

Applicables aux rubriques: Séjours - Hôtels

Conditions particulières de vente :

SOMMAIRE :

Préambule

1. Présentation de l'offre
2. Prix
3. Paiement
4. Absence d'un 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

PREAMBULE

La vente de séjours sous les marques Playayfiesta.com, marques, déposées, est assurée par "ENVOG INVEST", SARL au capital de 8000 Euros,

Siège social : 15 En Chaplerue - 57000 METZ

R.C.S. Metz 479 854 903
N°SIRET : 479 854 903 00040
TVA intracommunautaire FR40479854903
Code APE 79.11Z,
Licence d'agent de voyages n°IM057100008,
Membre: APS

« ENVOG INVEST » SARL a souscrit une assurance Responsabilité Civile Professionnelle, dans les conditions prévues par la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992, auprès de Hiscox Insurance Co. Ltd, 38 Avenue de l'Opéra 75002 PARIS, Tél 0 800 35 66 60, <http://www.hiscox.fr> pour les dommages corporels, matériels et immatériels résultants de son activité professionnelle, pour un montant de 4 600 000 euros par sinistre et par année d'assurance.

Les présentes Conditions Générales sont valables à compter du 21 Mai 2019.

Vous pouvez contacter notre service client du lundi au vendredi de 09h00 à 18h00, par téléphone au 0890 710 911 ou par mail en remplissant le formulaire « contactez-nous » ou « réserver » sur nos rubriques « ma commande ».

Afin de sécuriser nos relations sur le plan juridique, il est impératif que vous preniez connaissance des présentes conditions de vente. Nous vous invitons à les lire attentivement.

Vous pouvez consulter ces conditions de vente à tout moment via un lien hypertexte « conditions de vente » accessible sur la page d'accueil de notre site Internet www.playayfiesta.com.

Ces conditions de vente comprennent :

- Les conditions particulières de vente de la société Envog Invest - PlayaYFiesta ;

- Les conditions de vente régissant la vente des voyages et séjours sont fixées par les conditions issues des articles R2115 et R211-13 du Code du Tourisme.

Tout client de la société SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com - Fiesta-vacances.com reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les conditions de vente présentées ci-après, c'est à dire la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

Tout client de la société Envog Invest - PlayaYFiesta reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions de vente au nom et pour le compte de tous les voyageurs, avant d'avoir passé sa commande.

Article 1 : PRESENTATION DE L'OFFRE

La description des produits est celle dont SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com - Fiesta-vacances.com a connaissance au moment de la saisie des informations en ligne. Ces informations sont susceptibles d'évoluer et d'être modifiées. Néanmoins, nous nous efforçons de vous transmettre un descriptif le plus précis possible.

Les informations tarifaires des extras (tels que parking, spa.) sont communiquées à titre indicatif et en aucun cas ne sont contractuelles et ne peuvent engager la responsabilité de SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com - Fiesta-vacances.com.

Article 2 : PRIX

La société SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com - Fiesta-vacances.com vous propose des prestations à des prix négociés. Les descriptifs des offres présentées sur notre catalogue électronique précisent les prestations incluses dans le prix et les éventuelles conditions particulières.

Tous nos prix sont indiqués en euros, TVA comprise.

Pour les prestations comprenant un hébergement et un transport (selon offre), les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées, et non du nombre de journées entières.

En l'absence de mention contraire dans la description de l'offre, les prix ne comprennent pas :

- les frais de réservation ;
- les frais de livraison des titres de transport ou carnet de voyage (ceux-ci varient selon le mode de livraison choisi) ;
- les assurances ;
- les parkings aux hôtels ;
- le supplément chambre individuelle ;
- les repas non compris dans la formule choisie pendant le séjour, et ceux consommés lors des transports ;
- les boissons dont celles prises au cours des repas (y compris les bouteilles d'eau lorsque l'hôtelier ne dispose pas d'eau potable) ;
- les quote-part bébés à régler sur place directement auprès de l'hôtelier ;
- les communications téléphoniques ;
- les visites et excursions facultatives, les entrées dans les musées et sites ;
- les activités payantes (piscine couverte, spa, ...) ;
- les dépenses d'ordre personnel ;
- les pourboires ;
- les pourboires d'usage au guide ou et au chauffeur dans le cadre d'un circuit.

Certains hôtels proposent une réduction "early booking" en cas de réservation rapide. Cette réduction s'applique uniquement sur le forfait adulte et n'est pas cumulable avec d'autres réductions.

Il appartient au client d'apprécier avant son inscription si le prix lui convient.

Certains hôtels proposent des réductions selon l'âge des enfants, séjournant dans la chambre des parents. Dans le cas où l'âge des enfants renseignés lors de la réservation ne correspond pas à la réalité, l'hôtelier pourra procéder directement sur place à la facturation d'un supplément de prix.

Dans le cas d'une annulation de commande le client sera remboursé au plus tard dans les trente (30) jours à compter de la date à laquelle le client aura notifié son annulation de commande. La société SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com - Fiesta-vacances.com ne saurait être considérée comme responsable en cas de dépassement de ce délai pour des raisons indépendantes de sa volonté.

Les conditions particulières de ventes doivent être prise en considération.

Variation exceptionnelle des prix du au transport ou au change :

Dès que votre réservation est confirmée par nos fournisseurs, la société SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com - Fiesta-vacances.com s'engage à ne pas modifier ses prix dans un délai de 30 jours précédant le jour de votre départ. Néanmoins, la société SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com - Fiesta-vacances.com pourra modifier le prix du voyage jusqu'à 30 jours avant la date de votre départ en fonction des variations à la hausse, comme à la baisse affectante : Le coût du transport dont il sera rappelé qu'il est notamment déterminé par le coût du carburant.

La variation du montant de ces données sera intégralement répercutée dans le prix de la prestation, si cette variation a lieu jusqu'à 30 jours avant la date de départ.

Dans ce cas, la société SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com - Fiesta-vacances.com vous informera de la modification du prix du voyage. En cas de hausse, il vous sera alors possible d'annuler purement et simplement et sans frais votre commande, à condition de notifier votre annulation par écrit (courrier postal simple ou courrier électronique) à la société SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com - Fiesta-vacances.com au moins 30 jours francs avant le jour de votre départ. A défaut d'observer ce délai, des frais d'annulation vous seront facturés, comme prévu au barème ci-dessous.

Frais de Réservation

Des frais de réservations variable peuvent être facturés en fonction du produit et de la durée du séjour.

Pour toute réservation effectuée directement auprès de notre agence au 15 En Chaplerue à METZ (57 000), les tarifs du site internet playayfiesta.com se verront majorés de 5% supplémentaire.

Frais ANCV

En cas de paiement par chèques vacances ANCV, un acompte de 30% devra être préalablement effectué par carte bancaire. Les chèques vacances nous seront expédiés par recommandé avec accusé de réception avec une copie de votre contrat. Nous n'acceptons plus de chèques vacances à moins de 30 jours avant le début de votre séjour. Des frais de gestion (constitution du dossier, envoi A/R, démarches) de 15 euros vous seront facturés en cas de paiement par chèques vacances jusqu'à 1000 euros, et 25 euros de frais pour plus de 1000 euros. Aucun remboursement ne sera effectué en cas de trop perçu.

Frais de retrait / de livraison des documents de voyage

Vos documents de voyage vous sont expédiés automatiquement par mail, à l'adresse mentionnée lors de votre réservation, 7 jours avant votre départ.

Les documents qui vous sont envoyés nécessitent d'avoir le logiciel Adobe Acrobat Reader.

Vous pouvez également choisir de vous faire envoyer vos documents de voyage selon différents modes de livraison qui comportent les frais suivants (choix qui vous sont proposés en fonction de la date de commande, de la date de départ, et du lieu de départ) :

- Courrier simple : 8 €*

- Chronopost : 18 €*

- Chronopost international : 29 €*

* montant des frais de retrait ou de livraison par commande

Les frais de fax de vos documents de voyage par l'intermédiaire d'un bureau de poste sont également à votre charge.

Frais de relance

En cas de retard de règlement, la somme forfaitaire de 15 € par relance vous sera facturée, avant annulation définitive de votre dossier. Votre dossier doit être impérativement soldé au plus tard 30 jours avant le départ.

Taxe de séjour

Les taxes de séjour ne sont pas incluses dans les prix présentés sur le site. Vous devrez vous acquitter de la taxe de séjour lors de votre arrivée. Cette taxe concerne les séjours des provinces de la Catalogne : Barcelone, Gerone, Tarragone, Leida, la Costa Brava, Costa del Maresme, Costa del Garraf et Costa Daurada

Le prix s'entend par personne de plus de 16 ans et par nuit (avec un maximum de 7 nuits taxées) à régler directement à l'hôtelier lors du Check-in.

Hôtels 5*/5* GL : 2,50 €

Hôtels 4*/4* sup : 1 € / 1,25 €

Hôtels 3*/2*/1*/appartements... : 0,50 € / 0,75 €

Article 3 : PAIEMENT

1. Mode de paiement

Par cartes bancaires uniquement :

Dès l'envoi de votre pré-réservation, vous pourrez contacter directement notre Centrale de réservation par téléphone au 08.90.710.911 pour valider votre réservation avec un de nos conseillers clients. Vous devez nous transmettre vos coordonnées bancaires de manière confidentielle et sécurisée par vente à distance sécurisée par un terminal TPE afin de valider la réservation. Vous serez demandés les 16 chiffres et la date d'expiration de votre carte bancaire ainsi que votre cryptogramme visuel (les 3 derniers chiffres qui figurent au dos de la carte). Vous pouvez également demander, si vous le souhaitez à votre banque une e-card, numéro de carte bancaire valable pour une seule transaction.

L'accord du réseau central des cartes bancaires et le débit effectif de votre compte bancaire rendent effective votre commande. En cas de refus du réseau central des cartes bancaires, SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com - Fiesta-vacances.com se réserve le droit d'annuler la réservation.

La photocopie de la carte bancaire servant au paiement de votre commande peut vous être demandée, ainsi que celle du passeport ou de la carte d'identité du porteur de la carte bancaire.

Nous acceptons les cartes bancaires suivantes : (uniquement celles émises par des banques établies en France, Belgique, Suisse et Luxembourg) :

- la carte bleue nationale,
- la carte Visa, Visa Premier, Visa Platinum, Visa Infinite, et Visa Electron ;
- la carte EuroCard/MasterCard ;
- la carte Maestro.

Nous n'acceptons pas les règlements par chèque bancaire.

2. Conditions de paiement

Pour les commandes de séjours : Si la commande est passée plus de 30 jours avant le départ, un acompte de 30% du prix du voyage est débité sur votre carte bancaire, et le solde est à régler à plus de 30 jours avant le départ par téléphone auprès de nos conseillers avec un numéro de carte bancaire. Si la commande est passée moins de 30 jours avant le départ, l'intégralité du prix de la commande est débitée sur votre carte bancaire lors de la confirmation de la réservation. Pour les dossiers en demande (request), votre carte sera débitée uniquement après validation par l'hôtelier de votre réservation.

Article 4 : ABSENCE D'UN DROIT DE RETRACTATION

Pour tout achat à distance (sur le Site Internet ou par téléphone) le code de la consommation prévoit un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la validation de la réservation. Cependant conformément aux dispositions de l'article L.221-28 du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour tout achat à distance des prestations « de services

d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs », commandées sous forme d'un forfait ou séparément, pour une date ou à la périodicité déterminée.

En conséquence, le Client ne bénéficie pas de délai de rétractation pour toute Commande de Prestations proposées par SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com - Fiesta-vacances.com. Les règles de la vente à distance (code de la consommation) prévoient notamment un délai de rétractation de 7 jours pour échange ou remboursement.

Attention : selon ces mêmes règles, ce droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations touristiques (article L.121-20-4 de code de la consommation).

Article 5 : REMISE DES DOCUMENTS DE VOYAGE

En cas de transmission erronée par le client de ses coordonnées, SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com - Fiesta-vacances.com décline toute responsabilité en cas de non exécution ou de mauvaise exécution du voyage due au non réception des documents de voyage. Notamment, dans le cadre d'une livraison par Fréquence client (courrier suivi avec remise contre signature), Chronopost...etc., où l'édition automatique des étiquettes du courrier est faite à partir de l'adresse tapée en ligne par le client.

Le client doit également s'assurer que son adresse email est valide et qu'il ne dispose pas d'un anti spam, pouvant mettre à la corbeille les mails adressés par SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com - Fiesta-vacances.com. Tous les mails adressés sur les boîtes de réception hotmail et gmail vont régulièrement dans les courriers indésirables, merci d'y prêter attention.

Il en est de même lorsque le client ne va pas retirer à la poste le courrier contenant ses documents de voyage (dans le cas par exemple de l'envoi d'un "Fréquence client" remis par la Poste uniquement contre signature du client, ou d'un envoi par chronopost...).

Pour les réservations de séjours hôteliers, les bons d'échanges pour les prestations terrestres (nuits d'hôtel, transferts, etc.) et les bons d'échanges vous sont adressés principalement par fax ou e-mail selon le type de prestation. L'acheteur communique une adresse « électronique » ou un numéro de télécopie où SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com - Fiesta-vacances.com pourra lui adresser certains documents relatifs à son voyage, tous les jours de la semaine, entre 09h00 et 18h00 incluant les dimanches et les jours fériés.

Article 6 : DUREE DES VOYAGES

Sont inclus dans la durée des voyages avec transport :

- Le jour du départ à partir de l'heure de convocation,
- Le jour du voyage retour jusqu'à l'heure d'arrivée au lieu de départ.

Les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées, et non du nombre de journées entières. Par nuitée, il convient d'entendre la période de mise à disposition de la chambre, soit entre 12 heures et 14 heures le lendemain.

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

Ainsi, si le client entre en possession de sa chambre, par exemple, à 5 heures du matin, les 7 heures au cours desquelles sa chambre a été tenue à disposition (de 5 heures à 12 heures) sont considérées comme une nuitée.

En effet, de tels horaires peuvent être imposés par des impératifs de sécurité ou les contraintes du trafic, en particulier lors des périodes de hautes fréquentations, qui sont totalement indépendantes de la volonté de SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com - Fiesta-vacances.com.

Il en est de même si la durée du séjour se trouvait allongée.

Tous séjours écourtés par rapport au contrat ne donneront en aucun cas lieu à un remboursement des nuits séjournées, même en cas d'arrangement directement sur place avec l'hôtelier

Article 7 : FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Pour tous ces séjours, les participants devront être en possession des documents obligatoires. L'accomplissement des formalités incombe au client. Pour des possibilités de modifications, le client se fera reconfirmer les formalités obligatoires, avant son départ. Le séjour ne peut en aucun cas être remboursé lorsque le participant, par suite de non présentation des documents en cours de validité (passeports, visas,...) se trouve dans l'impossibilité de prendre le départ à la date indiquée.

Les frais complémentaires éventuels resteront à la charge des clients.

Formalités nécessaires aux enfants mineurs français :

- De 0 à 14 ans : s'ils ne disposent pas de papiers d'identité personnels, ils peuvent figurer sur le passeport de la personne investie de l'autorité parentale avec laquelle ils voyagent (attention, à partir de 7 ans, la photo est obligatoire). Si la personne investie de l'autorité parentale n'a qu'une carte nationale d'identité, l'enfant devra également être en possession d'une carte nationale d'identité, avec attestation de sortie du territoire s'il voyage avec une tierce personne.

- A partir de 15 ans : les enfants doivent être en possession de papiers d'identité à leur nom.

SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com - Fiesta-vacances.com ne saurait en aucun cas accepter l'inscription d'un mineur non accompagné. En conséquence, SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com - Fiesta-vacances.com ne saurait être tenu pour responsable dans le cas où, malgré cet interdit, un mineur non accompagné serait inscrit, à son insu, sur un voyage.

Article 8 : PRESTATIONS TERRESTRES

8.1. Réservation d'une prestation d'hébergement seul (hors forfait touristique)

Dans le cadre de l'achat d'une prestation d'hébergement seul (nuit d'hôtel à l'étranger), SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com - Fiesta-vacances.com agit en simple qualité d'intermédiaire entre vous et l'hôtel ou la résidence

Toutes nos offres en ligne sont gérées en direct par notre Centrale de réservation. Vous pouvez connaître la disponibilité en temps réel en contactant directement notre Centrale de réservation au 08.90.710.911 aux heures d'ouvertures. Après validation de votre réservation et prélèvement immédiat sur votre carte bancaire, un email de confirmation et de contrat vous est adressé sous 24H (jours ouvrés) après la passation de votre commande à l'adresse mail que vous nous aurez communiqué lors de votre commande.

Dans le cas où l'hôtel désiré n'est pas disponible nous vous faisons une contre-proposition par email.

8.2. Conditions relatives à l'hébergement, qu'il soit seul ou compris dans le cadre d'un forfait touristique

8.2.1 / Classification de l'hôtel :

Le nombre d'étoiles attribuées à l'établissement hôtelier figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil, et qui peuvent donc différer des normes françaises.

Nous nous efforçons de vous informer le plus précisément possible sur les conditions de votre hébergement. Les appréciations que nous portons sur nos descriptifs découlent notamment de notre connaissance des établissements et des appréciations qui nous sont adressées par nos clients.

Il peut arriver que pour des raisons techniques, dans des cas de force majeure ou du fait d'un tiers à SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com - Fiesta-vacances.com, nous substituons à l'hôtel

prévu un établissement de même catégorie proposant des prestations équivalentes. Il ne peut s'agir que d'un événement exceptionnel et dans un tel cas nous nous engageons à vous avertir dès que nous en avons connaissance.

8.2.2 / Prise en possession et libération de la chambre :

Nous vous informons que les règles applicables en matière d'hôtellerie internationale imposent que les clients prennent possession des chambres à partir de 14 heures quelle que soit l'heure d'arrivée et de les libérer avant 10 heures.

Il n'est malheureusement pas possible de déroger à cette règle, si bien que toute prise en possession anticipée ou libération tardive est considérée par l'hôtelier comme une nuitée supplémentaire pour laquelle le client ne pourra prétendre à aucun remboursement.

En cas d'arrivée tardive, certains prestataires peuvent être amenés à facturer un supplément ou à ne pas pouvoir vous accueillir en dehors des horaires imposés. En aucun cas, SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com - Fiesta-vacances.com ne serait être tenu pour responsables, ni supporter le remboursement des frais de toutes natures pouvant en résulter.

8.2.3 / Les types de chambre :

Chambres individuelles : elles disposent d'un lit d'une personne.

Elles font l'objet d'un supplément, sont proposées en quantité limitée et sont souvent moins spacieuses, moins confortables, et moins bien situées que les autres chambres.

Chambres triples : elles se présentent, dans la plupart des cas, comme les chambres doubles + un lit d'appoint (attention : ce lit peut être inférieur à la taille standard).

Chambres quadruples : elles se présentent, dans la plupart des cas, comme les chambres doubles + deux lits d'appoint ou canapé lit (attention : ces lits peuvent être inférieurs à la taille standard).

Il peut arriver que le confort des chambres triples ou quadruples soit limité. Toutefois le client ne pourra prétendre à une indemnisation ou réduction de prix en cas d'insatisfaction. En cas de relogement, à sa demande, dans une chambre de capacité supérieure ou deux chambres séparées, celui-ci devra s'acquitter sur place d'un supplément.

* Chambres familiales : certaines chambres triples ou quadruples comportent 3 ou 4 vrais lits de taille standard et ne donnent donc pas lieu à réduction.

8.2.4 / Les repas :

Le nombre de repas dépend du nombre de nuits passées à l'hôtel, et de la formule choisie :

All inclusive : comprend l'hébergement, le petit-déjeuner, le déjeuner, le dîner et les boissons usuelles (eau minérale, jus de fruits, sodas, vins, alcools locaux servi au verre) généralement de 10h à 22h. Certains alcools peuvent ne pas être compris dans la formule et faire l'objet d'une facturation par l'hôtelier. Les bouteilles ne sont jamais incluses dans les offres, les boissons étant toujours servies au verre.

Pension complète : comprend l'hébergement, 6/7 ou 13/14 petit-déjeuners, 6/7 ou 13/14 déjeuners et 6/7 ou 13/14 dîners, sans les boissons, suivant vos horaires d'arrivée et de départ de l'hôtel.

Demi-pension : comprend l'hébergement, 6/7 ou 13/14 petit déjeuners et 6/7 ou 13/14 dîners ou déjeuners selon le cas, sans les boissons, suivant vos horaires d'arrivée et de départ de l'hôtel. Si certains repas ne pouvaient vous être servis du fait des horaires ou de retard de votre transport, nous ne pourrions procéder à aucun remboursement.

Dans le cadre de la pension complète ou de la demi-pension, les boissons ne sont pas comprises,

sauf exception dûment mentionnée dans le descriptif. Attention : selon les pays, les prestataires n'ont pas toujours d'eau potable. L'achat de bouteilles d'eau potable est alors à la charge du client.

Toutes les consommations « hors forfait » sont à régler sur place auprès de l'hôtelier.

8.2.5 / Bébés :

Les hôtels ne disposent que d'un nombre limité de lits de bébé, ils sont mis à votre disposition lors de votre arrivée à l'hôtel en fonction des disponibilités. Pour plus de précautions, nous vous recommandons d'en faire la demande lors de votre demande de réservation. Le lit bébé vous sera confirmé en même temps que votre réservation. Par ailleurs, nous invitons les parents de bébé à emporter avec eux la nourriture adaptée à leur enfant qu'ils ne trouveront pas toujours sur place. Une participation à régler sur place peut vous être demandée, par exemple pour chauffer les plats ou biberons et/ou l'installation d'un lit bébé.

8.2.6 / Les activités proposées lors du séjour :

Il peut advenir que certaines activités indiquées dans le descriptif soient supprimées par notre prestataire local notamment pour des raisons de force majeure, de sécurité, climatiques, de séjour hors saison touristique, ou lorsque le nombre minimum de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint (exemples : sports collectifs, club enfants, activités culturelles).

En avant ou en arrière-saison, certaines activités peuvent ne pas être en place, une partie des installations (restaurant, piscine, etc.) peut être fermée et des travaux d'aménagement en cours. De manière générale, l'animation et les activités sportives peuvent varier en intensité en fonction de l'occupation de l'établissement et des conditions climatiques. Cet état de fait ne peut donner lieu à aucun remboursement ou dédommagement.

Il se peut, notamment en haute saison, que le nombre de parasols, chaises longues, matériel sportif, etc., soit insuffisant. Les horaires et ouvertures des bars, restaurants, et discothèques, etc., peuvent être irréguliers et dépendent de la direction de l'établissement.

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

Les activités sportives proposées avec participation sont souvent organisées par des prestataires extérieurs à l'hôtel et sans aucun lien contractuel avec Envog Invest - PlayaYFiesta. De ce fait il peut arriver qu'un déplacement soit nécessaire et reste à la charge du client. De même ces activités peuvent être supprimées au bon vouloir de l'organisateur faute de demandes suffisantes.

D'une manière générale, nous dégageons toute responsabilité pour toutes activités sportives, excursions, ou locations de véhicules effectuées par un autre intermédiaire (ou prestataire) que le nôtre.

8.2.7 / Animaux :

La majorité des hôteliers refusent catégoriquement les animaux dans leur établissement. Le client doit d'abord s'assurer que le lieu de séjour accepte les animaux. Les animaux domestiques ne sont accueillis que dans la mesure où leur présence a été spécifiée et acceptée lors de l'inscription. Dans certains établissements, le carnet de vaccination à jour est obligatoire. Les animaux relevant des 1ère et 2ème catégories ne sont jamais accueillis. A défaut, l'accès pourra leur être interdit, le séjour des clients et sa facturation restant néanmoins acquies. Il sera exigé que l'animal soit tenu en laisse dans l'enceinte de l'établissement. Le plus souvent, l'accès aux parties communes de l'établissement leur est interdit. Dans le cas d'un accord d'un hôtelier il peut arriver qu'à l'arrivée l'hôtelier vous demande de régler une participation pour votre animal.

8.2.8 / Distances :

Les distances indiquées dans les descriptifs des établissements sont données à titre indicatif, des erreurs pouvant se glisser dans les informations fournies à nos services. Il en est de même pour les cartes fournies par le system Google Maps.

8.2.9 / Menus :

Les menus sont donnés à titre indicatif ; ils peuvent être sujets à d'éventuelles modifications sans préavis.

8.2.10 / Caution :

Selon la typologie des clients à l'arrivée (jeunes, étudiants...) il peut arriver que certains hôteliers exigent une caution pour les éventuelles dégâts commis dans les chambres. Ces cautions sont restituées le jour de votre départ après contrôle par l'hôtelier de votre chambre. Nous vous invitons dès votre arrivée, à signaler à l'hôtelier toute défaillance que vous constatez pour éviter tout litige. Envog Invest - PlayaYFiesta, ne peut être tenu responsable si un hôtelier conserve une partie ou la totalité de votre caution.

8.2.11 / Vos souhaits et désirs particuliers :

Vos préférences (étage, situation géographique...) doivent impérativement être signalées au moment de votre réservation. Nous signalerons vos souhaits au prestataire concerné qui les prendra en compte dans la mesure du possible. En aucun cas, cette information ne sera contractuelle et ne pourrait constituer un engagement formel de notre part. Par ailleurs, la non satisfaction de ces demandes ne saurait constituer un motif d'annulation valable ni même ouvrir droit à une quelconque demande de remboursement ou de dédommagement. Enfin, les demandes de lits bébé, de places de parking... (quand ces prestations ne sont pas incluses, et font donc l'objet la plupart du temps, d'un supplément à régler sur place), ne seront satisfaites que dans la limite des stocks disponibles et ne feront par conséquent l'objet d'aucun engagement de notre part. Toute demande ultérieure à votre réservation ne pourra être prise en compte.

8.2.12 / Problèmes locaux :

Nous vous rappelons que la station de Lloret de Mar en haute saison (juin à août) est déconseillée aux familles du fait de l'animation nocturne, et d'un nombre important de jeunes séjournant dans les hôtels, par ces faits nous n'accepterons aucune réclamation quant aux bruits dans les hôtels sur cette station.

8.1.13 / Comportement :

Si le comportement ou la tenue de nos clients risquent de compromettre le bon déroulement du séjour, l'hôtelier pourra refuser son installation ou même écourter son séjour sans que cela puisse donner lieu à un quelconque remboursement.

Article 9 : ANNULATIONS ET MODIFICATIONS

1. Conditions d'annulation

L'annulation de votre commande pour quelque raison que ce soit ne vous dispense pas du paiement intégral des sommes dont vous êtes redevable auprès de la société SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com - Fiesta-vacances.com. L'annulation auprès de nos fournisseurs (tours opérateurs, hôteliers, etc...) entraîne des frais qui vous sont re-facturés en fonction des barèmes d'annulation ci-après.

Dans ces conditions nous vous conseillons vivement de contracter l'assurance annulation MUTUAIDE.

En règle générale les modifications uniquement substantielles et imputables au client sont traitées comme une annulation suivie d'une nouvelle commande, entraînant les frais d'annulation en vigueur.

En revanche, les modifications non substantielles imputables au client et pouvant être traitées sans annulation, ne feront l'objet que d'une modification du contrat et de l'application éventuelle d'un supplément.

En cas d'annulation pour quelque cause que ce soit, les frais extérieurs au forfait et d'ores et déjà engagés par vous (délivrance des visas, autres documents de voyage, frais de vaccination...) ne peuvent faire l'objet d'un quelconque remboursement.

Tout séjour interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée de votre fait pour quelque cause que ce soit ne donne lieu à aucun remboursement.

Toute annulation doit nous être signifiée par recommandé avec accusé de réception dès que vous êtes avisé de la nécessité d'annuler votre voyage. La date retenue pour définir les délais d'annulation donnant lieu aux pénalités ci-dessous définies, sera celle de la réception de la lettre RAR par SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com - Fiesta-vacances.com.

Lorsque vous avez souscrit une assurance annulation, nous vous rappelons qu'il vous appartient de nous informer directement par courrier recommandé afin que nous ouvrons un dossier auprès de notre assureur. Vous recevrez sous 7 jours un courrier de l'assureur avec qui vous devrez traiter directement la suite de votre sinistre, SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com - Fiesta-vacances.com n'interviendra pas dans le cadre de la gestion des remboursements.

2. Barème d'annulation

Dès l'annulation signifiée, les frais d'annulation doivent être immédiatement réglés dans leur intégralité, suivant le barème ci-dessous :

- à + de 60 jours du départ = 30% du prix du voyage
- de 59 à 30 jours = 50% du montant de la prestation
- de 29 à 15 jours = 75% du montant de la prestation
- à moins de 14 jours = 100% du montant de la prestation

Les offres flash ou les offres dite non remboursables publiées sur PlayaYFiesta.com ou Fiesta-vacances.com ne sont pas assujetties au barème d'annulation et ne sont donc jamais remboursées : 100 % du prix de la prestation.

En aucun cas ces sommes ne peuvent être reportées sur un autre séjour. Les frais de réservations et le montant des assurances souscrites ne sont jamais remboursés.

e) en cas de non-présentation ou de présentation hors délais sur le lieu de rendez-vous pour toutes les formules :
100 % du prix de la prestation.

Annulation du fait du fournisseur :

Lorsque le client réserve un séjour dont la réalisation est subordonnée à un nombre minimum de participants, sa réservation est conclue sous la condition suspensive que le nombre minimal de participants soit atteint.

Lorsque avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par la suite d'un événement extérieur qui s'impose SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com - Fiesta-vacances.com ou au détaillant, SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com - Fiesta-vacances.com en avertira le voyageur le plus rapidement possible et informera ce dernier de la faculté dont il dispose, soit de résoudre sans frais le contrat, soit d'accepter la modification proposée.

En cas d'annulation pour insuffisance de participants, au plus tard 21 jours avant la date du départ, le client ne pourra prétendre à aucune indemnité.

Base de réalisation séjours à thèmes (Spring Break, Summer Break, New Year Break) : 822 pax par session. Les annulations sont effectuées uniquement via email.

2. Frais de Modification (à plus de 30 jours avant le départ UNIQUEMENT)

a) En cas de modification de date : 50 € par chambre.

b) En cas de modification de nom : 30 € par nom.

c) En cas de modification d'hôtel : 75 € par dossier.

d) En cas de modification de prestations : 15 € par dossier.

A moins de 30 jours avant le départ, toute modification de nom sera soumise aux frais des conditions d'annulation de votre contrat.

Article 10 : RESPONSABILITE

Pour l'achat d'une prestation hors forfait telle que : un hôtel, une location de résidence, SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com - Fiesta-vacances.com intervient en qualité de simple intermédiaire entre vous et le prestataire.

SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com - Fiesta-vacances.com ne saurait être déclaré responsable de tous les cas de détérioration, vol, perte des bagages, effets personnels, achats et autres biens possédés ou acquis par vous. Il en est de même pour son véhicule.

La responsabilité de SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com - Fiesta-vacances.com se limite aux seules prestations réglées à l'agence, excluant ainsi toutes prestations achetées sur place.

Article 11 : RECLAMATIONS

11-1 AVANT LE DÉPART

Toute réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat de voyage doit être signalée par le client immédiatement sur place et par écrit auprès du prestataire concerné. Cette réclamation doit être dûment signée par le prestataire et tamponnée (une copie sera obligatoire pour ouvrir un dossier litige, sans ce document aucune indemnisation ne pourra être envisagée).

Aucune réclamation ne sera acceptée à votre retour si vous ne l'avez signalée sur place à l'hôtelier.

Nous ne prendrons en charge les communications téléphoniques ou les frais postaux inhérents à vos requêtes que si elles sont fondées.

Si vous n'avez pu obtenir satisfaction, nous vous remercions de bien vouloir faire constater par écrit votre réclamation par le prestataire et de nous adresser un recommandé avec accusé de réception une copie de ce document le plus tôt possible, dans un délai maximum de huit (8) jours à compter de votre date de retour à :

PLAYAYFIESTA.COM
Département Qualité
15 En Chaplerue
57 000 METZ

Un accusé réception de votre courrier attestant de sa bonne réception et de sa prise en charge par le service concerné vous sera adressé dans les sept jours ouvrés suivants sa réception. Dans la plupart des cas, la réponse définitive dépendra du délai de réponse du ou des prestataires concernés.

Aucune réclamation ou contestation de réponse n'est acceptée par téléphone. Un écrit doit être adressé au service concerné pour que le dossier soit réétudié. Les frais de communication pour nous informer de votre insatisfaction restent à votre charge. Toute réclamation doit donc faire l'objet d'un écrit.

SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com - Fiesta-vacances.com commercialise des voyages individuels, toute réclamation doit donc être formulée individuellement (une par commande). Aucune suite ne sera apportée aux réclamations collectives ou pétitions.

Toute réclamation sera jugée irrecevable si vous n'avez pas de justificatif écrit par l'hôtelier.

Article 12 : ASSURANCES

Sauf mention expresse, aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés.

SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com - Fiesta-vacances.com vous propose donc de souscrire au moment de votre commande une assurance auprès de la compagnie Mutuaide Assistance et qui offre la possibilité de choisir entre deux types de garanties : une garantie annulation, ou une garantie multirisque (annulation, rapatriement) selon votre séjour.

Vous avez la possibilité de consulter à tout moment le détail de ces garanties sur notre site Internet. Cliquez sur le lien afin de télécharger les conditions : <http://www.playayfiesta.com/CGSpelnd.pdf>

Une fois que vous avez souscrit une garantie, il n'est pas possible de la modifier ultérieurement et de la remplacer pour une autre garantie, ou de l'annuler.

Le prix de l'assurance est déterminé par le montant d'un forfait par chambre avec un maximum de 5 personnes par chambre.

Le montant de la souscription de l'assurance demeure systématiquement acquis et il n'est pas possible de prétendre à son remboursement.

Article 13 : LOI APPLICABLE

SARL ENVOG INVEST - PlayaYFiesta.com - Fiesta-vacances.com est une société française. Le contrat de vente conclu avec Envog Invest - PlayaYFiesta est régi par le droit français.

Médiateur du Tourisme : Nous vous informons que suite à une tentative préalable infructueuse de résolution du litige auprès de notre service Relations Clientèle formalisée par écrit, vous avez la possibilité de recourir à une procédure de médiation en saisissant le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75823 Paris Cedex 17 - <http://www.mtv.travel>. Juridiction

En cas de contestation ou de litige émanant de clients commerçants, seuls les Tribunaux Français seront compétents sans novation ni dérogation à cette clause attributive de juridiction.