

Mise à jour du 20/05/2025

Conditions particulières et générales de vente de www.hispanoa.com

Conditions particulières de vente

Les présentes conditions de vente sont conclues d'une part entre la marque Hispanoa, représentée par la société POPLIDAYS, S.A.S. au capital de 877 765,70 euros dont le siège social est au 1 rue Putillenea 64122, URRUGNE, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bayonne sous le N° 528 366 016 et au registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours sous le N°IM064110003, ci-après dénommée " HISPANOVA " et d'autre part, par toute personne physique ou morale souhaitant procéder à un achat via le site Internet de " HISPANOVA " en ligne, par téléphone, par un intermédiaire ou partenaire, dénommée ci-après " l'acheteur ".

Objet

Les présentes conditions de vente visent à définir les relations contractuelles entre HISPANOVA et l'acheteur et les conditions applicables à tout achat effectué par le biais du site marchand de HISPANOVA, que l'acheteur soit professionnel ou particulier.

L'acquisition d'un bien ou d'un service à travers le présent site implique une acceptation sans réserve par l'acheteur des présentes conditions de vente. Ces conditions de vente prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par HISPANOVA. HISPANOVA se réserve de pouvoir modifier ses conditions de vente à tout moment. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la commande par l'acheteur.

Nous vous remercions de les lire attentivement avant de réserver une location.

Définitions

Le tarif comprend :

- Le montant de la location
- Les frais de dossier

Ne sont pas inclus dans le tarif (liste non exhaustive)

Certains suppléments peuvent être proposés selon les logements. Leur inclusion ou non dans le tarif est précisée dans le descriptif du bien. Selon les cas, ces prestations seront à régler :

- **au moment de la réservation,**
- **avant l'arrivée,**
- **ou directement sur place.**

Parmi ces suppléments :

- L'assurance annulation (à souscrire lors de la réservation ou dans les 7 jours suivant celle-ci)
- Le supplément pour arrivée tardive
- Le dépôt de garantie
- La caution ménage
- La taxe de séjour (*sauf indication contraire, notamment pour certains partenaires chez qui*

- elle peut être incluse)*
- La consommation d'énergie (électricité, gaz, eau...)
- La présence d'un animal de compagnie (*si acceptée*)
- L'accès au Wi-Fi (*si disponible et non inclus*)
- La location de draps
- La location de linge de toilette
- La location de lit bébé
- La location de chaise haute bébé

Nous vous invitons à consulter attentivement le descriptif de chaque logement pour connaître les prestations incluses et les conditions de règlement associées.

Support : Tout élément matériel, tout média, tout moyen commercial faisant apparaître nos offres de location

Partenaire : Tout professionnel de l'immobilier, agences de voyages ou voyagistes en charge de notre portefeuille de biens.

Informations préalables

Préalablement à la conclusion du contrat de réservation, vous trouverez sur internet toutes les informations sur les prix, les dates et les éléments constitutifs du séjour tels que :

Situation du logement, niveau de confort, principales caractéristiques selon les critères HISPANOVA et les usages éventuels du pays, montant ou pourcentage et calendrier des paiements, conditions d'annulation...

Les appartements et maisons proposés étant saisis selon des informations collectées plusieurs mois avant, des changements peuvent être intervenus avant votre réservation, réactualisés au fur et à mesure dans notre système informatique. Le descriptif et la facture/confirmation de réservation sont donc les seuls éléments contractuels de votre réservation. Les données mentionnées sur internet dans les grilles de prix sont valables à la date de votre prise de réservation et remplacent les publications précédentes.

1. Caractéristiques des biens et services proposés

Les produits et services offerts sont ceux qui figurent dans le catalogue publié sur le site de HISPANOVA.

Ces produits et services sont offerts dans la limite des stocks disponibles.

Chaque produit est accompagné d'un descriptif du produit et de photos établis par le partenaire HISPANOVA.

Les photographies du catalogue sont les plus fidèles possibles mais ne peuvent assurer une similitude parfaite avec le produit offert, notamment en ce qui concerne les couleurs.

2. Inscription, conclusion du contrat et conditions de paiement

Les réservations peuvent être faites auprès de nos services par écrit, par téléphone, par internet ou par l'intermédiaire d'une agence de voyages ou d'un organisme ayant un accord de collaboration avec HISPANOVA.

Une confirmation de réservation vous est adressée par e-mail ou est envoyée à l'agence de voyages ou l'organisme intermédiaire auprès duquel vous avez effectué votre réservation. Cette confirmation comprend le détail de votre réservation, le descriptif du logement et les présentes conditions de vente. Dans le cas d'une réservation par un intermédiaire, le descriptif devra vous être aussitôt communiqué par ce dernier. C'est également cette société intermédiaire qui vous facturera le séjour. De plus, dans ce cas précis, les conditions générales de vente applicables seront alors celles de l'intermédiaire.

HISPANOVA se réserve le droit de modifier ou d'annuler

une réservation, sans aucune responsabilité ou sanction, si une erreur ou mission conduit à un résultat (prix, description, localisation) manifestement déraisonnable.

Un acompte calculé sur le montant total du séjour, majoré de tout autre frais optionnel auquel vous aurez souscrit (assurance, prestation extérieure, etc....) pourra être exigé à la commande. L'application d'un acompte et son montant reste à la discrétion d'HISPANOA et sera indiqué dans le tunnel de vente avant le paiement de la commande.

Le contrat sera considéré comme conclu à réception de l'intégralité de l'acompte réglé par carte bancaire (Carte bleue, Visa ou Mastercard), ANCV Connect ou via notre solution de paiement en plusieurs échéances, Alma. Si vous souhaitez payer l'acompte demandé par chèque et/ou chèques vacances ANCV (papiers uniquement), nous vous invitons alors à nous les transmettre par voie postale à l'adresse suivante : POPLIDAYS - 18 allée Marie Politzer 64200 BIARRITZ. Une fois votre courrier reçu et traité par HISPANOA, la somme déjà versée par carte bancaire au préalable vous sera remboursée. Pour toute réservation de séjour dont l'arrivée est prévue dans plus de 15 jours, vous pouvez également régler l'acompte par virement bancaire. Dans ce cas, HISPANOA doit en être informé soit par téléphone au 0559010107 soit par email à reservation@HISPANOA.com, mentionnant vos coordonnées.

Tant que le dépôt n'a pas été reçu par courrier, le logement reste disponible à la réservation pour d'autres clients, et HISPANOA ne garantit pas sa disponibilité.

En cas de réservation effectuée moins de 30 jours avant le début du séjour, la totalité du montant est généralement exigée au moment de la réservation. Toutefois, selon les conditions d'annulation spécifiques au logement réservé, ce délai peut varier (par exemple jusqu'à 60 jours avant l'arrivée, non annulable sans frais, ou annulable sans frais jusqu'à 14 jours avant l'arrivée). Les conditions exactes applicables sont précisées lors de la réservation.

A défaut du paiement du solde ou de la totalité pour les réservations tardives, HISPANOA pourra se considérer comme déchargé de tout engagement. HISPANOA se réserve le droit de conserver tous règlements précédemment perçus dans le cas d'une annulation faisant suite à un non-paiement de solde et d'annuler un dossier non régularisé dans les délais.

Le bon de séjour (voucher) vous sera envoyé par mail par HISPANOA ou par un organisme ayant un accord de collaboration avec HISPANOA après réception du règlement total de la prestation et avant le début du séjour. Il mentionne tous les renseignements utiles pour accéder à votre logement et devra être présenté à la personne chargée de vous recevoir.

Aucune demande particulière formulée auprès du bureau de réservation ne saurait engager la responsabilité de HISPANOA pour sa réalisation à moins que HISPANOA ne l'ait expressément confirmé par écrit.

**** Afin d'assurer la validation définitive de la réservation, **HISPANOA prévoit le calendrier suivant** :

- Un rappel est adressé **6 jours avant** la date limite à partir de laquelle des **frais d'annulation** seront appliqués, précisant que le **solde devra impérativement être réglé avant cette échéance**.
- Des relances sont ensuite envoyées **chaque jour**, jusqu'à réception du règlement.
- **Si, la veille du passage à une annulation avec frais, le solde n'a toujours pas été réglé, HISPANOA se réserve le droit d'annuler la réservation, sans préavis.**

Important : Le délai de passage à une annulation avec frais varie selon les conditions applicables au logement (par exemple : 60, 30 ou 14 jours avant l'arrivée). Ces

conditions sont **mentionnées explicitement lors de la réservation**.

Dans le cas des paiements effectués par carte bancaire ; ils seront réalisés par le biais d'un des deux systèmes sécurisés choisis par HISPANOA, Payzen et Stripe, qui utilisent tous deux le protocole SSL (*Secure Socket Layer*) de telle sorte que les informations transmises sont cryptées par un logiciel et qu'aucun tiers ne peut en prendre connaissance au cours du transport sur le réseau. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre page sur [le paiement sécurisé](#).

3. Prestations et Tarifs

Les prix figurant sur le support consulté sont des prix TTC en euros. HISPANOA se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, étant toutefois entendu que le prix indiqué sera le seul applicable au moment de la réservation.

Les prix de séjour indiqués ne comprennent pas les frais de dossier, d'assurance, de transport et d'acheminement jusqu'au lieu du séjour et les options diverses (locations de draps, forfaits, activités complémentaires etc.) sauf en cas de mention spécifique affichée sur le site.

Les prix publiés pour les logements de vacances s'entendent par jour, par semaine ou par mois ou pour la durée du séjour. Tous les logements répertoriés dans une même catégorie ne sont pas obligatoirement semblables, de même qu'ils ne sont pas tous concernés par les offres spéciales. Le nombre de personnes autorisées par logement s'entend comme capacité maximale : adultes et enfants compris.

Est considéré comme enfant toute personne mineure, y compris les bébés, quel que soit son âge au moment du séjour.

Concernant les locations avec piscine (privée ou collective), l'accès à la piscine est strictement interdit aux enfants mineurs non accompagnés par un adulte et peut être soumise à un règlement intérieur.

Concernant les locations équipées de lits superposés, le couchage en hauteur ne convient pas à des enfants de moins de 6 ans.

Lorsque votre séjour est à cheval sur deux périodes de prix différentes, c'est le jour d'arrivée qui est considéré comme le premier jour de vacances et le décompte se fait au prorata des nuits sur chaque période de prix. Les frais d'énergie et la consommation d'eau sont généralement inclus dans les prix, sauf mention contraire dans le descriptif.

Le nettoyage final, s'il n'est pas compris dans le prix-semaine, est mentionné dans les grilles tarifaires du partenaire.

Il en va de même pour les assurances annulation proposées qui sont optionnelles.

Pour chaque réservation, HISPANOA facturera un montant forfaitaire pour les frais de dossier, quels que soient le nombre de personnes et la durée du séjour.

Prestations non incluses dans le tarif et pouvant faire l'objet d'un règlement complémentaire :

Le règlement de certaines prestations peut être exigé **au moment de la réservation, avant l'arrivée, ou sur place**, selon les modalités définies par HISPANOA et notre partenaire local. Ces modalités sont précisées dans le descriptif du logement et/ou la confirmation de réservation.

Ces prestations peuvent inclure, sans s'y limiter :

- **La taxe de séjour** : impôt local obligatoire dans certaines communes, calculé par personne et par nuit. Elle peut être **incluse dans le prix** chez certains partenaires ou **à régler en amont ou sur place**,

selon les cas.

- **Le dépôt de garantie** : son montant varie selon le type de logement. Il peut être demandé **par prélèvement anticipé** ou à **l'arrivée par carte bancaire, virement, chèque ou espèce selon les modalités du partenaire local**.
- **Les prestations optionnelles**, telles que la **location de linge de lit, de toilette**, ou les **équipements bébé**, dont le règlement peut également varier selon le partenaire.
- **Certains suppléments obligatoires ou facultatifs**, tels que les frais de ménage, la consommation d'énergie, ou la caution ménage, dont les modalités de règlement figurent dans la facture de confirmation.

Les données relatives aux infrastructures locales (moyens de transport, magasins, restaurants, installations sportives, visites touristiques...) mentionnées sur notre site et reprises dans la confirmation de réservation, nous sont fournies par des tiers. Des changements peuvent survenir sans que nous en soyons informés ; la responsabilité de HISPANOVA ne saurait donc être mise en cause. Il en va de même pour toutes les prestations qui sont soumises à des contraintes externes (approvisionnement en eau, gaz et électricité par exemple), à des réglementations susceptibles d'être à tous moments modifiées sur décision des administrations concernées ainsi que pour les conditions météorologiques.

Il est de votre ressort de vous informer au préalable sur l'environnement et les particularités géographiques (altitude, escarpement...), climatiques ou économiques du lieu de vos vacances.

La modification d'un séjour est soumise à la discrétion de HISPANOVA et sa faisabilité n'est pas garantie. En conséquence, toute modification d'un dossier, si elle peut être réalisée, entraînera des frais de modification de 50€ quel que soit le moment où elle intervient.

La modification d'un dossier sera soumise à l'accord préalable de HISPANOVA.

A partir de 20 jours avant la date de début de séjour, toute modification à votre initiative peut être considérée comme une annulation, entraînant des frais d'annulation selon le barème défini à l'article 6 ci-dessous, suivie d'une nouvelle réservation.

4. Modification de prix et de prestations

Les descriptions des locations ainsi que le calcul des prix sont minutieusement élaborés. Des modifications peuvent cependant intervenir. Les données actualisées seront mentionnées sur votre confirmation/facture. Votre paiement implique l'acceptation des termes du contrat et des modifications par rapport au site. Toutefois, le même cas peut se présenter après la conclusion du contrat. Bien que cette éventualité soit improbable, elle ne peut être totalement exclue. S'il s'agit d'un changement important sur un point essentiel de votre contrat (par exemple, indisponibilité du logement pour cause de travaux urgents, hausse significative du prix...), vous avez le droit d'en demander la résiliation sans frais dans les 5 jours suivant notre confirmation. Vous recevrez alors le remboursement des sommes déjà versées. Conformément à l'article R.211-8 du Code du tourisme, le prix peut être révisé à la hausse ou à la baisse, notamment en cas de :

- variation des taxes ou redevances (ex. taxes touristiques),
- fluctuations des taux de change,
- modifications des coûts de transport.

Cette révision ne pourra intervenir moins de 22 jours avant le début du séjour et après la conclusion du contrat, ils ne pourront faire l'objet d'aucune contestation.

Cependant si la hausse est supérieure à 10%, vous pourrez demander l'application de la règle citée dans le précédent alinéa.

5. Départ et arrivée – séjour écourté ou prolongé

L'arrivée se fera selon les horaires fixés par le partenaire, les départs avant 10h, les jours indiqués sur votre bon de séjour (voucher).

Si vous ne pouvez respecter ces horaires ou la date prévue d'arrivée, vous devez impérativement convenir d'un arrangement avec la personne chargée de l'accueil dont les coordonnées figurent sur le bon de séjour. L'agence partenaire peut être amenée à facturer toute heure de retard lors de la remise et/ou la restitution des clés.

Si vous ne pouvez prendre possession de votre location aux jours et heures prévus et ce en raison de difficultés d'acheminement, grèves... ou encore pour des raisons personnelles, la totalité du prix du séjour reste due. Il en va de même pour tout séjour écourté. Si vous souhaitez prolonger votre séjour, vous devez en faire la demande auprès du bureau qui a enregistré votre réservation ou auprès d'un de nos bureaux locaux partenaires pour que cette possibilité soit vérifiée.

Hormis les cas de résiliation prévus à l'article 7 ci-après, la totalité des montants facturés reste due si vous ne prenez pas du tout possession de la location, pour quelque cause que ce soit.

6. Résiliation du contrat par le client

Pour toute annulation, si l'assurance a été souscrite, le montant total de l'assurance sera retenu.

De plus, des frais d'annulation seront retenus en fonction du délai entre la date d'annulation et la date de début de séjour.

Les frais d'annulation varient en fonction des modalités sélectionnées par nos partenaires. Le barème applicable à votre réservation vous sera indiqué :

- **au moment de la réservation**, dans le récapitulatif affiché avant le paiement,
- **et dans la confirmation de réservation transmise par notre partenaire ou HISPANOVA.**

** La date d'annulation est la date à laquelle nous recevons par écrit votre demande d'annulation (email ou courrier écrit).*

***pourcentage de frais d'annulation calculés sur le montant total de la réservation (hors assurances).*

Modalités obligatoires pour toute demande d'annulation :

Toute demande d'annulation doit être impérativement communiquée par écrit (courrier ou email) et doit contenir au minimum les mentions suivantes :

Objet : « Demande d'annulation pour la réservation N°XXXXXX »

Corps du texte : « Je demande par la présente l'annulation de ma réservation N°XXXXXX, pour un séjour du DATE DEPART au DATE FIN à VILLE. Merci de me confirmer les conditions d'annulation et frais éventuels applicables. »

La date de réception de votre demande d'annulation fera foi pour le calcul des frais et pénalités éventuels. Attention, à ce stade, il s'agit uniquement d'une demande et votre réservation n'est pas annulée.

Une demande de confirmation de votre annulation vous sera envoyée par email et contiendra les conditions et frais éventuels applicables à la date de réception de votre demande.

Votre confirmation d'annulation devra nous parvenir dans les 24h maximum suivant la date d'envoi de la demande de confirmation par HISPANOA et devra contenir au minimum la mention suivante :

« Je confirme la demande d'annulation de ma réservation N°XXXXXX pour un séjour à VILLE du DATE DEPART au DATE FIN et comprends que des frais d'annulation s'appliquent. »

A réception de votre confirmation écrite, la réservation sera alors considérée comme définitivement annulée et une confirmation vous sera envoyée par email.

Si l'annulation intervient pendant un jour férié, le délai commencera au premier jour ouvrable qui suit le jour férié. Nous vous conseillons de souscrire, en même temps que votre réservation, à une assurance annulation.

Celle-ci vous remboursera les frais d'annulation jusqu'à la veille du début de séjour dans les cas suivants : maladie grave, hospitalisation, accident corporel, décès du client, de toute personne l'accompagnant ou d'un parent proche avant le début du séjour.

Vous pouvez prendre connaissance de la formule proposées par HISPANOA en consultant le détail des conditions d'assurance de notre partenaire Mutuaide sur notre site , dans la rubrique [assurance](#).

En cas de sinistre, il vous appartient de prévenir l'assureur d'abord par téléphone puis de confirmer par écrit (courrier, fax ou email) avant la date d'arrivée et de présenter ensuite un certificat médical ou d'hospitalisation ou un justificatif dans le délai mentionné aux conditions du contrat d'assurance.

L'existence d'un droit de rétractation prévu à l'article L221-18 ne s'applique pas aux contrats ayant pour objet la prestation de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisir, qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée, conformément à l'article L221-28. Ainsi, le délai de 14 jours francs prévus à l'article L221-18 ne s'applique pas aux ventes faites via le site internet HISPANOA.com.

Conformément à l'article R.211-7 du Code du tourisme, le client peut céder son contrat de réservation à un tiers remplissant les mêmes conditions, tant que celui-ci n'a produit aucun effet. Cette cession doit être notifiée à POPLIDAYS par écrit, au plus tard 7 jours avant le début du séjour (ou 15 jours pour une croisière). Aucun accord préalable n'est requis, mais des frais de dossier peuvent être facturés.

Ces dispositions peuvent être amenées à évoluer sans préavis en fonction des changements réglementaires ou législatifs en vigueur.

7. Résiliation du contrat par HISPANOA – Proposition de remplacement

Si des circonstances imprévisibles l'exigent, ou si des faits relevant de la force majeure rendent la mise à disposition du logement impossible, HISPANOA se réserve le droit d'annuler le contrat avant le séjour et de vous proposer une location de remplacement équivalente. Un nouveau contrat est alors établi par écrit.

Est considéré comme un cas de force majeure tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1218 du Code civil, rendant impossible l'exécution totale ou partielle du contrat (ex. : catastrophe naturelle, dégât des eaux, guerre, pandémie avec interdiction de voyager...).

En cas de force majeure, le contrat pourra être résilié sans indemnité pour l'une ou l'autre des parties, sous réserve de justifications. Le client pourra être remboursé intégralement ou bénéficier d'un avoir, selon les dispositions en vigueur.

Si la solution de remplacement proposée par HISPANOA est refusée, vous obtiendrez le remboursement des sommes déjà versées sans aucune autre indemnité.

Dans le cas où aucune solution de remplacement ne pourrait être trouvée, HISPANOA vous en informera par tout moyen. Vous obtiendrez alors le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes déjà versées.

Il en irait de même si la sécurité du client ou du bien ou encore si les prestations prévues ne pouvaient être assurées pendant le séjour, déduction faite des prestations déjà fournies.

8. Responsabilité de HISPANOA

Si la location n'est pas conforme au contrat et empêche de ce fait le déroulement du séjour, HISPANOA s'efforcera de mettre à votre disposition une location de remplacement équivalente.

Si cela devait s'avérer impossible par manque de disponibilités immédiates ou si vous refusiez la solution de remplacement proposée pour des motifs valables et légitimes, HISPANOA vous rembourse tout ou partie du séjour, selon le cas, et uniquement s'il peut être considéré comme responsable.

HISPANOA n'est pas responsable de la mise en conformité des logements ; cela impute à son propriétaire ou à son gestionnaire qui doit s'assurer de la conformité des logements avec les législations en vigueur.

HISPANOA n'est pas responsable de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat lorsque celle-ci est imputable à un événement international ou une situation nationale particulière et imprévisible.

La responsabilité de HISPANOA ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- agissements fautifs ou manquements graves de la part du locataire ou de l'un des participants au séjour.
- situations imprévisibles et insurmontables imputables à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues par le contrat
- en cas de force majeure ou du fait d'un événement que ni HISPANOA ni ses intermédiaires ou représentants (responsable des clés par exemple) ne pouvaient prévoir malgré toute leur diligence et contre lequel ils ne peuvent agir.
- dommages et pertes subis par le locataire en cas d'effraction ou de vol. Il vous appartient de vérifier que vous êtes garantis par votre propre assurance.

Les prestations obligatoires et optionnelles nous sont fournies par notre Partenaire local qui est seul responsable de la gestion de celles-ci.

En tant que consommateur, vous bénéficiez des garanties légales de conformité (articles L.217-3 et suivants du Code de la consommation) et des vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil), dans les conditions prévues par la loi, pour toute prestation ou produit vendu via notre site.

9. Obligations du locataire

Avant son arrivée, le locataire est tenu de verser un dépôt de garantie, dont le montant peut varier suivant l'importance et la valeur du bien et de ses équipements. Selon les modalités de remise des clefs (bureau, particulier, en France ou à l'étranger), la caution peut être demandée en espèces, chèque, virement ou carte bancaire. Elle peut être également demandée au préalable via une solution de prise de caution en ligne. En cas de refus de paiement, l'entrée de la location pourra vous être

refusée. Le responsable des clés est habilité à refuser toute personne en surnombre, adulte ou enfant quel que soit leur âge, ainsi que tout animal non prévu sur la réservation. Le client devra assurer, avant son départ, l'enlèvement des déchets ménagers, l'entretien des installations de la cuisine, le nettoyage de la vaisselle et des ustensiles ménagers, un rangement général, toutes choses qui ne sont pas incluses dans le nettoyage de fin de séjour.

Le locataire s'engage à occuper les lieux en prenant soin et en respectant les règles de bon voisinage. Si le client ne respecte pas les règles de bon voisinage, l'agence sur place se réserve le droit de faire quitter les lieux au client sans remboursement des jours restants.

L'agence ayant enregistré la réservation se réserve le droit de déduire de la caution le forfait ménage de fin de séjour en cas de logement rendu non nettoyé selon les critères préalablement cités. Le locataire déclare être titulaire d'une assurance responsabilité civile.

Si le locataire constate d'éventuels défauts, il devra informer immédiatement le partenaire chargé de l'accueil dès l'arrivée. En cas de dégâts pendant le séjour, le locataire devra en informer aussitôt la personne chargée de l'accueil. Le locataire sera considéré comme responsable des dommages et dégâts constatés, à moins qu'il puisse prouver que ces dommages et dégâts ne sont pas de son fait ou du fait des personnes l'accompagnant. Il en va de même en cas de substitution d'une tierce personne dans la location par le locataire. Le montant des dommages et dégâts constatés pourra être retenu sur le dépôt de garantie (sans préjuger de tout recours si le dépôt de garantie est d'un montant inférieur au montant des réparations). Si le montant de la caution est insuffisant compte tenu des dommages et dégâts, le client s'engage à verser la différence sur présentation de la facture.

10. Réclamations et demandes de dédommagement

Si à l'arrivée, le locataire constate que la location n'est pas conforme à ce qui était prévu sur la confirmation de réservation ou s'il constate d'éventuels défauts, il doit en informer immédiatement le partenaire chargé de l'accueil sur place afin qu'une solution puisse vous être rapidement apportée. Si celui-ci ne pouvait y remédier dans un délai raisonnable, le locataire devrait alors en faire part, par écrit, au bureau qui a enregistré sa réservation. Ces mêmes règles sont applicables pour des déficiences constatées durant le séjour.

Les réclamations ainsi que les demandes de dédommagement doivent être formulées au plus tard 15 jours après la date de fin de séjour :

- soit par lettre RAR adressée à HISPANOA, Service Après-Vente – 18 allée Marie Politzer 64200 BIARRITZ – France, ou à l'organisme qui a enregistré votre réservation,
- soit par email à l'adresse customercare@HISPANOA.com

Si ces règles ne sont pas respectées, le locataire perd tout droit à dédommagement.

Nos bureaux ne sont pas ouverts au public, toute réclamation doit donc faire l'objet d'un écrit.

Tout manquement à une première réclamation auprès de notre prestataire, le jour de votre arrivée ne pourra pas ensuite faire l'objet d'une réclamation auprès de notre service.

11. Archivage – Preuve

HISPANOA archivera les bons de commandes et les factures sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle conformément aux dispositions de l'article 1379 du Code civil. Les registres informatisés de HISPANOA seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties.

12. Règlement des litiges

Les parties s'efforceront de résoudre à l'amiable les difficultés éventuelles pouvant intervenir dans l'application des présentes conditions générales de vente.

En cas d'échec de la résolution du litige à l'amiable, vous avez la possibilité de soumettre le litige au Médiateur du Tourisme et du Voyage en le contactant aux coordonnées suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75823 Paris Cedex 17 - <http://www.mtv.travel>. En cas d'échec de la médiation, les parties saisiront les tribunaux territorialement compétents.

13. Clause RGPD (protection des données personnelles)

POPLIDAYS collecte et traite vos données personnelles conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la législation française applicable. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, de portabilité et d'opposition. Pour en savoir plus sur l'usage de vos données ou exercer vos droits : marketing@popliday.com.

Les présentes conditions générales de vente en ligne sont soumises à la loi française.

Conformément à la loi, vous trouverez ci-dessous les articles R. 211-3 à R. 211-11 du Code du Tourisme et les dispositions de l'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.

Article R. 211-3

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

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

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

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

Article R. 211-3-1

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

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les

conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R. 211-4

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

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

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance

couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

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

Article R. 211-5

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

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

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

Article R. 211-6

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

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

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne

sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;

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

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

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

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

14° Les condition d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 t 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.