

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

COFITEL MARAIS exploite, directement, un hôtel So'Marais en France en proposant la location de chambres.

La société COFITEL MARAIS gère un hôtel avec services proposant des chambres pour des séjours à plus ou moins long terme, à titre professionnel ou de loisirs, et qui sont dotés d'éléments d'équipements nécessaires à l'habitation temporaire. Tout client déclare avoir pris connaissance et accepté sans réserve les CGV à la validation de sa réservation. Il est présumé disposer de toutes les garanties liées à sa capacité juridique de contracter. Le client est seul responsable du choix des conditions de sa réservation, qu'elle ait été faite pour son propre compte ou celui d'autrui, et déclare expressément ne pas agir à des fins frauduleuses. Le contrat de réservation (« Contrat ») désigne l'ensemble des conditions de réservation et les CGV, et est soumis à la réglementation applicable aux résidences hôtelières. Le client ne pourra pas se prévaloir des dispositions légales applicables au bail d'habitation, notamment celles relatives au maintien dans les lieux. Toute domiciliation dans l'hôtel, à titre privé ou professionnel, est strictement prohibée.

Article 1. Réservation

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

1.2 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, la société **COFITEL MARAIS** se réserve le droit de demander au client de présenter à l'arrivée un titre officiel d'identité et la carte bancaire ayant servi aux modalités de réservation.
- Le choix des prestations réservées est de sa seule responsabilité.
- Il lui est interdit d'exercer dans les chambres une activité commerciale, artisanale ou professionnelle.

Article 2. Tarifs

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

Les tarifs varient selon la date de réservation, la date de début de séjour, la durée du séjour, la typologie de la chambre (classique, double, PMR) et le nombre de personnes occupant la chambre (dans la limite du maximum autorisé par chambre).

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

Les prix sont indiqués TTC et en euros.

Les taxes de séjour et les prestations optionnelles ne sont pas comprises dans le tarif.

En cas de contradiction entre le nombre de personnes indiqué lors la réservation et le nombre de personnes le jour d'arrivée, un supplément forfaitaire de 30 € par personne supplémentaire et par nuit pourra être appliqué à l'arrivée, l'hébergement des personnes en surnombre étant conditionné à la capacité d'accueil de (s) Chambre (s) réservé (s).

2.2 Ménage :

Les prix des séjours incluent la prestation ménage.

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

2.4 Modifications tarifaires : **COFITEL MARAIS** 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.

La grille tarifaire applicable est susceptible de révision en cours d'année, sans préavis, à la seule initiative de la société COFITEL MARAIS le prix contractuel est celui en vigueur au jour de la Demande.

2.5 La taxe de séjour n'est pas incluse dans les tarifs. Son montant est déterminé par personne et par jour et varie en fonction des réglementations locales et des classements des hôtels en vigueur. Elle est à acquitter dès l'arrivée à l'hôtel. La taxe de séjour est due par personne et par nuitée.

Les personnes âgées de moins de 18 ans sont exonérées du paiement de la taxe de séjour.

2.6 Politique bébé : l'hébergement est gratuit pour tout enfant de moins de trois (3) ans, sous réserve d'avoir été signalé au moment de la réservation. Des kits bébés (chaise et lit) sont mis à disposition des clients 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.

Pour toute réservation, une garantie sera prise sur la carte bancaire à la réservation :

- Pour tout *séjour compris entre 1 et 15 nuits* : une pré-autorisation bancaire (PLBS) correspondant au prix de la nuit le plus élevé sur la période de séjour réservé
- Pour tout *séjour compris entre 16 et 27 nuits* : un versement d'arrhes d'un montant de 4 fois la première nuit.
- Pour tout *séjour de 28 nuits et plus* : un versement d'arrhes d'un montant de 8 fois la première nuit.

3.2 La garantie pourra être utilisée par **COFITEL MARAIS** en cas de non-règlement par l'occupant des sommes dues à **COFITEL MARAIS**, au titre de la prestation d'hébergement ou des prestations annexes telle que le ménage.

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, l'hôtel principale effective.

Article 4. Paiement de la réservation

4.1 Délai de paiement :

Le solde du séjour complet doit être réglé 30 jours avant l'arrivée, arrhes déduites.

4.2 Modes de paiement : ci-dessous la liste des modes de paiement disponibles.

- Pour un paiement sur le site internet de **COFITEL MARAIS** : par carte bancaire (Mastercard, Visa).
- Pour un paiement sur le site internet d'un partenaire externe : se référer aux modes de paiement possibles sur le dit site.
- Pour les réservations à distance, les paiements sont réalisés soit par TPE, soit par le biais du système sécurisé « Paiement express » (module multi banques), qui utilise le protocole TLS, de telle sorte que les informations bancaires transmises soient cryptées par un logiciel et qu'aucun tiers ne puisse en prendre connaissance au cours du transport sur le réseau. Par ce système, le compte du client est débité automatiquement sur autorisation de la banque, celle-ci déterminant si le compte à débiter est suffisamment provisionné ou non.

Les paiements en espèces ne sont pas acceptés

Les paiements par chèque bancaire ne sont pas acceptés

Les paiements par chèque vacances ne sont pas acceptés.

4.3 Retard de paiement : En cas de non-respect des délais de paiement susmentionnés, des intérêts de retard pourront être appliqués par **COFITEL MARAIS**. Les intérêts de retard seront dus dès le lendemain de la date d'échéance de la facture au taux de trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'exigibilité de la facture, appliqué au montant total TTC restant dû de ladite facture.

En cas de défaut de paiement par le client de tout ou partie des prestations dont il a bénéficié, la Société se réserve le droit de rechercher sa responsabilité en engageant toute procédure légale nécessaire au recouvrement de sa créance, et au besoin de faire libérer le logement sans préavis ni délai.

Article 5. Annulation / modification de la réservation

Conditions d'annulation totale de la réservation

5.1 Par l'hôtel en cas de force majeure

En cas d'annulation d'une réservation validée à l'initiative de l'hôtel en raison d'un cas de force majeure, une solution de relogement sera proposée au client ou l'acompte lui sera intégralement restitué sous un délai maximum de 15 jours après avoir été informé de l'annulation, au choix du client.

5.2 : Par le client

En vertu de l'article L. 221-28 du Code de la consommation, les réservations de séjours en résidences hôtelière ne sont pas soumises au délai légal de



COFITEL MARAIS

rétractation ; la réservation de ce type de logement pouvant notamment s'opérer pour le jour même.

5.2.1

Aucun frais ne sera exigé pour toute annulation effectuée au plus tard 30 jours avant l'arrivée

Passé ce délai et en cas de non-présentation de l'occupant le jour de l'arrivée, **COFITEL MARAIS** se réserve le droit de prélever la totalité du séjour pour toute annulation.

En cas de force majeure justifiée par le client, la Direction de **COFITEL MARAIS** sera en mesure d'adapter et ajuster à la situation, les conditions d'annulation ci-dessus mentionnées.

5.2.2 S'agissant des prestations annexes sélectionnées lors de la réservation : aucune annulation effectuée au-delà des délais susvisés ne sera prise en compte par **COFITEL MARAIS**. Le montant des prestations annexes réservées restera exigible en totalité.

5.3 Conditions de modification de la réservation :

5.3.1 Sera considérée comme une annulation partielle de la réservation, toute modification de la date, de la durée de séjour, de la typologie de la chambre ou du lieu de séjour de la réservation initialement confirmée par **COFITEL MARAIS**. Sous réserve de disponibilité et à la discrétion de **COFITEL MARAIS**, la durée de séjour peut ainsi être modifiée, sans obligation de maintien dans le même Chambre ni au même prix.

Dans tous les cas, en cas de non-présentation de l'occupant le jour de l'arrivée, **COFITEL MARAIS** ne procédera à aucun remboursement.

Si l'annulation partielle de la réservation intervient après la date d'arrivée (départ anticipé), **COFITEL MARAIS** appliquera des frais d'annulation équivalents à la totalité du séjour et ne procédera à aucun remboursement d'arrhes.

5.4 Notification :

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

1. Directement auprès de l'hôtel par courrier électronique lorsque la réservation a été effectuée directement auprès de **LEVHOTEL**. Celle-ci ne sera effective qu'après accusé de la bonne réception du message par la Direction de **COFITEL MARAIS** et l'accord express de celle-ci à la modification notifiée.
2. Au prestataire auprès duquel la réservation de la chambre a été faite dans les autres cas. Celle-ci ne sera effective qu'après accusé de la bonne réception du message par le prestataire de réservation et l'accord express de celui-ci à la modification notifiée.

Article 6. Arrivée et départ

*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 **COFITEL MARAIS**. 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 considérée 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.*

L'accès à l'hébergement s'effectue à partir de 15H00 (heure locale) le jour de l'arrivée.

La libération de l'hébergement doit avoir lieu avant 11H00 (heure locale) le jour du départ. Au-delà, une nuitée supplémentaire sera facturée.

Article 7. Dépôt de garantie

Un dépôt de garantie vous sera demandé dès la réservation, dont le montant pourra varier selon l'hôtel, la typologie de la chambre et la durée de votre séjour. Le dépôt de garantie vous sera restitué, au plus tard 7 jours après la fin du 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 quelle que nature que ce soit tant dans les parties privatives que dans les parties communes de l'hôtel),
- ou d'un ménage supplémentaire si nécessaire.

Des renseignements détaillés sont disponibles auprès de l'hôtel.

Article 8. Occupation

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

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

Article 9. Mineurs

Les Résidences **COFITEL MARAIS** ne peuvent pas accueillir de mineurs de moins de 18 ans non accompagnés de leurs représentants légaux. En conséquence, **COFITEL MARAIS** 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, **COFITEL MARAIS** procédera à l'annulation de la réservation, ou mettra fin immédiatement au séjour.

Article 10. Données à caractère personnel

En réservant un séjour dans l'hôtel, les données à caractère personnel des clients sont recueillies dans les systèmes de distribution et de gestion de la société **COFITEL MARAIS** pour la mise en place et l'exécution du contrat. Ces données sont collectées pour enregistrer la réservation et pour procéder à la facturation, au paiement et à l'analyse de la satisfaction du client. Avec l'accord de celui-ci, les données personnelles peuvent également être utilisées pour des communications personnalisées sur les produits et services de la société **COFITEL MARAIS**.

Les données à caractère personnel collectées dans le cadre de la réservation du Client sont destinées à la société **COFITEL MARAIS**, ses entités, ses partenaires, ses prestataires (notamment aux prestataires de paiement en ligne) pour les besoins de l'exécution de la réservation ou de la prise de mesures précontractuelles.

Vos données sont conservées pendant tout le temps de la relation contractuelle puis archivées pour une durée de 10 ans, conformément à nos obligations légales.

Les données traitées dans le cadre d'opérations de prospection ne pourront être conservées plus de 3 ans après le dernier contact émanant de votre part ou dans le cadre de votre opposition.

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 la société **COFITEL MARAIS** ainsi que du droit de définir des directives pour le traitement de vos données en cas de décès. Ce droit peut être exercé par courrier à l'adresse **COFITEL MARAIS** 14 rue des vertus - 75003 PARIS. Une copie d'une pièce d'identité pourra vous être demandée.

Sous réserve d'un manquement aux dispositions ci-dessus, vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Article 11. Règlement intérieur

Un règlement intérieur est à disposition dans chaque Appartement. Chaque occupant est présumé en avoir pris valablement connaissance. L'occupant s'engage à conserver les biens meubles mis à sa disposition dans la chambre en bon état général et devra déclarer à la réception tout défaut ou dysfonctionnement. Par ailleurs, il est rappelé que les clients doivent impérativement fermer les accès à la chambre (baie, fenêtre(s) et porte d'entrée) lorsqu'ils quittent les lieux.

La responsabilité de **COFITEL MARAIS** ne saura être engagée en cas de manquement aux dispositions dudit règlement intérieur.

COFITEL MARAIS se réserve le droit de pénétrer dans les chambres pour réaliser les ménages, contrôler l'état général, faire l'entretien technique et faire appliquer les conditions de sécurité.

Wifi : Les chambres de la société **COFITEL MARAIS** proposent un accès WIFI gratuit permettant aux clients de se connecter à internet. Le Client s'engage à ce que les ressources informatiques mises à sa disposition par **COFITEL MARAIS** ne soient en aucune manière utilisées à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin, tels que des textes, images, photographies, œuvres musicales, œuvres audiovisuelles, logiciels et jeux vidéo, sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres Ier et II du code de la propriété intellectuelle lorsque cette autorisation est requise. Le Client est tenu de se conformer à la politique de sécurité du fournisseur d'accès internet de l'hôtel, y compris aux règles d'utilisation des moyens de sécurisation mis en œuvre dans le but de prévenir l'utilisation illicite des ressources informatiques [ou autre dénomination utilisée dans la charte informatique de l'entreprise], et de s'abstenir de tout acte portant atteinte à l'efficacité de ces moyens. Si le Client ne se conforme pas aux obligations précitées, il risquerait de se voir reprocher un délit de contrefaçon (article L.335-3 du code de la propriété intellectuelle), sanctionné par une amende de 300.000 euros et de trois ans d'emprisonnement.

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



COFITEL MARAIS

l'ordre public **COFITEL MARAIS** 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. **COFITEL MARAIS** se réserve également la possibilité de porter plainte ou de signaler les faits aux autorités compétentes. La société **COFITEL MARAIS** propose l'accès au wifi gratuitement dans l'ensemble de ses hébergements. Toutefois, la société **COFITEL MARAIS** se dégage de toute responsabilité et aucune indemnité ne pourra être réclamée en cas d'un quelconque problème technique rendant impossible l'accès au WIFI pendant le séjour de ses clients.

Cas d'interdiction d'accès aux établissements

En validant sa réservation dans l'un des établissements de la société **COFITEL MARAIS**, que ce soit directement sur le Site ou au travers de plateformes de référencement dédiées (de type « Booking », « Expedia », sans que cette liste ne soit limitative), le client déclare expressément ne faire l'objet d'aucun litige ou contentieux, actuel ou passé, dans l'un ou l'autre de ces établissements, relatif (i) au paiement des facturations (séjour, prestations para-hôtelières) et/ou (ii) à la jouissance des lieux (occupation paisible et conforme à la destination des lieux et des parties communes).

La société **COFITEL MARAIS** se réserve le droit de dénier l'autorisation d'accès à l'établissement si malgré la présente déclaration, de tels faits sont avérés, sans préjudice de tout refus de remboursement qui constituerait alors une indemnité d'immobilisation du ou des logements réservés.

Article 12. Responsabilité - Réglementation applicable

12.1 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 **COFITEL MARAIS** ne saurait être engagée en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels dans son hôtel So'Maraïs, tant dans les chambres que les locaux communs.

La prescription pour les sommes dues au titre des prestations vendues par **COFITEL MARAIS** 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 **COFITEL MARAIS** à tout client débiteur interrompt la prescription applicable en la matière.

12.2 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, la chambre à un tiers.

12.3 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.

12.4 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 Apart hôtels 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 13. 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 COFITEL MARAIS - Service Relations Clients - 14, rue des vertus – 75003 Paris, ou
- De l'envoi d'un courriel à l'adresse : hotel.paris.somarais@cofigroup.com

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'Chambre réservé, le motif de la réclamation, et tout justificatif utile au traitement de la demande.

A défaut de résolution amiable du litige auprès du Service Relations Clients, formalisée par écrit, une procédure de médiation peut être engagée en saisissant la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les

coordonnées sont les suivantes : 60 Rue La Boétie – 75008 Paris

– <http://www.mediateurfevad.fr>.

Article 14. Délégement

En cas d'évènement exceptionnel ou d'impossibilité de mettre la chambre réservée à disposition du Client ou en cas de force majeure, **COFITEL MARAIS** 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 15. Opposabilité des CGV

La réservation d'un séjour auprès de **COFITEL MARAIS** implique l'acceptation de ses CGV. Lesdites CGV s'appliquent pendant toute la durée de leur diffusion et peuvent être à tout moment modifiées et/ou complétées par **COFITEL MARAIS**.

Dès sa diffusion, 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.

Article 16. Filiales et sociétés exploitantes

- Les présentes CGV s'appliquent à l'ensemble des sociétés du réseau COFITEL MARAIS
- Ses filiales,

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 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 ;



COFITEL MARAIS

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° 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.

Article 18. Propriété intellectuelle

COFITEL MARAIS 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, prototype etc. sans l'autorisation expresse écrite et préalable de COFITEL MARAIS qui pourra la conditionner à une contrepartie financière.



COFITEI MARAIS