancaria (Carte Bleue, Visa o Mastercard). Si desea pagar el anticipo mediante cheque y/o cheques vacaciones ANCV (únicamente en papel), deberá enviarlos por correo postal a la siguiente dirección: **Popliday – 18 allée Marie Politzer, 64200 BIARRITZ (Francia).**

Una vez recibido y procesado el envío, Popliday le reembolsará la cantidad previamente pagada con tarjeta. Para reservas con llegada prevista en más de 15 días, también podrá pagar el anticipo mediante transferencia bancaria. En ese caso, deberá informar a Popliday por teléfono al +33 559010107 o por correo electrónico a [reservation@popliday.com](mailto:reservation@popliday.com), indicando sus datos.

**Mientras el depósito no haya sido recibido por correo, el alojamiento permanecerá disponible para que otros clientes lo reserven, y POPLIDAYS no garantiza su disponibilidad.**

En caso de reservas realizadas con menos de 30 días de antelación al inicio de la estancia, normalmente se exigirá el pago total en el momento de la reserva. No obstante, este plazo puede variar según las condiciones específicas de cancelación del alojamiento reservado (por ejemplo, hasta 60 días antes de la llegada sin reembolso, o cancelación gratuita hasta 14 días antes). Las condiciones exactas se especificarán durante la reserva.

En caso de no pago del saldo o del importe total para reservas de última hora, POPLIDAYS podrá considerar cancelado el compromiso. Asimismo, se reserva el derecho de conservar los pagos anteriores si la cancelación es consecuencia del impago, y de anular cualquier expediente que no se haya regularizado en el plazo establecido.

El bono de estancia (voucher) le será enviado por correo electrónico por POPLIDAYS o por un colaborador tras recibir el pago total de la prestación, y antes del inicio de la estancia. Contendrá toda la información útil para acceder a su alojamiento y deberá presentarse a la persona encargada de recibirle.

Ninguna solicitud particular hecha al departamento de reservas comprometerá a POPLIDAYS salvo confirmación expresa por escrito por parte de POPLIDAYS.

**\*\*\*\* Para garantizar la validación definitiva de la reserva, POPLIDAYS establece el siguiente calendario:**

- Se enviará un recordatorio 6 días antes del plazo a partir del cual se aplicarán cargos por cancelación, indicando que el saldo debe abonarse antes de esa fecha.
- Posteriormente, se enviarán recordatorios diarios hasta la recepción del pago.
- Si el día anterior al cambio de estado a cancelación con cargos el saldo aún no ha sido abonado, POPLIDAYS se reserva el derecho de cancelar la reserva sin previo aviso.

**Importante:** El periodo para pasar a cancelación con gastos varía según las condiciones aplicables al alojamiento (por ejemplo: 60, 30 o 14 días antes de la llegada). Estas condiciones están claramente indicadas al hacer la reserva.

En el caso de pagos con tarjeta, se realizarán a través de uno de los sistemas seguros seleccionados por Popliday: Dalenys, Lyra o Stripe, todos los cuales

utilizan el protocolo SSL (Secure Socket Layer), lo que garantiza que la información transmitida esté cifrada por software y que ningún tercero pueda acceder a ella durante la transmisión por la red. Para más información, consulte nuestra página de pago seguro.

### 3. Servicios y Tarifas

Los precios indicados en el soporte consultado son precios con IVA incluido, en euros. POPLIDAYS se reserva el derecho de modificar sus precios en cualquier momento, entendiendo que el precio indicado será el único aplicable en el momento de la reserva.

Los precios de estancia indicados no incluyen los gastos de gestión, seguros, transporte y traslado hasta el lugar de estancia, ni las opciones adicionales (alquiler de sábanas, paquetes, actividades complementarias, etc.), salvo que se indique expresamente en el sitio web.

Los precios publicados para los alojamientos vacacionales se entienden por día, semana, mes o por la duración completa de la estancia. No todos los alojamientos dentro de una misma categoría son necesariamente iguales, ni todos están incluidos en las ofertas especiales. El número de personas permitido por alojamiento se refiere a la capacidad máxima, incluidos adultos y niños.

Se considera niño a toda persona menor de edad, incluidos los bebés, sin importar su edad durante la estancia.

En cuanto a los alojamientos con piscina (privada o compartida), el acceso a la piscina está estrictamente prohibido a menores no acompañados por un adulto y puede estar sujeto a un reglamento interno.

Respecto a los alojamientos equipados con literas, el uso de la cama superior no es adecuado para niños menores de 6 años.

Cuando su estancia coincide con dos periodos tarifarios diferentes, se considerará como primer día de vacaciones la fecha de llegada, y el cálculo se realizará en función del número de noches en cada periodo. Los gastos de energía y consumo de agua están generalmente incluidos en los precios, salvo que se indique lo contrario en la descripción.

La limpieza final, si no está incluida en el precio semanal, se menciona en las tarifas del socio correspondiente.

Lo mismo ocurre con los seguros de cancelación, que son opcionales.

Para cada reserva, POPLIDAYS cobrará una tarifa fija por gastos de gestión, independientemente del número de personas o de la duración de la estancia.

**Servicios no incluidos en la tarifa y sujetos a un pago adicional:**

El pago de ciertos servicios puede exigirse en el momento de la reserva, antes de la llegada o en el lugar, según las condiciones definidas por POPLIDAYS y nuestro socio local. Estas condiciones se detallan en la descripción del alojamiento y/o en la confirmación de reserva.

Estos servicios pueden incluir, entre otros:

- **La tasa turística:** impuesto local obligatorio en algunos municipios, calculado por persona y por noche. Puede estar incluida en el precio con algunos socios o abonarse por adelantado o in situ, según el caso.
- **El depósito de garantía:** su importe varía según el tipo de alojamiento. Puede exigirse mediante cargo anticipado, o a la llegada mediante tarjeta bancaria, transferencia, cheque o efectivo, según las condiciones del socio local.
- **Servicios opcionales,** como el alquiler de ropa de cama, toallas o equipamiento para bebés, cuyo método de pago también puede variar según el socio.
- **Ciertos suplementos obligatorios u opcionales,** como los gastos de limpieza, consumo de energía o fianza por limpieza, cuyas condiciones de pago figuran en la factura de confirmación.

La información sobre infraestructura local (medios de transporte, tiendas, restaurantes, instalaciones deportivas, visitas turísticas...) que aparece en nuestro sitio y en la confirmación de reserva, nos es proporcionada por terceros. Pueden producirse cambios sin que seamos informados; por tanto, POPLIDAYS no puede hacerse responsable. Lo mismo aplica a todos los servicios sujetos a factores externos (por ejemplo, suministro de agua, gas o electricidad), a normativas que pueden ser modificadas en cualquier momento por las autoridades competentes, así como a las condiciones meteorológicas. Es responsabilidad del cliente informarse con antelación sobre el entorno y las particularidades geográficas (altitud, relieve...), climáticas o económicas del lugar de vacaciones.

La modificación de una estancia está sujeta a la discreción de Popliday y su viabilidad no está garantizada. Como consecuencia, cualquier modificación del expediente, si puede realizarse, implicará un coste de modificación de 50 €, independientemente del momento en que se solicite. La modificación de un expediente estará sujeta a la aprobación previa de Popliday.

A partir de 20 días antes de la fecha de inicio de la estancia, cualquier modificación solicitada por usted podrá considerarse como una cancelación, sujeta a gastos de cancelación conforme al baremo definido en el artículo 6 a continuación, seguida de una nueva reserva.

#### 4. Modificación de precios y servicios

Las descripciones de los alojamientos y el cálculo de precios se elaboran cuidadosamente. No obstante, pueden producirse cambios. Los datos actualizados se mencionarán en su confirmación/factura. El pago implica la aceptación de los términos del contrato y de las modificaciones con respecto al sitio web. No obstante, también pueden producirse cambios después de la formalización del contrato. Aunque esta posibilidad es poco probable, no puede descartarse completamente. Si se trata de un cambio importante sobre un elemento esencial del contrato (por ejemplo, la indisponibilidad del alojamiento por obras urgentes, un aumento significativo del precio...), tiene derecho a solicitar la cancelación sin penalización en un plazo de 5 días tras nuestra notificación. Recibirá entonces el reembolso de las sumas ya abonadas.

De acuerdo con el artículo R.211-8 del Código de Turismo francés, el precio puede ajustarse al alza o a la baja, especialmente en caso de:

- Variaciones en impuestos o tasas (por ejemplo, tasas turísticas),
- Fluctuaciones en los tipos de cambio,
- Cambios en los costes de transporte.

Esta revisión no podrá realizarse en los 22 días previos al inicio de la estancia y, una vez formalizado el contrato, no será objeto de ninguna reclamación.

Sin embargo, si el aumento es superior al 10 %, podrá solicitar la aplicación de la disposición anterior.

#### 5. Llegada y salida – estancia acortada o prolongada

La llegada se realizará según los horarios establecidos por el socio, y la salida deberá efectuarse antes de las 10:00 horas, en las fechas indicadas en su bono de estancia (voucher).

Si no puede respetar dichos horarios o la fecha prevista de llegada, deberá llegar a un acuerdo con la persona encargada de la acogida, cuyos datos de contacto figuran en el bono de estancia. La agencia socia puede cobrar un

suplemento por cada hora de retraso en la entrega y/o devolución de las llaves.

Si no puede tomar posesión del alojamiento en las fechas y horarios previstos debido a dificultades de transporte, huelgas... o por motivos personales, el importe total de la estancia seguirá siendo exigible. Lo mismo aplica para estancias acortadas.

Si desea prolongar su estancia, deberá solicitarlo a la oficina que gestionó su reserva o a una de nuestras oficinas locales asociadas para verificar su disponibilidad. Salvo en los casos de cancelación previstos en el artículo 7 a continuación, la totalidad de los importes facturados sigue siendo exigible si no toma posesión del alojamiento, sea cual sea el motivo.

#### 6. Resolución del contrato por parte del cliente

En caso de cancelación, si se ha contratado un seguro, **el importe total del seguro no será reembolsado.**

Además, se aplicarán **gastos de cancelación** en función del tiempo transcurrido entre la fecha de cancelación y la fecha de inicio de la estancia.

Los gastos de cancelación varían según las condiciones establecidas por nuestros socios. El baremo aplicable a su reserva se indicará:

- En el momento de la reserva, en el resumen mostrado antes del pago,
- Y en la confirmación de reserva enviada por nuestro socio o por Popliday.

\* La fecha de cancelación es la fecha en la que recibimos por escrito su solicitud de cancelación (correo electrónico o carta).

\*\* El porcentaje de gastos de cancelación se calcula sobre el importe total de la reserva (excluido el seguro).

#### Condiciones obligatorias para cualquier solicitud de cancelación:

Toda solicitud de cancelación debe comunicarse **obligatoriamente por escrito** (correo postal o electrónico) y debe contener, como mínimo, la siguiente información:

- **Asunto:** "Solicitud de cancelación para la reserva N°XXXXXX"
- **Cuerpo del mensaje:** "Por la presente solicito la cancelación de mi reserva N°XXXXXX, para una estancia del FECHA DE INICIO al FECHA DE FIN en CIUDAD. Gracias por confirmarme las condiciones de cancelación y los posibles gastos aplicables."

La fecha de recepción de su solicitud determinará los gastos y penalizaciones aplicables. **Atención: en esta etapa, su reserva no está cancelada aún.**

Se le enviará por correo electrónico una **solicitud de confirmación** de su cancelación, incluyendo las condiciones y los gastos correspondientes a la fecha de recepción.

Su **confirmación de cancelación deberá enviarse en un plazo máximo de 24 horas** desde el envío de dicha solicitud por parte de Popliday, incluyendo como mínimo la siguiente mención:

"Confirmando la solicitud de cancelación de mi reserva N°XXXXXX para una estancia en CIUDAD del FECHA DE INICIO al FECHA DE FIN y comprendo que se aplican gastos de cancelación."

Una vez recibida su confirmación escrita, **la reserva se considerará definitivamente cancelada** y recibirá una confirmación por correo electrónico.

Si la cancelación se produce en un día festivo, el plazo comenzará a contarse a partir del primer día hábil siguiente. Le recomendamos contratar un **seguro de cancelación al realizar la reserva.**

Este seguro reembolsará los gastos de cancelación hasta el día anterior al inicio de la estancia, en los

siguientes casos: enfermedad grave, hospitalización, accidente, fallecimiento del cliente, de cualquier persona que le acompañe o de un familiar cercano. Puede consultar la póliza propuesta por POPLIDAYS accediendo a las condiciones del seguro ofrecido por nuestro socio **Mutuaide**, disponibles en nuestro sitio web en la sección “Seguro”.

En caso de siniestro, usted debe notificarlo primero por teléfono al asegurador, y luego confirmar **por escrito** (carta, fax o correo electrónico) antes de la fecha de llegada, presentando posteriormente un **certificado médico, de hospitalización o justificante** dentro del plazo especificado en el contrato del seguro.

El derecho de desistimiento previsto en el artículo L221-18 **no se aplica** a los contratos relativos a servicios de alojamiento, transporte, restauración o actividades de ocio que deben prestarse en una fecha o periodo específico, conforme al artículo L221-28. Por lo tanto, el plazo de desistimiento de 14 días naturales previsto por el artículo L221-18 **no es aplicable** a las ventas realizadas a través del sitio web popliday.com.

Estas disposiciones están sujetas a cambios sin previo aviso, en función de modificaciones legales o reglamentarias vigentes.

#### **7. Resolución del contrato por parte de POPLIDAYS – Propuesta de sustitución**

Si se dan **circunstancias imprevisibles** o causas de **fuerza mayor** que impidan la entrega del alojamiento, POPLIDAYS se reserva el derecho de cancelar el contrato **antes del inicio de la estancia** y ofrecerle un alojamiento alternativo de características equivalentes. Se establecerá un **nuevo contrato por escrito**.

Si usted **rechaza la alternativa propuesta por POPLIDAYS**, se le reembolsarán íntegramente las cantidades ya abonadas, **sin compensación adicional**.

Si no puede encontrarse ninguna solución de reemplazo, POPLIDAYS le informará por cualquier medio y procederá al **reembolso inmediato y sin penalización** de las cantidades abonadas.

Lo mismo se aplicará si la seguridad del cliente o del alojamiento no pudiera garantizarse, o si los servicios previstos no pudieran prestarse durante la estancia, deduciendo los servicios ya prestados.

#### **8. Responsabilidad de POPLIDAYS**

Si el alojamiento **no se ajusta al contrato** e impide el desarrollo normal de la estancia, POPLIDAYS intentará proporcionarle un **alojamiento alternativo equivalente**.

Si esto no es posible debido a falta de disponibilidad inmediata o si usted rechaza la alternativa por **motivos válidos y justificados**, POPLIDAYS le reembolsará **total o parcialmente** la estancia, según el caso, y **únicamente si puede considerarse responsable**.

POPLIDAYS **no es responsable** del cumplimiento normativo del alojamiento; esto corresponde al propietario o al gestor, quien debe asegurar su conformidad con la legislación vigente.

POPLIDAYS no será responsable por la **falta o incorrecta ejecución del contrato** si se debe a un evento internacional o situación nacional imprevisible.

POPLIDAYS **no será responsable en los siguientes**

#### **casos:**

- Actos u omisiones graves del inquilino o de cualquier participante en la estancia.
- Situaciones imprevisibles e inevitables atribuibles a terceros ajenos a la prestación de los servicios contratados.
- Casos de fuerza mayor o eventos imprevisibles incluso con diligencia razonable, tanto por parte de POPLIDAYS como de sus representantes (como el responsable de llaves).
- Daños o pérdidas sufridos por el inquilino en caso de robo o allanamiento. Es responsabilidad del cliente verificar si dispone de un seguro adecuado.

Los servicios opcionales u obligatorios son gestionados por nuestros **socios locales**, quienes son los **únicos responsables** de su ejecución.

#### **9. Obligaciones del inquilino**

Antes de su llegada, el inquilino está obligado a abonar un depósito de garantía, cuyo importe puede variar según el valor y características del alojamiento y sus equipamientos. Según las condiciones de entrega de llaves (agencia, particular, en Francia o en el extranjero), la fianza puede solicitarse en efectivo, cheque, transferencia bancaria o tarjeta. También puede pedirse por adelantado a través de un sistema de depósito en línea.

En caso de rechazo de pago, se podrá denegar el acceso al alojamiento. El responsable de las llaves está autorizado a rechazar la entrada a cualquier persona adicional (adultos o niños, sin importar su edad), así como a cualquier animal no incluido en la reserva.

Antes de su salida, el cliente deberá encargarse de retirar los residuos domésticos, limpiar las instalaciones de cocina, lavar la vajilla y utensilios, y ordenar el alojamiento en general. Estas tareas no están incluidas en la limpieza final. El inquilino se compromete a ocupar el alojamiento con cuidado y a respetar las normas de convivencia. Si el cliente no respeta estas normas, la agencia local se reserva el derecho de expulsarlo, sin reembolso de las noches no utilizadas.

La agencia que gestionó la reserva se reserva el derecho de deducir de la fianza un cargo por limpieza si el alojamiento no se devuelve en el estado mínimo exigido. El inquilino declara disponer de un seguro de responsabilidad civil.

Si el inquilino detecta defectos en el alojamiento, deberá informar inmediatamente al responsable de la acogida en el momento de la llegada. En caso de daños durante la estancia, deberá avisar cuanto antes.

El inquilino será considerado responsable de los daños observados, a menos que pueda demostrar que no fueron causados por él ni por sus acompañantes. Lo mismo se aplica si el inquilino sustituye su presencia por la de un tercero.

Los daños constatados podrán deducirse del depósito de garantía (sin perjuicio de otros recursos si la fianza es inferior al coste de los daños). Si el importe de la fianza es insuficiente, el cliente se compromete a pagar la diferencia previa presentación de la factura.

#### **10. Réclamations et demandes de dédommagement**

Si al llegar, el inquilino comprueba que el alojamiento no corresponde a la descripción de la reserva o detecta algún defecto, debe informarlo de inmediato al responsable local para que se pueda aplicar una solución rápidamente. Si no



se puede resolver en un plazo razonable, el inquilino deberá presentar la reclamación por escrito a la oficina que gestionó su reserva.

Estas mismas reglas se aplican a defectos detectados durante la estancia.

Las reclamaciones y solicitudes de indemnización deben presentarse como máximo 15 días después de la fecha de finalización de la estancia:

- Por carta certificada con acuse de recibo dirigida a:  
POPLIDAYS – Servicio Postventa, 18 allée Marie Politzer, 64200 BIARRITZ – Francia, o al organismo que gestionó su reserva.
- O por correo electrónico a:  
[customer-care@popliday.com](mailto:customer-care@popliday.com)

Si no se respetan estas condiciones, el inquilino perderá todo derecho a indemnización.

Nuestras oficinas no están abiertas al público, por lo que toda reclamación debe hacerse por escrito.

No se aceptarán reclamaciones posteriores si no se ha informado de forma inmediata al prestador local el día de la llegada.

#### 11. Archivo – Prueba

POPLIDAYS archivará los pedidos y facturas en un soporte fiable y duradero, que constituya una copia fiel, conforme al artículo 1379 del Código Civil francés. Los registros electrónicos de POPLIDAYS se considerarán como prueba válida de las comunicaciones, pedidos, pagos y transacciones entre las partes.

#### 12. Resolución de litigios

Las partes se esforzarán en **resolver amistosamente** cualquier dificultad que surja de la aplicación de las presentes condiciones generales de venta.

En caso de que la resolución amistosa no sea posible, usted tiene la posibilidad de someter el litigio al Mediador del Turismo y del Viaje contactándolo en:

MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80 303 – 75823 Paris Cedex 17 – [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

Si la mediación también fracasa, las partes someterán el caso a los tribunales territorialmente competentes.

Estas condiciones generales de venta online están sujetas a la legislación francesa.

En conformidad con la ley, a continuación encontrará los artículos R.211-3 a R.211-11 del Código de Turismo francés y las disposiciones de la Ordenanza n.º 2020-315 del 25 de marzo de 2020 relativa a las condiciones financieras de resolución de ciertos contratos de viajes turísticos y estancias, en caso de circunstancias excepcionales e inevitables o de fuerza mayor.

#### Article R. 211-3

*Modifié par Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 – art. 1*

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute

vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

#### Article R. 211-3-1

*Créé par Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 – art. 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 dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

#### Article R. 211-4

*Créé par Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 – art. 1*

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;

2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;

3° Les prestations de restauration proposées ;

4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;

6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;

7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;

8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;

9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

#### **Article R. 211-5**

*Modifié par Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 – art. 1*

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

#### **Article R. 211-6**

*Modifié par Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 – art. 1*

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;

2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et

leurs dates ;

3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;

4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;

5° Les prestations de restauration proposées ;

6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;

8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;

9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;

10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;

12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les

risques couverts et les risques exclus ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée ;

#### **Article R. 211-7**

*Modifié par Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 – art. 1*

L'acheteur 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 le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

#### **Article R. 211-8**

*Modifié par Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 – art. 1*

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner 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, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

#### **Article R. 211-9**

*Modifié par Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 – art. 1*

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;

soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

#### **Article R. 211-10**

*Modifié par Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 – art. 1*

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

#### **Article R. 211-11**

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu

accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.