

CONDITIONS DE VENTE DE LA SOCIÉTÉ ENVOG INVEST

Exploitant de la marque PLAYAYFIESTA.COM

Les conditions particulières de vente doivent être prises en considération.

SOMMAIRE :

- **Préambule**
- **1. Présentation de l'offre**
- **2. Prix**
- **3. Paiement**
- **4. Absence de droit de rétractation**
- **5. Remise des documents de voyage**
- **6. Durée des voyages**
- **7. Formalités administratives et sanitaires**
- **8. Prestations terrestres**
- **9. Annulations et Modifications**
- **10. Responsabilité**
- **11. Réclamations**
- **12. Assurances**
- **13. Loi applicable**
- **14. Propriété intellectuelle**

PRÉAMBULE

La vente de séjours sous les marques Playayfiesta.com est assurée par "ENVOG INVEST", SARL au capital de 8 000 Euros créée en 2004 en France.

- **Siège social** : 22 Rue Dupont des Loges - 57000 METZ
- **R.C.S.** : Metz 479 854 903
- **SIRET** : 479 854 903 00040
- **TVA intracommunautaire** : FR40479854903
- **Code APE** : 79.11Z
- **Licence d'agent de voyages** : n°IM057100008

- **Membre** : APS

Assurance Responsabilité Civile Professionnelle : ENVOG INVEST est assuré auprès de Hiscox Insurance Co. Ltd pour un montant de 4 600 000 euros par sinistre et par année d'assurance.

Service Client :

Vous pouvez contacter notre service client **du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00** :

- Par téléphone au **03 87 75 79 61 (Coût d'un appel local)**
- Par e-mail : **resa@playayfiesta.com**

Consultez les conditions de vente :

Afin de sécuriser nos relations sur le plan juridique, nous vous invitons à **lire attentivement** les présentes conditions de vente.

Ces conditions sont accessibles à tout moment via le lien hypertexte « **Conditions de vente** » situé sur la page d'accueil de notre site : www.playayfiesta.com.

Les conditions de vente incluent :

- Les **conditions particulières de vente** de la société Envog Invest - PlayaYFiesta ;
- Les **conditions générales** régissant la vente des voyages et séjours, fixées par les articles **R211-5 à R211-13** du Code du Tourisme.

Capacité de contracter :

Tout client de la société SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com reconnaît :

- **Avoir la capacité légale de contracter** aux conditions décrites dans les présentes conditions de vente (majorité légale, absence de tutelle ou curatelle).
- **Avoir pris connaissance** des conditions de vente pour lui-même et pour tous les voyageurs inscrits avant de passer commande.

Ces présentes Conditions Générales sont valables à compter du 29/10/2024.

1. PRÉSENTATION DE L'OFFRE

Description des produits :

Les produits décrits sur notre site correspondent aux informations disponibles au moment de la saisie. Ces informations peuvent être modifiées ou actualisées. Toutefois, nous nous efforçons de fournir des **descriptifs les plus précis possibles**.

Informations tarifaires :

Les tarifs des extras (tels que parkings, spa, etc.) sont donnés à titre **indicatif** et ne sont **pas contractuels**. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité de SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com.

Photos et Illustrations :

Les photos et illustrations présentes sur notre site et dans nos catalogues sont fournies à titre **indicatif** et ont pour but d'offrir une **représentation visuelle générale** des produits et prestations proposées.

Conditions d'utilisation des photos et illustrations :

- Les photos ne sont pas **contractuelles**. Elles sont fournies pour donner une idée générale de l'ambiance et du cadre des séjours ou prestations, mais ne peuvent garantir une **représentation exacte** des lieux, des chambres, ou des services proposés.
- Les **aménagements, décorations, et installations** des hôtels ou autres prestations peuvent varier selon les saisons, les rénovations ou la classification locale. Par conséquent, des **différences** peuvent exister entre les photos présentes sur le site et la réalité au moment de votre séjour.
- Les descriptions textuelles accompagnant les photos sont basées sur les informations communiquées par les établissements. Nous faisons tout notre possible pour maintenir des descriptions précises et à jour, mais des **modifications peuvent survenir**.

Droits et responsabilité :

- Les photos utilisées sont la propriété de **ENVOG INVEST** ou de ses partenaires, et sont protégées par les lois sur la **propriété intellectuelle**. Toute reproduction, modification ou diffusion sans autorisation est interdite.
- ENVOG INVEST ne saurait être tenue responsable en cas de **différence d'apparence** entre les photos présentes sur le site et l'état réel des lieux ou services au moment de votre arrivée.

2. PRIX

La société SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com vous propose des prestations à des **prix négociés**. Les descriptifs des offres, disponibles dans notre catalogue en ligne, précisent les **prestations incluses** dans le prix et les éventuelles **conditions particulières** applicables à chaque offre.

Tous nos prix sont indiqués en euros et comprennent la TVA.

Le prix des prestations inclut :

- L'hébergement (selon la formule choisie)
- Le transport (si précisé dans l'offre)
- Les services mentionnés dans la description du séjour

Le prix des prestations n'inclut pas, sauf mention contraire :

- **Les frais de réservation**
- **Les taxes de séjour**

- **Les frais de livraison** des titres de transport ou carnets de voyage (varient selon le mode de livraison choisi)
- **Les assurances**
- **Les parkings** dans les hôtels
- **Le supplément pour chambre individuelle**
- **Les repas** et boissons non compris dans la formule choisie
- **Les boissons**, y compris les bouteilles d'eau lorsque l'hôtelier ne dispose pas d'eau potable
- **Les quote-parts bébés**, à régler directement auprès de l'hôtelier
- **Les communications téléphoniques**
- **Les visites et excursions facultatives**, ainsi que les entrées dans les musées et sites
- **Les activités payantes** (ex. : piscine couverte, spa, etc.)
- **Les dépenses personnelles**
- **Les pourboires**, notamment pour les guides et chauffeurs dans le cadre des circuits

Conditions tarifaires particulières :

- Certains hôtels peuvent proposer une réduction pour **réservation anticipée** (« early booking »). Cette réduction s'applique uniquement aux **forfaits adultes** et n'est **pas cumulable** avec d'autres réductions.
- **Réductions pour enfants** : certaines offres incluent des réductions en fonction de l'âge des enfants séjournant dans la chambre des parents. Si l'âge renseigné lors de la réservation ne correspond pas à la réalité, l'hôtelier pourra facturer sur place un **supplément**.

Modalités de remboursement :

En cas d'annulation de la commande, le remboursement du **trop-perçu** (le cas échéant) sera effectué **au plus tard dans les 60 jours** suivant la notification de l'annulation par le client. Toutefois, la société SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com - ne saurait être tenue responsable d'un dépassement de ce délai en raison de **circonstances indépendantes de sa volonté**.

Variations exceptionnelles de prix :

Une fois la réservation confirmée par nos fournisseurs, SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com s'engage à **ne pas modifier les prix dans les 30 jours** précédant le départ. Cependant, des variations à la hausse ou à la baisse peuvent s'appliquer **jusqu'à 30 jours avant le départ** en fonction :

- **Du coût du transport**, notamment déterminé par le prix du carburant
- **Des fluctuations des taux de change**

Toute variation de ces coûts sera intégralement répercutée sur le prix de la prestation. Dans ce cas, le client sera informé de la modification du prix et aura la possibilité d'**annuler sans frais** sa commande en notifiant son annulation par écrit (courrier postal ou email) **au moins 30 jours avant le départ**. En cas de non-respect de ce délai, des **frais d'annulation** seront appliqués conformément au barème en vigueur.

Frais de réservation :

Des **frais de réservation variables** peuvent être facturés selon le type de produit et la durée du séjour. Pour toute réservation effectuée directement à notre agence (22 Rue Dupont des Loges, 57000 METZ), les tarifs du site playayfiesta.com seront **majorés de 10 %**.

Frais ANCV :

En cas de **paiement par chèques vacances ANCV**, les modalités suivantes s'appliquent :

- Un **acompte de 30 %** doit être réglé **obligatoirement par carte bancaire** au moment de la réservation. Cet acompte **ne peut pas être réglé** par chèque vacances.
- Les chèques vacances doivent être envoyés **par recommandé avec accusé de réception**, accompagnés d'une copie de votre réservation.
- Nous **n'acceptons plus les chèques vacances** si la réception de ceux-ci intervient **moins de 35 jours** avant le début du séjour.
- Des **frais de gestion** s'appliquent pour les paiements par chèques vacances :
 - **25 €** pour un montant total de chèques vacances jusqu'à **999 €**.
 - **35 €** de frais pour un montant supérieur à **1 000 €**.

Aucun remboursement ne sera effectué en cas de **trop-perçu** par chèques vacances.

Frais d'envoi des documents de voyage :

Les documents de voyage vous seront envoyés par **e-mail** sans frais, à l'adresse fournie lors de votre réservation. Si vous souhaitez recevoir vos documents par un autre mode de livraison, les frais suivants s'appliquent en fonction de la méthode choisie et des cours en vigueur :

- **Courrier simple : 15 €**
- **Chronopost : 28 €**
- **Chronopost international : 45 €**

Frais de relance :

En cas de **retard de paiement**, des **frais de relance forfaitaires de 40 € par relance** vous seront facturés. Si le règlement n'est pas effectué après plusieurs relances, cela pourra entraîner **l'annulation définitive de votre dossier**.

Veillez noter que votre dossier doit être soldé **au plus tard 30 jours** avant la date de départ. Tout retard de paiement peut donc entraîner des frais supplémentaires et, dans le cas extrême, la résiliation de la prestation réservée.

Taxe de séjour en Espagne :

La **taxe de séjour** n'est **pas incluse** dans les prix présentés sur notre site et doit être réglée directement sur place à l'hôtel lors de votre arrivée. Cette taxe s'applique dans plusieurs régions

touristiques d'Espagne, et son montant varie en fonction de la catégorie de l'hébergement et de la durée du séjour.

Les montants exacts de la taxe de séjour seront communiqués par l'hôtelier au moment de votre arrivée et devront être réglés **par personne et par nuit**. Le tarif peut varier entre **0,50 €** et **4 €** par nuit, selon la région et la catégorie de l'établissement.

Voici un aperçu général pour octobre 2024

1. Catalogne (Barcelone, Costa Brava, etc.) :

- **Hôtels 4 étoiles et plus** : Environ 3,50 € par personne et par nuit.
- **Hôtels 3 étoiles** : Environ 1,70 € par personne et par nuit.
- **Appartements et autres hébergements touristiques** : Environ 2,25 € par personne et par nuit.
- **Max par séjour** : Habituellement, la taxe est plafonnée à 7 nuits consécutives.

2. Îles Baléares (Majorque, Ibiza, etc.) :

- **Hôtels 4 et 5 étoiles** : Entre 2 € et 4 € par personne et par nuit.
- **Hôtels 3 étoiles et autres hébergements** : Entre 1 € et 3 € par personne et par nuit.
- **Max par séjour** : La taxe est réduite de 50 % après la 8e nuit.

3. Valence (incluant Benidorm) :

- **Hôtels de luxe** : Environ 2,00 € à 3,00 € par personne et par nuit.
- **Hôtels intermédiaires** : Environ 1,00 € à 1,50 € par personne et par nuit.
- **Appartements touristiques** : Taxe similaire aux hôtels de même catégorie.

Exceptions :

- **Les enfants de moins de 16 ans sont souvent exemptés.**
- **Certaines régions appliquent des réductions en basse saison.**

3. PAIEMENT

Le paiement des prestations s'effectue **exclusivement par carte bancaire**. Les cartes acceptées sont :

- **Carte Bleue nationale**
- **Visa, Visa Premier, Visa Platinum, Visa Infinite, et Visa Electron**
- **EuroCard/MasterCard**
- **Carte Maestro**

Les **chèques bancaires** ne sont pas acceptés comme moyen de paiement.

Modalités de paiement :

- Si la commande est passée **plus de 30 jours avant le départ**, un **acompte de 30 %** du montant total du voyage sera débité de votre carte bancaire au moment de la réservation. Le solde devra être réglé **au plus tard 30 jours** avant le départ.
- Si la commande est passée **moins de 30 jours avant le départ**, le montant total du voyage sera **immédiatement débité** lors de la confirmation de la réservation.
- Pour les dossiers en demande (request), votre carte bancaire sera débitée **uniquement après validation** par l'hôtelier de votre réservation.

Validation du paiement :

- La commande est validée après **accord du réseau central des cartes bancaires et débit effectif** de votre compte. En cas de refus du réseau central, la société SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com se réserve le droit d'**annuler la réservation**.

Sécurité des paiements :

Sécurité des paiements grâce à Monético du CIC :

Les paiements effectués sur notre plateforme sont sécurisés grâce à la solution **Monético du CIC**, un système de paiement en ligne reconnu pour sa fiabilité et sa robustesse.

Monético du CIC garantit un haut niveau de protection des données bancaires, en utilisant les technologies suivantes :

- **Cryptage SSL** (Secure Socket Layer) : toutes les transactions effectuées sont cryptées, ce qui signifie que les informations de votre carte bancaire (les 16 chiffres, la date d'expiration, et le cryptogramme visuel) sont codées et protégées contre toute tentative d'accès frauduleux.
- **Authentification renforcée** : selon la réglementation en vigueur (Directive Européenne DSP2), Monético du CIC applique des protocoles de sécurité supplémentaires, comme l'authentification forte avec le **3D Secure**. Vous serez invité à valider votre transaction via un code de sécurité envoyé par votre banque ou via une application d'authentification, ce qui limite les risques de fraude.
- **Surveillance des paiements** : Monético du CIC surveille les transactions en temps réel et alerte immédiatement en cas de détection d'activités suspectes ou inhabituelles.

Confidentialité des informations bancaires :

- Vos coordonnées bancaires ne sont **jamais stockées** sur nos serveurs. Elles sont directement transmises, de manière sécurisée, à Monético du CIC qui gère l'ensemble du processus de paiement.
- Seules les **banques émettrices** et **Monético du CIC** ont accès aux informations de votre carte bancaire, ce qui garantit la **confidentialité** de vos données personnelles.

En cas de doute ou de problème lors du paiement, notre service client est à votre disposition pour vous assister, et Monético du CIC met à votre disposition des services de **réclamation et d'assistance** pour toute question liée à la sécurité des transactions.

4. ABSENCE DE DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément à l'article **L.221-28 du Code de la consommation**, le droit de rétractation ne s'applique pas aux services de voyage et de loisirs. En effet, les prestations de **services d'hébergement, de transport, de restauration ou de loisirs**, fournies à une date ou à une période déterminée, ne peuvent faire l'objet d'un droit de rétractation.

Cela signifie que, pour toute commande effectuée à distance (sur notre site Internet ou par téléphone), vous ne bénéficiez **pas du délai de rétractation de 14 jours** prévu pour d'autres types de services. Cette règle est applicable aux prestations proposées par SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com

Exceptions et précisions :

- Les services touristiques réservés via notre plateforme, qu'il s'agisse de séjours ou de forfaits, sont soumis à cette **absence de droit de rétractation**, sauf mention contraire expresse dans les conditions de vente.
- Tout achat est donc **ferme et définitif**, et ne pourra être annulé ou remboursé en dehors des conditions d'annulation prévues spécifiquement par l'offre concernée.

Nous vous recommandons de lire attentivement les conditions d'annulation et de modification qui s'appliquent à votre commande avant de la finaliser.

5. REMISE DES DOCUMENTS DE VOYAGE

Les documents de voyage (bons d'échange, etc.) vous seront envoyés automatiquement **par e-mail**, à l'adresse fournie lors de la réservation, **48 heures après le paiement intégral du solde** de votre commande.

Modalités d'envoi :

- Les documents électroniques seront envoyés au format **PDF** et nécessiteront l'installation du logiciel **Adobe Acrobat Reader** pour être ouverts et imprimés.
- Vous pouvez également choisir d'autres modes de livraison moyennant des frais supplémentaires :
 - **Courrier simple : 15 €**
 - **Chronopost : 28 €**
 - **Chronopost international : 45 €**

Ces frais sont appliqués par commande et varient selon le mode de livraison choisi.

Responsabilité en cas de transmission erronée :

- Il est de la responsabilité du client de s'assurer que l'adresse e-mail renseignée lors de la réservation est correcte et valide. SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com décline toute responsabilité en cas de **mauvaise exécution** du service liée à une **erreur de transmission** de vos coordonnées de contact.

- En cas de non-réception des documents due à une erreur d'adresse e-mail ou si votre messagerie classe les e-mails dans les courriers indésirables, il est impératif de contacter notre service client au plus vite.

Envois par la poste :

- Si vous optez pour un envoi postal et que vous ne récupérez pas le courrier contenant vos documents de voyage à temps, SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com décline toute responsabilité en cas de **non-exécution** ou de **mauvaise exécution** des prestations liées à l'absence de vos documents.

6. DURÉE DES VOYAGES (SANS TRANSPORT)

La durée des séjours est calculée en **nuits**, en fonction des dates d'arrivée et de départ spécifiées lors de la réservation. Le calcul ne tient pas compte des journées complètes mais bien du nombre de nuitées incluses dans votre réservation.

Mise à disposition des chambres :

- **À l'arrivée** : Les chambres sont mises à disposition à partir de **15h**, peu importe l'heure à laquelle vous arrivez à l'hôtel. Toute demande de **mise à disposition anticipée** ne peut être garantie et peut entraîner un **supplément** à régler directement auprès de l'hôtelier.
- **Au départ** : Les chambres doivent être libérées au plus tard à **10h** le jour de votre départ. Tout dépassement de cet horaire peut être facturé par l'hôtelier comme une **nuitée supplémentaire**, et ne pourra être pris en charge par ENVOG INVEST.

Séjours écourtés :

- En cas de **départ anticipé** de votre séjour pour des raisons personnelles ou autres, aucun remboursement ne pourra être accordé pour les **nuits non consommées**. Si un arrangement est possible directement avec l'hôtel, cela ne relève pas de la responsabilité de SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com

Prolongation de séjour :

- Toute demande de **prolongation** du séjour sur place devra être traitée directement avec l'hôtel et est sujette à disponibilité. Les **suppléments** associés à une prolongation de séjour devront être réglés **directement auprès de l'hôtelier**.

Arrivées tardives ou départs anticipés :

- Si vous arrivez à l'hôtel en **dehors des horaires d'enregistrement standards**, nous vous recommandons de prévenir l'établissement à l'avance. L'hôtelier pourrait, en cas d'arrivée tardive, facturer des frais supplémentaires ou, dans certains cas, ne pas pouvoir vous accueillir. SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com ne pourra être tenu responsable des frais ou désagréments causés par une arrivée tardive ou un départ anticipé.

7. FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Il est de la responsabilité du client de s'assurer qu'il est en conformité avec les **formalités administratives et sanitaires** en vigueur pour le pays de destination. Cela inclut, mais ne se limite pas

à, la validité des **passeports, visas, autorisations de sortie du territoire** pour les mineurs, ainsi que les **certificats médicaux** ou **documents sanitaires requis**.

Documents obligatoires :

- Les participants doivent être en possession des documents de voyage requis au moment du départ (passeports, visas, autorisations, etc.).
- En cas de non-présentation des documents en cours de validité, le séjour ne pourra pas être remboursé.

Formalités sanitaires spécifiques :

- Certains pays exigent la présentation de **certificats de vaccination** ou de **tests médicaux** (ex. : test PCR ou antigénique) pour entrer sur leur territoire. Cela est particulièrement valable dans le cadre de la gestion des crises sanitaires, telles que le **COVID-19** ou la **variole du singe**.
- Selon la destination, vous pourriez être tenu de présenter un **pass sanitaire**, une **preuve de vaccination**, ou de respecter des **protocoles de quarantaine**. Ces exigences peuvent varier et évoluer rapidement en fonction de l'évolution de la situation sanitaire mondiale.

Crises sanitaires (COVID-19, variole du singe, etc.) :

- En cas de **pandémie** ou d'**épidémie**, comme celles du **COVID-19** ou de la **variole du singe**, des **restrictions de voyage** peuvent être imposées par les gouvernements ou les autorités locales. Cela peut inclure :
 - Des **tests négatifs** obligatoires avant le départ ou à l'arrivée ;
 - L'obligation de respecter une **quarantaine** à l'arrivée ou au retour ;
 - La nécessité de souscrire à une **assurance couvrant les risques liés au COVID-19** ;
 - Des **mesures de distanciation sociale** et l'obligation de porter un **masque**.

Responsabilité du client :

- Il est de la responsabilité du client de se tenir informé des **conditions sanitaires** spécifiques du pays de destination avant son départ. Nous vous recommandons de consulter les **sites officiels des ambassades** ou des **ministères des Affaires étrangères** pour obtenir les dernières mises à jour.
- En cas de **refus d'embarquement** ou de **non-accès à l'hébergement** en raison de la non-présentation de documents administratifs ou sanitaires valides, aucun remboursement ne pourra être réclamé à SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com

Enfants mineurs :

- Pour les enfants mineurs voyageant avec leurs parents ou un tiers, les formalités administratives doivent être respectées en fonction de l'âge et de la destination. Des documents spécifiques peuvent être requis (passeports, visas, autorisation de sortie de territoire). L'enfant mineur devra également être en conformité avec les **règles sanitaires** du pays de destination, notamment en ce qui concerne les **vaccinations** et les **tests médicaux**.

8. PRESTATIONS TERRESTRES

Les **prestations terrestres** incluent l'hébergement, les transferts, et les services fournis sur place tels que les activités et excursions, selon les termes spécifiés dans la description de l'offre. SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com - Fiesta-vacances.com agit en tant qu'**intermédiaire** entre le client et le prestataire des services terrestres.

8.1 Réservez d'une prestation d'hébergement seule (hors forfait touristique)

Si vous réservez une prestation d'hébergement **seule**, sans transport inclus, SARL ENVOG INVEST agit uniquement en qualité d'**intermédiaire** entre vous et l'hôtel ou la résidence. Les disponibilités sont gérées en temps réel par notre centrale de réservation. Une fois votre réservation confirmée, vous recevrez un e-mail de confirmation et votre contrat sous **24 heures ouvrées**.

Toutefois, en cas de **problème informatique**, de **bug technique** ou de **dysfonctionnement** provenant d'un site **intermédiaire** (notamment des plateformes de vente flash ou événementielles), ou si une **erreur** entraîne la confirmation d'une prestation qui n'est plus disponible, SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com s'engage à :

1. Vous informer de l'**indisponibilité** de l'hébergement dans les plus brefs délais après avoir pris connaissance du problème.
2. Vous proposer, si possible, une **contre-proposition** d'hébergement de **catégorie équivalente** ou supérieure. Si cette contre-proposition ne vous convient pas, vous aurez la possibilité de **l'annuler sans frais**.
3. En cas d'impossibilité de proposer une solution alternative, un **remboursement intégral** de la somme versée sera effectué dans un délai raisonnable.

Les clients sont encouragés à **vérifier régulièrement** l'état de leur réservation via les canaux de communication fournis et à **contacter notre service client** en cas de doute ou de souci technique.

SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com ne pourra être tenue responsable des **défaillances** ou **bugs techniques** affectant les systèmes des **sites partenaires** ou **intermédiaires**, mais fera tout son possible pour résoudre les situations liées à l'indisponibilité des services dans les plus brefs délais.

8.2 Conditions relatives à l'hébergement (seul ou dans un forfait touristique)

8.2.1 Classification des hôtels :

La classification par étoiles des hôtels repose sur les **normes locales** du pays d'accueil, qui peuvent différer des standards français. SARL ENVOG INVEST fait de son mieux pour fournir des informations claires et précises sur les établissements, basées sur notre connaissance et les appréciations de nos clients.

8.2.2 Prise en possession et libération des chambres :

Les règles d'hôtellerie internationale imposent que les chambres soient mises à disposition à partir de **14h** et libérées avant **10h**. Toute demande d'accès anticipé ou de départ tardif est soumise à disponibilité et peut entraîner des **frais supplémentaires**, à régler directement auprès de l'hôtel.

8.2.3 Types de chambres :

- **Chambres individuelles** : Disponibles en nombre limité, elles sont proposées avec un **supplément** et peuvent être moins spacieuses que les autres chambres.

- **Chambres triples** : Généralement des chambres doubles avec un **lit d'appoint**, ce lit peut être de taille inférieure à un lit standard.
- **Chambres quadruples** : Habituellement des chambres doubles avec deux lits d'appoints ou un canapé-lit. Leur confort peut être limité par rapport aux autres configurations.

8.2.4 Repas inclus :

Le nombre de repas dépend du nombre de nuits passées à l'hôtel et de la **formule choisie** (demi-pension, pension complète, all-inclusive). Les repas manqués en raison des horaires d'arrivée ou de départ ne peuvent faire l'objet d'un **remboursement**.

8.2.5 Activités et services proposés :

Les activités proposées par les hôtels peuvent être **suspendues** en fonction de facteurs climatiques, de force majeure, ou de la saisonnalité (ex. : club enfants, activités sportives, etc.). La réduction d'intensité des activités en basse saison ou lors d'un faible taux d'occupation ne pourra donner lieu à un dédommagement.

8.2.6 Animaux :

Les animaux domestiques sont généralement **refusés** par la plupart des hôteliers. En cas d'acceptation, un **carnet de vaccination à jour** sera souvent requis. Il est important de vérifier les conditions spécifiques à chaque hôtel avant de réserver. Les animaux de catégories 1 et 2 sont systématiquement refusés.

8.2.7 Distances et localisation :

Les distances mentionnées dans les descriptifs des établissements sont fournies à titre **indicatif**. Des variations peuvent exister par rapport à la réalité.

8.2.8 Caution :

Certains **hôtels, appart-hôtels** ou **résidences de tourisme** peuvent exiger une **caution à l'arrivée** afin de couvrir d'éventuels dommages dans les chambres ou logements. Cette caution, généralement prélevée sous forme de **pré-autorisation bancaire** ou en espèces, sera restituée au moment du départ après une **inspection** du logement par le personnel de l'établissement.

Il est vivement conseillé de **signaler toute anomalie** ou dommage constaté dès votre arrivée à l'hôtel, à l'appart-hôtel ou à la résidence de tourisme, afin d'éviter toute contestation lors de l'inspection finale. Si un litige survient concernant des dommages constatés après votre départ, l'établissement peut conserver une partie ou la totalité de la caution. Nous vous invitons à bien vérifier l'état du logement et à en informer l'établissement par écrit (e-mail ou formulaire) en cas de problème.

8.2.9 Souhaits particuliers :

Toute préférence exprimée concernant l'emplacement de la chambre (ex. : étage, vue, etc.) sera **transmise** à l'hôtelier, mais ne pourra être **garantie**. Les demandes spécifiques (ex. : lits bébé, places de parking) seront honorées dans la limite des **disponibilités** et peuvent entraîner des **suppléments** à régler sur place.

8.2.10 Bébés :

Les **bébés** doivent être **signalés au moment de la réservation** et leur présence doit être **validée impérativement** par PlayayFiesta.com. En cas de non-déclaration d'un bébé lors de la réservation,

nous ne pourrions être tenus responsables si une famille se présente à l'hôtel et que l'hôtelier refuse la réservation en raison d'une **capacité excédée** ou d'une **superficie réglementaire non respectée** pour la chambre réservée.

Il est donc essentiel de respecter les conditions de réservation, y compris les informations concernant les enfants en bas âge, afin d'éviter tout désagrément à l'arrivée.

Dans le cas où un hôtelier refuserait la réservation pour ces motifs, des **nuits de pénalité** pourront être **facturées** par PlayayFiesta.com en compensation de l'indisponibilité de la chambre ou du désagrément causé à l'hôtelier.

8.2.11 Adults Only :

Les hôtels **Adults Only** sont strictement réservés aux clients **âgés de plus de 18 ans**, ou dans certains cas, **de plus de 16 ans**. Il est impératif de **vérifier cette restriction** avant de procéder à la réservation afin de vous assurer que tous les participants respectent l'âge minimum requis par l'établissement.

En cas de non-respect de cette condition, et si des mineurs se présentent à l'hôtel, l'hôtelier se réserve le droit de refuser l'accès à l'hébergement. Dans ce cas, des **nuits de pénalité** seront facturées par l'hôtelier et par PlayayFiesta.com en compensation du désagrément causé et de l'indisponibilité de la chambre.

9. ANNULATIONS ET MODIFICATIONS

1. Conditions d'annulation :

L'annulation d'une commande, quelle qu'en soit la raison, ne vous dispense pas du **paiement intégral** des sommes dues à SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com. Les **frais d'annulation** appliqués varient en fonction des **fournisseurs** (tours opérateurs, hôteliers, etc.) et sont détaillés ci-dessous.

Nous vous recommandons vivement de souscrire à une **assurance annulation** afin de vous prémunir contre les frais éventuels en cas d'annulation pour des motifs couverts par l'assurance.

Toute annulation **doit impérativement être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception** dès que vous êtes informé de la nécessité d'annuler votre voyage. La date prise en compte pour déterminer les délais d'annulation et l'application des pénalités sera celle de **la réception de la lettre recommandée** par la SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com.

Dans le cas où vous auriez souscrit une assurance annulation, nous vous rappelons qu'il vous incombe de nous en informer directement par courrier recommandé, afin que nous puissions ouvrir un dossier auprès de notre assureur. Vous recevrez une réponse sous 10 jours de la part de l'assureur, et **il vous appartiendra de traiter directement avec ce dernier pour la suite de votre sinistre**. La SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com n'interviendra pas dans cette procédure.

Tout séjour interrompu ou abrégé, ainsi que toute prestation non consommée pour quelque cause que ce soit, ne donnera droit à aucun remboursement.

2. Barème des frais d'annulation :

Les frais d'annulation sont calculés en fonction du nombre de jours précédant la date de départ, comme suit :

- **Plus de 60 jours avant le départ** : 30 % du montant total du voyage
- **Entre 59 et 30 jours avant le départ** : 50 % du montant total de la prestation
- **Entre 29 et 15 jours avant le départ** : 75 % du montant total de la prestation
- **Moins de 14 jours avant le départ** : 100 % du montant total de la prestation

Les offres **flash** ou **non remboursables** publiées sur PlayaYFiesta.com ne sont pas soumises à ce barème d'annulation et ne sont **jamais remboursées**. En cas d'annulation, 100 % du montant de la prestation sera dû.

3. Conditions de modification :

Toute **modification** substantielle de votre commande, à votre demande, sera considérée comme une **annulation suivie d'une nouvelle commande**, et les frais d'annulation correspondants seront appliqués.

En revanche, les modifications **non substantielles** (par exemple, un changement de nom) pourront être effectuées sous réserve de disponibilité à plus de 60 jours avant le départ, moyennant des **frais de modification**. Ces frais sont :

- **Modification de nom** : 50 € par nom
- **Modification de date** : 75 € par chambre
- **Modification d'hôtel** : 150 € par dossier
- **Modification de prestations** (ex. : excursions, activités) : 50 € par dossier

Si vous souhaitez modifier votre réservation moins de **60 jours avant le départ**, les modifications seront traitées selon les conditions d'annulation de votre contrat et pourront entraîner des frais équivalents à une annulation.

Cas particulier des ventes flash (Exemple : Veepee, Showroomprivé, Groupon) :

Les réservations effectuées via des ventes flash sur des plateformes partenaires telles que **Veepee**, **Showroomprivé**, ou **Groupon** sont **non modifiables**. Toute demande de modification, quelle qu'elle soit (changement de nom, de date, d'hôtel, etc.), sera considérée comme une **annulation pure et simple**.

En conséquence, les conditions d'annulation applicables à ces offres seront automatiquement mises en œuvre, et la totalité de la **prestation initialement réservée** sera due. Aucun remboursement ni modification ne pourra être effectué après la confirmation de la commande.

4. Annulation par le fournisseur :

Si, avant le départ, un élément essentiel de votre contrat devient impossible à respecter en raison d'un **événement extérieur** (tel qu'une modification majeure de la prestation par un fournisseur), SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com vous en informera dans les plus brefs délais. Vous aurez alors la possibilité de :

- **Annuler le contrat sans frais**, ou
- **Accepter la modification** proposée par SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com

En cas d'annulation par le fournisseur, notamment en raison d'un **nombre insuffisant de participants** pour les séjours à thème (type Noël, Nouvel An, Saint-Valentin...), vous serez informé **au plus tard 21 jours avant la date de départ**. Dans ce cas, aucun dédommagement ne pourra être réclamé.

10. RESPONSABILITÉ

SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com agit en tant qu'**intermédiaire** entre le client et les prestataires de services (hôtels, transporteurs, résidences de tourisme, etc.). À ce titre, sa responsabilité est **strictement limitée** aux prestations directement fournies par ses soins, telles que stipulées dans la commande.

Prestations hors forfait :

Pour les prestations achetées **hors forfait** (par exemple : hébergement seul, location de résidence, activités supplémentaires), SARL ENVOG INVEST intervient en tant qu'**intermédiaire**. Sa responsabilité ne saurait être engagée pour toute **détérioration, perte, vol** des effets personnels ou des bagages, ni pour les dommages subis lors de l'utilisation des services fournis directement par ces prestataires.

De même, SARL ENVOG INVEST n'est **pas responsable** des achats, biens ou services que vous effectuez sur place directement auprès de tiers ou prestataires extérieurs au cadre de la réservation.

Limites de responsabilité :

La responsabilité de SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com - Fiesta-vacances.com est strictement limitée aux **seules prestations** expressément convenues dans le cadre du contrat. Les aléas liés à des **cas de force majeure** (grèves, épidémies, guerres, catastrophes naturelles, etc.), des **imprévus climatiques**, ou encore des **décisions des autorités locales** (fermeture de frontières, restrictions sanitaires, etc.) ne sauraient engager sa responsabilité.

SARL ENVOG INVEST n'est en aucun cas responsable des **dysfonctionnements techniques** liés à l'accès ou à l'utilisation de plateformes d'intermédiaires partenaires, telles que **Veepee, Showroomprivé, ou Groupon**, en cas de bug, indisponibilité, ou erreur.

Obligations du client :

Le client est tenu de respecter les règles et conditions fixées par les prestataires (hôtels, transporteurs, etc.). En cas de comportement inapproprié ou de non-respect de ces conditions, le prestataire concerné se réserve le droit d'annuler la prestation sans que SARL ENVOG INVEST ne puisse être tenu pour responsable ou redevable d'un remboursement.

En cas de **dommages** causés par le client aux infrastructures de l'hôtel, de l'appart-hôtel ou de la résidence de tourisme, le client est directement responsable et devra **réparer le préjudice** financier causé, soit en réglant les frais de réparation ou en perdant tout ou partie de la caution déposée.

11. RÉCLAMATIONS

Toute **réclamation** concernant la non-exécution ou la mauvaise exécution du contrat de voyage doit être adressée à **SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com**

Soumission des réclamations :

Les réclamations sont **recevables uniquement par e-mail**, et doivent être envoyées à l'adresse suivante : **resa@playayfiesta.com**. Toute autre forme de réclamation, notamment les photos ou vidéos fournies via des réseaux sociaux tels que **TikTok, Instagram, Snapchat, ou Facebook**, ne seront **pas prises en compte**.

Avant le départ :

En cas de problème avant le départ (erreurs dans les documents, informations incorrectes, etc.), le client doit immédiatement contacter SARL ENVOG INVEST par e-mail à **resa@playayfiesta.com** afin de rectifier la situation.

Pendant le séjour :

Si un problème survient **pendant le séjour**, il doit être signalé immédiatement au prestataire local (hôtel, transporteur, etc.). Si le prestataire ne résout pas le problème, le client doit également contacter **SARL ENVOG INVEST**. Les réclamations concernant des incidents non signalés sur place ne pourront être acceptées après le séjour.

Toute **interruption de séjour** pour convenance personnelle, **sans validation écrite préalable** de SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com, ne donnera droit à **aucun remboursement**. Le client ne pourra prétendre à **aucune réclamation** liée à cette interruption, et les **nuits non consommées** ne seront pas remboursées.

Après le retour :

Les réclamations après le séjour doivent être envoyées **impérativement par e-mail** à l'adresse **resa@playayfiesta.com**, ainsi que par **courrier recommandé** avec accusé de réception à l'adresse suivante :

PLAYAYFIESTA.COM

Département Qualité
22 Rue Dupont des Loges
57000 METZ

Le **texte de la réclamation** et les **photos fournies** (le cas échéant) doivent être **identiques** dans l'e-mail et dans le courrier recommandé. Toute différence entre les deux versions entraînera l'irrecevabilité de la réclamation.

Traitement des réclamations :

SARL ENVOG INVEST s'engage à **accuser réception** de la réclamation dans un délai de **quinze (15) jours ouvrés** et à y apporter une réponse dans un délai raisonnable, selon les retours des prestataires concernés. Chaque réclamation sera traitée de manière **individuelle**. Les réclamations **collectives** ou **pétitions** ne seront pas acceptées.

12. ASSURANCES

Les prix affichés par **SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com** ne comprennent pas d'assurance, sauf mention contraire dans l'offre. Nous vous recommandons vivement de souscrire à des **assurances spécifiques** afin de vous protéger contre les risques potentiels liés à votre voyage.

1.1 Assurance annulation :

Une assurance annulation vous permet d'être couvert en cas d'imprévus avant votre départ (maladie, accident, décès d'un proche, etc.) qui vous empêcheraient de partir en voyage. Cette assurance vous permet d'éviter d'être redevable des **frais d'annulation** selon le barème en vigueur. Elle doit être souscrite **au moment de la réservation**.

1.2 Assurance multirisques :

Cette assurance inclut non seulement la protection contre l'annulation, mais couvre également d'autres risques, comme :

- **Interruption de séjour** : en cas de rapatriement ou d'interruption du séjour pour cause de force majeure (maladie, accident, etc.).
- **Assistance médicale** et rapatriement : prise en charge des frais médicaux à l'étranger et organisation du rapatriement si nécessaire.
- **Perte ou vol de bagages** : indemnisation en cas de perte, vol ou détérioration de vos bagages pendant le transport ou le séjour.
- **Responsabilité civile** : couverture en cas de dommages causés à autrui durant votre séjour.

1.3 Assurance COVID-19 et autres épidémies :

Dans le cadre de la crise sanitaire liée au **COVID-19** ou d'autres épidémies, certaines assurances multirisques peuvent inclure des garanties spécifiques, telles que :

- **Annulation pour cause de contamination** au COVID-19 avant le départ.
- **Prise en charge des frais médicaux liés à une infection** par le COVID-19 sur place.
- **Extension de séjour en cas de quarantaine** imposée par les autorités locales.

Nous vous conseillons de **vérifier les conditions** et les couvertures incluses dans les différentes assurances proposées afin de choisir celle qui correspond le mieux à vos besoins.

1.4 Responsabilité du client :

Il appartient au client de **souscrire à l'assurance** de son choix au moment de la réservation. SARL ENVOG INVEST ne pourra être tenu responsable en cas de non-souscription d'une assurance adéquate. En cas de problème (annulation, incident médical, etc.), le client devra faire appel à l'assureur choisi pour faire valoir ses droits.

Attention : Certaines offres promotionnelles ou ventes flash peuvent ne pas inclure la possibilité de souscrire à une assurance annulation. Veuillez vérifier les conditions spécifiques de chaque offre.

13. LOI APPLICABLE

Les présentes **conditions générales de vente** et l'ensemble des contrats conclus avec **SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com** sont soumis à la **législation française**. Toute question ou litige relatif à leur interprétation ou à leur exécution sera réglé conformément au **droit français**.

En cas de différend ou de litige, les parties s'efforceront de parvenir à une **solution amiable** avant toute action en justice. Si aucun accord n'est trouvé, le client et SARL ENVOG INVEST conviennent de soumettre leur litige à la compétence exclusive des **tribunaux français**.

Litiges avec des clients consommateurs :

Conformément à l'article L.616-1 du Code de la consommation, et en cas de réclamation non résolue à l'amiable, le client peut recourir gratuitement à une procédure de **médiation**. Le médiateur compétent pour SARL ENVOG INVEST sera indiqué sur demande, conformément aux réglementations en vigueur.

Juridiction compétente :

En l'absence d'accord amiable, tout **litige** relatif à l'exécution, l'interprétation ou la validité des présentes conditions générales sera soumis à la compétence exclusive des **tribunaux du ressort du siège social** de SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com, sauf disposition contraire impérative prévue par la loi.

14. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET UTILISATION DE LA MARQUE PLAYAYFIESTA.COM

La marque **PlayayFiesta.com**, ainsi que l'ensemble des éléments graphiques, textuels, visuels ou sonores présents sur le site www.playayfiesta.com, sont la propriété exclusive de **SARL ENVOG INVEST** et sont protégés par les lois relatives à la propriété intellectuelle.

Utilisation interdite de la marque :

Il est **strictement interdit** d'utiliser, reproduire, mentionner ou exploiter la marque **PlayayFiesta.com** ou tout élément associé (logo, nom commercial, contenu, etc.) sans l'autorisation expresse et écrite de **SARL ENVOG INVEST**.

Toute utilisation non autorisée de la marque ou des contenus associés pourra faire l'objet de **poursuites judiciaires** pour atteinte aux droits de propriété intellectuelle. Ceci inclut, mais ne se limite pas à, toute mention de la marque sur des supports publics (réseaux sociaux, publicités, documents commerciaux, etc.) sans accord préalable.

Protection légale :

SARL ENVOG INVEST se réserve le droit de défendre activement ses droits de propriété intellectuelle et de demander réparation pour tout préjudice subi en cas d'utilisation abusive ou non autorisée de la marque **PlayayFiesta.com**.

Le client reconnaît avoir pris connaissance et accepté ces conditions avant de passer commande.