

Updated on May 20th, 2025

Sales and rental conditions of **www.hispanoa.com**

Sales conditions

The present conditions of sale are concluded on the one hand between the company POPLIDAYS, SAS with a capital of 825 538.60 euros whose head office is located at URRUGNE - ZA Putillenea, registered at the Registry of Commerce and Companies of Bayonne (France) under N ° 528 366 016 and the Registry of Travel Operators and Stays under No. IM064110003, hereinafter referred to as "HISPANOÄ" and on the other hand, by any physical or legal person wishing to make a purchase via the website of "HISPANOÄ" online, by telephone, by an intermediary or a partner, hereinafter referred to as the "BUYER".

Object

These terms of sale are intended to define the contractual relationship between HISPANOÄ and the BUYER and the conditions applicable to any purchase made through the HISPANOÄ merchant site, whether the BUYER is a professional or an individual.

The acquisition of a good or a service through the present site implies an acceptance without reserve by the BUYER of these conditions of sale. These conditions of sale will prevail over all other general or special conditions not expressly approved by HISPANOÄ. HISPANOÄ reserves the right to modify its conditions of sale at any time. In this case, the applicable conditions will be those in force at the date of the order by the BUYER.

We thank you for reading them carefully before booking a rental.

Definitions

The total price includes :

- The rental amount
- Booking fees

Not included in the price (non-exhaustive list):

Some additional charges may apply depending on the property. Whether or not these are included in the price will be specified in the property description. Depending on the case, these services may be paid:

- At the time of booking
- Before arrival
- Or directly on site

These additional charges may include:

- Cancellation insurance (must be taken out at the time of booking or within 7 days after)
- Late arrival fee
- Security deposit
- Cleaning deposit
- Tourist tax (unless otherwise stated, especially for certain partners who may include it)
- Utility consumption (electricity, gas, water, etc.)
- Pet fee (if allowed)

- Wi-Fi (if available and not included)
- Bed linen rental
- Bathroom linen rental
- Baby cot rental
- High chair rental

We invite you to carefully consult the description of each property to know what is included and the related payment conditions.

Support : Any material, any media, any commercial means showing our rental offers.

Partner : Any real estate professional, travel agency or tour operator in charge of our property portfolio.

Prior information

Before finalizing a booking, all relevant information can be found online (price dates, characteristics, conditions of sale...), including:

Location of the property, comfort level, main features according to HISPANOÄ criteria and potential local standards, payment schedule and amounts or percentages, cancellation conditions, etc.

As the properties are entered based on information collected months in advance, some changes may occur before your booking. These updates are reflected in our system progressively. Therefore, the property description and booking confirmation/invoice are the only binding contractual elements of your booking. Price information shown online is valid at the time of booking and supersedes all previous publications.

1. Characteristics of goods and services

The products and services offered are those listed in the catalog published on the HISPANOÄ website.

These products and services are offered within the limits of available stocks.

Each product is accompanied by a description of the product and photos prepared by the HISPANOÄ partner.

The photos in the catalog aim to be as accurate as possible but cannot guarantee perfect similarity with the actual product, particularly regarding colors.

2. Registration, Contract Conclusion, and Payment Terms

Reservations can be made to our services in writing, by phone, online or through a travel agency or an organization having a collaboration agreement with HISPANOÄ.

A booking confirmation will be sent to you by e-mail or forwarded to the travel agency or intermediary organization through which you made your reservation. This confirmation includes the details of your booking, the property description, and these terms and conditions. In the case of a booking made through an intermediary, the description must be communicated to you immediately by the intermediary. This intermediary will also invoice you for the stay. Furthermore, in such cases, the applicable terms and conditions will be those of the intermediary.

HISPANOÄ reserves the right to modify or cancel a reservation without liability or penalty if an error or omission results in an obviously unreasonable outcome (price, description, location).

A deposit based on the total amount of the stay, plus any other optional fees that you have subscribed (insurance, external service, etc. ...) may be required at the time of booking. The requirement and amount of the deposit are at HISPANOÄ' discretion and will be shown during the

checkout process before payment.

The contract will be considered concluded upon receipt of the full deposit paid by credit card (Visa or Mastercard), or through our multi-term payment solution, Alma. You can also pay by check (France only), ANCV Connect holiday vouchers (France only) or bank transfer. If you wish to pay the deposit by check and/or paper ANCV holiday vouchers, please send them by post to:
POPLIDAYS– 18 allée Marie Politzer, 64200 BIARRITZ, France.

Once your mail is received and processed by HISPANOIA, the amount already paid by credit card will be refunded. For bookings where the arrival date is more than 15 days away, you may also pay the deposit by bank transfer. In that case, HISPANOIA must be notified either by phone at +33 (0)5 59 01 01 07 or by email at reservation@HISPANOIA.com, stating your contact details.

While the deposit has not yet been received by mail, the accommodation remains available for booking by other guests, and HISPANOIA does not guarantee its continued availability.

If a booking is made less than 30 days before the start of the stay, the full amount is generally required at the time of booking. However, depending on the cancellation policy of the selected property, this deadline may vary (e.g. up to 60 days before arrival non-refundable, or free cancellation up to 14 days prior). The exact applicable conditions are specified at the time of booking.

Failure to pay the balance or full amount for last-minute bookings may result in HISPANOIA considering itself released from all commitments. HISPANOIA reserves the right to retain all previously received payments in the event of cancellation due to non-payment of the balance and to cancel any unresolved file.

The travel voucher will be sent to you by email by HISPANOIA or a collaborating organization after full payment is received and prior to the start of the stay. It contains all necessary information to access your accommodation and must be presented to the person welcoming you.

No special requests made to the booking office will bind HISPANOIA unless they are expressly confirmed in writing by HISPANOIA.

**** To ensure the final validation of the reservation, HISPANOIA follows the timeline below:

- A reminder is sent 6 days before the deadline after which cancellation fees will apply, specifying that the balance must be paid before this date.
- Daily follow-ups are sent until payment is received.
- If payment is not made the day before cancellation fees apply, HISPANOIA reserves the right to cancel the booking without notice.

Important: The cancellation fee period varies depending on the property (e.g., 60, 30, or 14 days before arrival). These conditions are clearly stated at the time of booking. Card payments are processed through one of HISPANOIA's three secure systems, Dalenys, Lyra or Stripe. All use SSL (Secure Socket Layer) encryption to ensure that information transmitted is securely encrypted and inaccessible to third parties during transit over the network. For more details, please refer to our secure payment page.

3. Services and prices

Prices shown are in euros, VAT included. HISPANOIA reserves the right to modify prices at any time; however, the price shown at the time of booking is the only applicable one.

Published prices do not include booking fees, insurance, transport to the property, or various optional services (linen rental, packages, activities, etc.), unless otherwise specified on the website.

Prices for vacation rentals are stated per day, week, month, or per stay duration. Not all properties in the same category are identical, nor do they all qualify for special offers. The number of people allowed per property refers to the maximum capacity, including adults and children.

A child is defined as any minor, including infants, regardless of age at the time of stay.

For rentals with swimming pools (private or shared), access is strictly prohibited to unaccompanied minors and may be subject to internal rules.

For properties with bunk beds, top bunks are not suitable for children under 6 years old.

If your stay spans two price periods, the arrival day determines the base price, and a pro rata is applied to nights in each period.

Utility costs (energy and water) are generally included unless otherwise stated.

Final cleaning, if not included in the weekly price, will be listed in the partner's price grid. The same applies to optional cancellation insurance.

A flat fee will be charged by HISPANOIA for booking fees, regardless of the number of people or stay duration.

Services Not Included in the Price and Potential Additional Charges

Certain services may be charged at booking, before arrival, or on-site, as determined by HISPANOIA and the local partner. These details are outlined in the property description and/or booking confirmation. These may include, but are not limited to:

- **Tourist tax:** Mandatory in some municipalities, calculated per person per night. It may be included in the price by some partners or paid in advance or on-site.
- **Security deposit:** Varies by property type. It may be collected in advance or upon arrival by credit card, wire transfer, cash or check depending on our local partner's policies.
- **Optional services:** Such as bed linen, towels, or baby equipment—payment terms may vary by partner.
- **Other charges:** Such as cleaning fees, energy consumption, or cleaning deposits—payment terms are listed in the confirmation invoice.

Information related to local infrastructure (transportation, shops, restaurants, sports facilities, tourist sites, etc.) presented on our website and included in the booking confirmation is provided by third parties. Changes may occur without our knowledge; therefore, HISPANOIA cannot be held liable. The same applies to all services subject to external factors (e.g. water, gas, electricity supply), regulations subject to change at any time by the relevant authorities, or weather conditions.

It is your responsibility to inform yourself in advance about the environment and specific geographical (altitude, terrain...), climatic, or economic characteristics of your vacation location.

Any modification to a booking is subject to HISPANOIA's discretion and feasibility is not guaranteed. Consequently, any change to a reservation, if feasible, will incur a €50 modification fee regardless of when the request is made.

All modifications are subject to HISPANOIA's prior approval. From 20 days before the scheduled arrival date, any change initiated by you may be treated as a cancellation, subject to cancellation fees as per the policy defined in Article 6 below, followed by a new booking.

4. Modification of prices and services

Property descriptions and pricing are prepared with care. However, changes may occur. Updated information will be shown on your confirmation/invoice. Your payment implies acceptance of the contract terms, including any changes

compared to the website that may occur after the conclusion of the contract. Although rare, changes may also occur after the contract is concluded. Should a major change affect a key component of your contract (e.g., unavailability of the accommodation due to urgent maintenance work, a significant price increase...), you may request a cancellation without charge within 5 days of receiving our notification. You will then receive a full refund of any payments made.

In accordance with Article R.211-8 of the French Tourism Code, the price may be adjusted up or down in the event of:

- Changes in taxes or fees (e.g., tourist taxes),
- Currency exchange rate fluctuations,
- Changes in transportation costs.

Such adjustments cannot occur within 22 days of the start of the stay and once the contract is concluded, they are not contestable.

However, if the price increase exceeds 10%, you may request a cancellation as described above.

5. Departure and arrival – shortened or extended stay

Arrival must take place during the hours set by our partner. Departure is required before 10:00 AM on the date stated on your voucher.

If you are unable to arrive on the scheduled date or within the specified time frame, you must arrange an alternative with the local host, whose contact details are provided on your voucher. The local agency may charge a fee for any late check-in or key return.

If you cannot take possession of the property due to travel issues, strikes, or personal reasons, the full stay amount remains payable. The same applies to early departures. If you wish to extend your stay, you must contact the office where you booked or a local HISPANOIA partner office to verify availability.

Except in the cases of cancellation outlined in Article 7 below, the full amount is due even if you fail to occupy the rental, regardless of the reason.

6. Cancellation of the contract by the client

If cancellation insurance was purchased, the total insurance cost will be retained.

In addition, cancellation fees will apply depending on the time between the cancellation date and the stay's start date. These fees vary according to the conditions set by our partners. The applicable fee schedule will be communicated:

- At the time of booking, in the summary displayed before payment,
- And in the confirmation sent by our partner or HISPANOIA.

**The cancellation date is the date we receive your written request (email or letter).*

***Fees are calculated as a percentage of the total booking amount (excluding insurance).*

All cancellation requests must be sent in writing (by mail or email) and must include at minimum:

Subject: "Cancellation Request for Reservation No. XXXXXX"

Message body: "I hereby request the cancellation of my reservation No. XXXXXX, for a stay from [START DATE] to [END DATE] in [CITY]. Please confirm the applicable cancellation terms and potential fees."

The date of receipt will determine the applicable penalties. At this stage, your reservation is not yet canceled.

A confirmation request will be emailed to you with the applicable conditions and fees based on your cancellation date.

You must respond within 24 hours of receiving this email, confirming the cancellation with a message such as:

"I confirm the cancellation request for reservation No. XXXXXX for a stay in [CITY] from [START DATE] to [END DATE] and understand that cancellation fees apply."

Once we receive this written confirmation, the cancellation

becomes final and a confirmation email will be sent to you. If the cancellation occurs on a public holiday, the deadline begins on the next business day. We strongly recommend purchasing cancellation insurance at the time of booking.

This insurance will reimburse you for cancellation fees up to the day before your stay begins in cases of: serious illness, hospitalization, bodily injury, death of the client, accompanying person, or close relative.

You can consult the HISPANOIA insurance policy details on our website under the "Insurance" section.

In the event of a claim, you must first notify the insurer by phone, then confirm in writing (letter, fax, or email) before the start of the stay and provide a medical or hospital certificate or other proof within the timeframe indicated in the insurance policy.

The right of withdrawal provided for under Article L221-18 does not apply to contracts involving accommodation, transport, catering, or leisure services that must be provided on a specific date or period, in accordance with Article L221-28. As such, the 14-day cooling-off period does not apply to purchases made on the HISPANOIA.com website.

According to article R.211-7 of the French Tourism Code, a customer may transfer their booking to another person who meets the same conditions, **provided the booking has not yet taken effect.**

Notification must be sent in writing at least **7 days before the start of the stay**. An administrative fee may apply.

These terms are subject to change without notice due to regulatory or legislative updates.

7. Contract Termination by HISPANOIA – Replacement Offer

If unforeseen circumstances arise, or if force majeure events make the provision of the accommodation impossible, HISPANOIA reserves the right to cancel the contract before the stay and offer you an equivalent replacement rental. A new contract will then be issued in writing.

A force majeure is any **external, unforeseeable, and irresistible event**, as defined in article 1218 of the French Civil Code, making performance of the contract impossible (e.g., natural disasters, travel bans, pandemics, etc.).

In such cases, the contract may be terminated without penalty. The customer may receive a **full refund or a credit**, depending on the applicable legal context.

If the replacement offer proposed by HISPANOIA is declined, you will receive a full refund of the amounts already paid, with no additional compensation.

If no replacement can be found, HISPANOIA will notify you by any means. You will then receive an immediate and penalty-free refund of all amounts paid.

The same applies if the safety of the client or the property cannot be guaranteed, or if the planned services cannot be provided during the stay, minus any services already delivered.

8. HISPANOIA responsibility

If the accommodation does not conform to the contract and thus prevents the stay from proceeding, HISPANOIA will make every effort to offer you an equivalent replacement property.

If this is not possible due to lack of immediate availability or if you refuse the proposed alternative for valid and legitimate reasons, HISPANOIA will refund all or part of the stay, as applicable, and only if HISPANOIA is deemed responsible.

HISPANOIA is not responsible for the compliance of the properties; this lies with the owner or property manager, who must ensure compliance with applicable laws.

HISPANOÄ is not responsible for failure or improper execution of the contract when due to international events or particular, unforeseeable national circumstances.

HISPANOÄ shall not be held liable in the following cases:

- Faulty conduct or serious negligence by the tenant or any person participating in the stay.
- Unforeseeable and unavoidable situations caused by a third party unrelated to the provision of the contracted services.
- Events of force majeure or other occurrences which neither HISPANOÄ nor its intermediaries or representatives (e.g., key holders) could reasonably foresee or prevent.
- Damages or losses due to theft or break-ins. It is your responsibility to ensure adequate coverage under your own insurance.

Optional and mandatory services are provided by our local partner, who is solely responsible for their management.

In accordance with French law, consumers benefit from **statutory warranties** on conformity (articles L.217-3 et seq. of the Consumer Code) and **hidden defects** (articles 1641 et seq. of the Civil Code), under the applicable conditions.

9. Obligations of the BUYER/TENANT

Before arrival, the tenant must pay a security deposit, the amount of which varies depending on the property's value and equipment. Depending on the key handover method (agency, individual, in France or abroad), the deposit may be requested in cash, by check, by wire transfer or by bank card. It may also be requested in advance via an online deposit system.

Failure to provide the deposit may result in refusal of entry. The key holder is authorized to refuse any extra guests (adults or children, regardless of age) and any pets not declared in the booking.

Before departure, the client must ensure the removal of household waste, cleaning of the kitchen area, washing of dishes and kitchen utensils, and general tidying up—tasks that are not included in the final cleaning service.

The tenant agrees to use the premises with care and to respect the rules of good neighborliness. If the client fails to do so, the local agency reserves the right to ask them to leave without refund for unused nights.

The booking agency reserves the right to deduct the cost of final cleaning from the deposit if the property is left unclean, based on the criteria mentioned above. The tenant confirms holding personal liability insurance.

Any defects must be reported immediately upon arrival to the designated host. In case of damage during the stay, the tenant must inform the host without delay.

The tenant will be held responsible for any damage unless they can prove it was not caused by them or their accompanying party. The same applies if a third party is substituted into the rental by the tenant. The cost of any damage may be deducted from the security deposit (without prejudice to further claims if the deposit is insufficient). If the deposit does not cover the full cost of the damage, the tenant agrees to pay the difference upon receipt of the invoice.

10. Claims and compensation requests

If, upon arrival, the tenant finds that the property does not match the booking confirmation or identifies any defects, they must immediately inform the local host so that a solution can be promptly provided. If the issue cannot be resolved within a reasonable time, the tenant must report it in writing to the office that handled the booking. These rules also apply to defects identified during the stay. Claims and requests for compensation must be submitted no later than **15 days after the end of the stay**, either:

- By registered letter with acknowledgment of

receipt to:
HISPANOÄ – Customer Service, 18 allée Marie Politzer, 64200 BIARRITZ, France,
or to the organization that processed your booking;

- Or by email to:
customercare@HISPANOÄ.com

Failure to follow this process will result in the tenant losing the right to compensation.

Our offices are not open to the public, so all claims must be submitted in writing.

Failure to report a problem to our provider on the day of arrival will invalidate any subsequent claim submitted to our service.

11. Archiving - proof

HISPANOÄ will archive order forms and invoices on a reliable and durable medium that constitutes a true copy, in accordance with Article 1379 of the French Civil Code. HISPANOÄ's electronic records will be considered as proof of communications, bookings, payments, and transactions between the parties.

12. Dispute Resolution

The parties shall endeavor to resolve amicably any difficulties that may arise in the application of these general terms and conditions of sale.

If an amicable resolution cannot be reached, you may submit the dispute to the Tourism and Travel Ombudsman by contacting:

MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80 303 – 75823 Paris Cedex 17 – www.mtv.travel

If mediation fails, the parties shall refer the matter to the competent courts.

13. Data Protection (GDPR)

POPLIDAYS processes your personal data in accordance with EU Regulation 2016/679 (GDPR) and French law.

You have the right to access, correct, erase, restrict, object to processing, and request portability of your data. To exercise your rights, contact: marketing@popliday.com.

These online general terms and conditions of sale are subject to French law.

The French law applies to enclosed sales conditions. Please find below the law articles from R. 211-3 à R. 211-11 of French Tourism Code.

Article R. 211-3

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

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

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

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

Article R. 211-3-1

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

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R. 211-4

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

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

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

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

3° Les prestations de restauration proposées ;

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

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

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

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

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

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

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

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

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

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

Article R. 211-5

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

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

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

Article R. 211-6

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

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

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

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

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

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

5° Les prestations de restauration proposées ;

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

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

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

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

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

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

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

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

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

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

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

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

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

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

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

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à

l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

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

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

Article R. 211-7

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

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

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

Article R. 211-8

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

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R. 211-9

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

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

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

soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes

restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R. 211-10

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

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

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

Article R. 211-11

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

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

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

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

Ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020 relative aux conditions financières de résolution de certains contrats de voyages touristiques et de séjours en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou de force majeure

Le Président de la République,

Sur le rapport du Premier ministre, du ministre de l'Europe et des affaires étrangères et du ministre de l'économie et des finances,

Vu la Constitution, notamment son article 38 ;

Vu le code de l'action sociale et des familles, notamment son article L. 227-4 ;

Vu le code civil, notamment ses articles 1218 et 1229 ;

Vu le code de justice administrative, notamment son article R. 123-20 ;

Vu le code du tourisme ;

Vu la loi n° 2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19, notamment son article 11 ;

Le Conseil d'Etat (section des finances) entendu,

Le conseil des ministres entendu,

Ordonne :

I. - Le présent article est applicable à la résolution, lorsqu'elle est notifiée entre le 1er mars 2020 et une date antérieure au 15 septembre 2020 inclus :

1° Des contrats de vente de voyages et de séjours mentionnés au II et au 2° du III de l'article L. 211-14 du code de tourisme vendus par un organisateur ou un détaillant ;

2° Des contrats, autres que ceux mentionnés au 1° ci-dessus, portant sur les services, mentionnés au 2°, au 3° et au 4° du I de l'article L. 211-2 du même code, vendus par des personnes physiques ou morales produisant elles-mêmes ces services ;

3° Des contrats, autres que ceux mentionnés au 1° ci-dessus, portant sur les services, mentionnés au 2° et au 4° du I du même article L. 211-2, vendus par les associations produisant elles-mêmes ces services, notamment celles organisant sur le territoire national des accueils collectifs de mineurs à caractère éducatif mentionnés à l'article L. 227-4 du code de l'action sociale et des familles.

II. - Par dérogation aux dispositions de la dernière phrase du II de l'article L. 211-14 du code du tourisme et de la première phrase du III du même article, lorsqu'un contrat mentionné au 1° du I du présent article fait l'objet d'une résolution, l'organisateur ou le détaillant peut proposer, à la place du remboursement de l'intégralité des paiements effectués, un avoir que le client pourra utiliser dans les conditions prévues par les dispositions des III à VI du présent article.

De même, par dérogation aux dispositions du troisième alinéa de l'article 1229 du code civil, lorsqu'un contrat mentionné au 2° ou au 3° du I du présent article fait l'objet d'une résolution en application du second alinéa de l'article 1218 du même code, les personnes physiques ou morales mentionnées à ces 2° et 3° peuvent proposer, à la place du remboursement de l'intégralité des paiements effectués, un avoir que le client pourra utiliser dans les mêmes conditions

III. - Le montant de l'avoir prévu au II du présent article est égal à celui de l'intégralité des paiements effectués au titre du contrat résolu mentionné au I de cet article. Lorsque cet avoir est proposé, le client ne peut solliciter le remboursement de ces paiements, sous réserve, au terme de la période de validité de l'avoir prévue au V du présent article, des dispositions du VII de cet article.

La personne proposant, en application du II du présent article, un avoir, en informe le client sur un support durable au plus tard trente jours après la résolution du contrat, ou, si le contrat a été résolu avant la date d'entrée en vigueur de la présente ordonnance, au plus tard trente jours après cette date d'entrée en vigueur. Cette information précise le montant de l'avoir, ainsi que les conditions de délai et de durée de validité prévues au V du présent article.

Les dispositions de l'article L. 211-18 du code du tourisme sont applicables à l'avoir proposé à la suite de la résolution d'un contrat mentionné au 1° du I du présent article ainsi que, sous réserve qu'il s'agisse également d'un contrat mentionné à ce 1°, au contrat relatif à la prestation pour laquelle cet avoir est utilisé.

IV. - Les personnes qui ont conclu les contrats mentionnés au I du présent article doivent proposer, afin que leur client puisse utiliser l'avoir mentionné au II de cet article, une nouvelle prestation qui fait l'objet d'un contrat répondant aux conditions suivantes :

1° La prestation est identique ou équivalente à la prestation prévue par le contrat résolu mentionné à ce I ;

2° Son prix n'est pas supérieur à celui de la prestation prévue par ce contrat résolu mentionné au même I, le voyageur n'étant tenu, le cas échéant, qu'au paiement correspondant au solde du prix de ce contrat ;

3° Elle ne donne lieu à aucune majoration tarifaire autre que celles que, le cas échéant, le contrat résolu prévoyait.

V. - La proposition mentionnée au IV du présent article est formulée au plus tard dans un délai de trois mois à compter de la notification de la résolution mentionnée au I de cet article. Elle est valable pendant une durée de dix-huit mois.

VI. - Lorsque les personnes mentionnées au IV du présent article proposent au client qui le leur demande une prestation dont le prix est différent de celui de la prestation prévue par le contrat résolu mentionné au I de cet article, le prix à acquitter au titre de cette nouvelle prestation tient compte de l'avoir mentionné au II du présent article.

VII. - A défaut de la conclusion du contrat relatif à la nouvelle prestation prévue au IV du présent article avant le terme de la période de validité mentionnée au V de cet article, les personnes mentionnées à ce IV procèdent au remboursement de l'intégralité des paiements effectués au titre du contrat résolu, auquel elles sont tenues en application des dispositions de la dernière phrase du II de l'article L. 211-14 du code du tourisme et de la première phrase du III du même article ou des dispositions du code civil mentionnées au second alinéa du II du présent article. Elles procèdent, le cas échéant, au remboursement d'un montant égal au solde de l'avoir qui n'a pas été utilisé par le client.