

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE RESAREVA

### Préambule :

Nous vous invitons à prendre connaissance des conditions générales de vente.

Elles s'appliquent à toutes les prestations proposées sur le site RESAREVA dans son interface dédiée aux professionnels du tourisme, ainsi que via notre centrale de réservation, joignable au 05 64 37 59 41.

Les présentes conditions ne sont applicables qu'aux réservations effectuées par des professionnels du tourisme dûment habilités (agences de voyages ou autres) et bénéficiant de codes d'accès au site dédié aux professionnels. Ces deux conditions sont cumulatives.

La réservation de nos produits implique l'acceptation sans réserve des présentes conditions.

### Conditions générales de vente :

#### 1- Champ d'application des présentes conditions et hiérarchie :

Les présentes conditions de ventes sont valables à compter du 01 février 2024.

Les réservations sont régies par les conditions en vigueur au jour de la conclusion de la vente.

Les conditions particulières de vente ci-dessous ne trouvent à s'appliquer qu'en l'absence de conditions spécifiques conclues entre l'agence de voyages et RESAREVA. Dans l'hypothèse où sur un sujet donné les présentes conditions et les conditions spécifiques s'opposent, ces dernières priment.

Dans le silence des conditions spécifiques sur un sujet donné, il convient de faire application des présentes conditions sur ce sujet.

#### 2- Formalités :

Pour tous les séjours, les participants devront être en possession des documents obligatoires.

Le séjour ne peut en aucun cas être remboursé lorsque le participant, par suite de non-présentation des documents en cours de validité (carte d'identité, 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.

#### 3- Prix :

Les prix sont exprimés en Euro et TTC.

Pour les prestations comprenant un hébergement, ils sont calculés à partir du nombre de nuitées passées à destination.

Nos prix comprennent exclusivement les prestations mentionnées explicitement dans le descriptif des achats. Concernant la restauration, les abréviations suivantes sont mentionnées dans la désignation de nos produits et signifient que le prix du produit inclut la prestation de restauration correspondante :

- LS pour logement seul (sans aucune restauration)
- PdJ pour petit-déjeuner
- DP pour demi-pension
- PC pour pension complète
- AI pour All Inclusive

Lorsque qu'aucune de ces abréviations n'est mentionnée dans la désignation du produit, ce dernier n'est assorti d'aucune prestation de restauration, laquelle vient alors en supplément du prix indiqué.

Nos prix ne comprennent pas :

Les frais de livraison des titres de transport ou du carnet de voyages (les frais de livraison varient en fonction du mode de livraison choisi),

- Les assurances,

- Les taxes de séjours,
- Les repas
- Les boissons
- Les communications téléphoniques,
- Les visites et excursions facultatives,
- Les activités extras et payantes,
- Les prestations non incluses dans la chambre standard (lit bébé, supplément animaux etc...)
- Les dépenses à caractère personnel,
- Les pourboires, qu'ils soient obligatoires ou facultatifs,
- Les parkings (sauf gratuité expressément mentionnée dans le descriptif de votre séjour et dans la confirmation de votre réservation),
- Les frais d'accès à certains équipements des hôtels, tels que spa, massages etc. ... (sauf gratuité expressément mentionnée dans le descriptif de votre séjour et dans la confirmation de votre réservation)
- Les taxes d'aéroport,
- Les taxes de sortie de territoire demandées par certains pays,
- Les excédents de bagage,
- Les frais de visas et d'accomplissement des formalités administratives et sanitaires.
- Le transport et les transferts pour les forfaits parcs d'attractions

### Variation des prix :

Le prix du voyage peut exceptionnellement être modifié, jusqu'à vingt jours avant la date du départ, en fonction d'une variation affectant :

Le coût des transports, et notamment coût du carburant ou d'autres sources d'énergies,

Les redevances et taxes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement et de débarquement, de sécurité, écotaxe, taxe touristique ...)

Le taux de change appliqué au séjour.

La variation du coût de ces éléments sera intégralement répercutée sur le prix de la prestation, uniquement si elle survient jusqu'à vingt jours avant le départ.

Dans ce cas, RESAREVA vous informera immédiatement de la modification du prix du voyage.

Ces variations vous sont répercutées de la manière suivante :

- pour les coûts de transport, les redevances et autres taxes, les variations vous sont répercutées intégralement,
- pour les taux de change, les variations vous sont répercutées au prorata et seulement sur les montants des prestations concernées.

Si vous n'acceptez pas cette modification, il vous sera possible d'annuler sans frais votre réservation, à condition de nous adresser votre annulation par écrit (courrier postal simple ou courrier électronique) au moins vingt jours avant votre départ, ou dans les trois jours suivants notre information de modification si elle survient moins de 23 jours avant votre départ.

Toute annulation en dehors de ce délai entraînera la facture des frais d'annulation prévus à l'article 12 ci-dessous.

### 4- Conditions de paiement :

Les professionnels appartenant à un réseau en compte chez RESAREVA :

Selon les termes du contrat signé avec le réseau.

Les professionnels hors réseaux :

Les réservations effectuées à plus de 45 jours avant le début du séjour devront faire l'objet d'un paiement total reçu au plus tard par RESAREVA 30 jours avant la date de départ.

Les réservations effectuées moins de 45 jours avant le début du séjour doivent être payées dans leur totalité, par carte bancaire, au moment de la réservation.

Les carnets de voyage ne seront envoyés qu'après encaissement du paiement global.

Ces conditions s'appliquent sous réserve de conditions de paiement plus favorables conclues entre l'agence de voyages et RESAREVA dans le cadre d'accords spécifiques.

RESAREVA se réserve le droit de disposer sans avis préalable, des places des clients qui n'auraient pas versé la totalité du montant de leur séjour à l'expiration des délais demandés ; il sera alors fait application des conditions générales d'annulation correspondantes.

En application de l'article L.441-6 du Code de Commerce, tout retard de paiement entraîne l'exigibilité d'une pénalité de retard de trois fois le taux légal et d'une indemnité de recouvrement de 40 € sur chaque facture concernée

### 5- Responsabilité et règlement intérieur des organisateurs :

Nous communiquons à l'agence de voyage le règlement applicable à certaines prestations dans le descriptif des produits qui lui est envoyé lors de la confirmation de réservation

Lorsque de tels règlements sont communiqués, il incombe à l'agence de les communiquer à son tour au client final. A défaut, sa responsabilité pourra être engagée.

Les dates et horaires des entrées aux Parcs peuvent être modifiés sans aucun préavis.

Le client devra se soumettre au règlement interne du prestataire (notamment pour la piscine et les équipements de jeux).

L'agence de voyage sera solidairement responsable avec le client final de toute dégradation ou salissure commises par ces derniers et dont les frais de

réparation ne seraient pas couverts par un dépôt de garantie.

Dans les services restauration des hôtels, l'eau aux repas est payante, à régler sur place (sauf mention contraire lors de la réservation). Tous nos organisateurs sont couverts par une assurance de responsabilité civile selon les lois en vigueur. Tout retard d'arrivée pour les séjours devra être signalé au responsable du lieu de séjour sous risque de reprise de la prestation par le représentant local de l'organisateur technique, la responsabilité du client serait alors la seule engagée.

### 6- Les enfants :

Les tranches d'âge pour les enfants sont calculées en fonction du jour anniversaire au 1er jour du séjour. Les tarifs dégressifs enfants ne sont valables que si ceux-ci partagent la chambre des parents. Ces tarifs spéciaux ne sont pas cumulables avec d'autres offres spéciales. Le règlement interne de l'hôtel servira de base de fonctionnement.

### 7- Assurances :

Le prix de l'assurance n'est pas compris dans le prix du voyage qui vous est proposé. En effet, le choix d'une assurance est optionnel.

Une fois souscrite, l'assurance n'est ni cessible, ni modifiable, ni annulable, ni remboursable.

### 8- Assistance téléphonique :

RESAREVA a mis en place un service clients d'assistance téléphonique 24h/24 et 7j/7. Il est possible qu'un dérangement ou une absence momentanée ne permette pas d'obtenir immédiatement notre service.

RESAREVA ne peut être tenue responsable d'une éventuelle défaillance de ce service gratuit.

## 9- Réclamations :

Toute réclamation ne pourra être examinée que si elle est notifiée par courrier recommandé avec accusé de réception au plus tard 8 jours suivant la date de fin de prestations, et sur présentation de justificatifs écrits. RESAREVA demande à sa clientèle, en cas de difficultés rencontrées sur place, de faire constater les faits par écrit par les autorités ou le représentant de l'organisateur technique.

Conformément à l'article L211-16 du Code du Tourisme, pour toute demande d'aide, tout problème lié à une mauvaise exécution ou à la non-conformité des prestations vous devez impérativement le signaler à RESAREVA durant votre séjour en appelant le numéro d'urgence précisé sur vos documents de voyages.

Nous vous recommandons en outre de prendre des photos.

Après avoir saisi le service Clients de RESAREVA, et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le Client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

## 10- Demandes d'annulation et de modification :

Toute demande d'annulation et de modification devra être effectuée par écrit à l'adresse suivante : [reservations@resareva.com](mailto:reservations@resareva.com). La demande prend effet à compter de sa réception les jours ouvrables jusqu'à 18h00. Après cette heure, elle prend effet le jour ouvrable suivant.

## 11- Frais de modification du fait du participant :

Il est fait droit à toute demande de modification sans imputation de frais, hormis pour les produits pour lesquels,

en fonction des conditions de chaque fournisseur, des conditions de modifications sont spécifiées dans la fiche produit disponible lors de la réservation et dans la confirmation de commande.

La modification de la commande initiale peut entraîner une modification du prix. Elle est immédiatement signalée et répercutée le cas échéant à l'agent de voyages.

## 12 - Frais d'annulation concernant les prestations réservées :

Les frais d'annulation vous sont communiqués lors de chaque réservation, en fonction des conditions de chaque fournisseur.

En l'absence de conditions spécifiées sur le ou les produits lors de la réservation, le barème suivant s'appliquera par défaut :

Date d'annulation :	Frais d'annulation correspondants :
Plus de 30 jours avant le départ	50 € /dossier
De 29 à 21 jours avant le départ	35 % du prix du séjour avec un minimum de 50€.
De 20 à 10 jours avant le départ	60 % du prix du séjour avec un minimum de 50€.
De 9 à 4 jours avant le départ	85 % du prix du séjour avec un minimum de 50€.
Moins de 4 jours avant le départ et non présentation	100 % du prix du séjour

### 13 - Modification à l'initiative de RESAREVA

RESAREVA a la faculté de modifier, d'annuler les prestations ou de les remplacer par des prestations de substitution.

Des circonstances exceptionnelles et inévitables sont de nature à contraindre RESAREVA à modifier ou à annuler tout ou partie des prestations.

Le Client doit communiquer sa réponse à une proposition de modification ou de substitution dans les délais raisonnables suivants :

- Proposition faite plus de 30 jours avant le départ : délai de réponse de 7 jours
- Proposition faite de 30 à 15 jours du départ : délai de réponse de 4 jours
- Proposition faite à 14 jours ou moins du départ : délai de réponse de 2 jours.

A défaut de réponse dans les délais impartis, le Client est présumé opter pour l'annulation du Contrat et les paiements effectués lui sont remboursés.

Certains voyages sont subordonnés à un nombre de participants minimum. La défection d'un ou plusieurs clients peut entraîner l'annulation du voyage par RESAREVA, sans indemnité ni pénalité et contre remboursement des sommes versées, le contrat étant réputé n'avoir jamais existé. RESAREVA en informe les participants restants par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard 20 jours avant le départ pour les voyages dont la durée dépasse 6 jours, 7 jours avant le départ si la durée du voyage est comprise entre 2 et 6 jours, et 48 heures pour les voyages dont la durée est inférieure à 2 jours. Le cas échéant, RESAREVA pourra néanmoins proposer aux participants restants de maintenir leur voyage, sous réserve du paiement éventuel du surcoût résultant de la défection des autres participants.

### 14- Cession de dossier :

Nous vous rappelons que seuls les contrats portant sur des forfaits peuvent être cédés, en dehors du (des) contrat(s) d'assurance, sous réserve que le tiers remplisse les mêmes conditions que l'acheteur initial pour effectuer ce voyage, et que le contrat de voyage en cause n'ait pas encore produit d'effet. Le contrat produit effet dès l'émission des billets électroniques ou vouchers.

En application de l'article R.211-7 du Code du Tourisme, nous vous rappelons que pour être valable la cession doit nous parvenir au plus tard 7 jours avant le début du voyage, par tout moyen permettant d'obtenir un accusé de réception et que l'acheteur initial doit communiquer les noms et adresse du ou des cédants ainsi que ceux du ou des cessionnaires, et justifier que le cessionnaire remplit les mêmes conditions que le cédant pour effectuer ce voyage.

Le client sera informé des coûts réels de cette cession. Ces coûts lui seront facturés.

Le client cédant et le client cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix, ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

En cas de transport aérien, le billet ne sera ni échangeable, ni remboursable, et dès lors, la cession du contrat de voyage sera assimilable à une annulation générant les frais prévus

## 15- Conditions applicables aux forfaits comprenant une prestation de transport (train ou aérien) :

Les titres de transport sont exclusivement utilisés pour effectuer des voyages à forfait.

Ils ne sont ni modifiables ni annulables.

Le titre mentionne la date et le train ou avion pour lesquels il est émis, pour chaque trajet. Il ne peut être utilisé que pour les dates et trains ou avions mentionnés. Chaque titulaire d'un titre de transport doit, en outre, être en possession des documents de voyages attestant qu'il effectue un voyage à forfait. Il doit être en mesure de présenter ces différents documents aux personnels chargés d'effectuer les contrôles à bord des trains ou aux aéroports.

RESAREVA ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celles des transporteurs. En cas de dommages, plaintes ou réclamation de toute nature, la responsabilité des transporteurs est limitée au transport des passagers et de leurs bagages comme précisé dans leurs conditions de transport. Le transporteur se réserve le droit, en cas de fait indépendant de sa volonté ou contrainte technique, d'acheminer la clientèle par tout autre moyen de transport de son choix, sans qu'aucun dédommagement ne puisse être revendiqué par les passagers concernés. A certaines périodes, l'intensité de l'ensemble du trafic peut provoquer certains retards ne pouvant entraîner aucune indemnisation. En cas de modifications du fait du transporteur, d'horaires, de lieu de départs ou d'arrivée, les frais occasionnés restent à la charge du client.

RESAREVA, agissant en tant qu'intermédiaire entre l'acheteur et la compagnie de transport s'efforcera de trouver les solutions les plus adaptées mais ne pourra être tenu responsable des conséquences éventuelles de ces retards ou modifications non directement liées au déroulement du voyage (retard à la reprise du travail...). Aucune indemnisation à ce titre ne

pourra avoir lieu. Il en va de même en cas de retard ou d'annulation d'une prestation transport aérien ou train. Des modifications d'heures et de date peuvent également intervenir, tant au départ qu'à l'arrivée, imposées par les compagnies aériennes ou ferroviaires et entraînant une diminution ou une prolongation du voyage. De telles modifications n'étant pas de notre fait n'ouvrent pas droit à une annulation sans frais de la part du client. Les compagnies aériennes exigent généralement la re-confirmation du vol retour. Il revient au passager de le faire dans les délais nécessaires. Les billets de passage en usage dans les compagnies aériennes et trains ou bien la contre marque constituent le seul contrat entre ces dernières et le client. Celui-ci est responsable de son titre de transport et de ce fait devra assumer les conséquences d'une perte éventuelle sans que notre responsabilité puisse être engagée.

La compagnie en charge du transport sera connue du participant au plus tard 8 jours avant le départ. Tout changement ou modification de la compagnie aérienne sera porté à la connaissance du participant. Le non respect de l'obligation d'information de l'identité du transporteur aérien effectif ouvre au participant la faculté de résilier, sans frais ni pénalité.

## 16- Modifications, annulations, cessions : restitution obligatoire des vouchers initiaux

En cas de modification, annulation ou cession de dossier, il appartient à l'agence de récupérer les vouchers originaux initiaux et de les retourner à RESAREVA.

Dans le cas contraire, si et les vouchers initiaux et les vouchers édités après modification ou annulation ou cession sont présentés au parc ou au fournisseur et chacun facturés à RESAREVA, cette double facturation relèvera de la responsabilité de l'agence et lui sera imputée.

## 17- Responsabilité du détaillant et de RESAREVA dans le cadre de voyages à forfait et de prestations seules :

L'agence et l'organisateur de votre séjour sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat. A ce titre, le détaillant et l'organisateur de votre séjour sont tenus de vous apporter une aide en cas de difficultés.

## 18- Chèques-cadeaux :

RESAREVA propose l'achat de chèque(s)- cadeau(x), pour un montant librement déterminé par le client.

Le chèque-cadeau est délivré à l'acheteur contre paiement. Le chèque-cadeau est nominatif, il sera établi au nom bénéficiaire. Les nom et prénom du bénéficiaire doivent nous être communiqués lors de l'achat, sous l'entière responsabilité du donateur.

Le chèque cadeau est valable un an à compter de la date de son achat.

Les chèques cadeaux sont destinés exclusivement à l'achat de produits RESAREVA, et ne peuvent faire l'objet d'un remboursement, à quelque titre que ce soit. Le bénéficiaire des chèques cadeaux ne peut ni les céder ni les vendre. Dans l'hypothèse où la valeur du chèque serait supérieure au montant du séjour choisi par le bénéficiaire, il ne sera pas fait de remboursement de la différence. Dans l'hypothèse où la valeur du chèque serait inférieure au montant du séjour choisi par le bénéficiaire, il sera demandé à ce dernier un paiement de la différence.

Les produits achetés par le biais de chèques cadeaux ne sont ni modifiables, ni annulables.

L'utilisation des données à caractère personnel concernant le bénéficiaire répond à notre politique de protection des données personnelles.

## 19- Chèques vacances :

Seuls les chèques vacances valables pourront être acceptés :

- Période de validité en cours,
- Absence de rature, mention ou surcharge.

Les chèques vacances ne devront pas être agrafés ou pliés.

Ils devront être détachés du carnet.

Le talon situé en haut du chèque ne devra en revanche absolument pas être détaché.

Ils devront de plus mentionner les coordonnées de l'employeur ou de l'organisme social attributaire.

Tout chèque vacances non valide vous sera automatiquement retourné.

Nous attirons votre attention sur les conditions d'utilisation des chèques vacances :

- Il n'est pas possible de se faire rembourser la différence si le montant des chèques vacances excède celui de la réservation.
- En cas d'annulation, nous vous rembourserons la valeur du voyage, et non la valeur des chèques vacances remis, sous réserve de l'application éventuelle des frais d'annulation usuels.

## 20- Remise et livraison des documents de voyages :

Il est recommandé à l'agence de vérifier les coordonnées qu'elle communique. En effet, tout retard ou erreur dans la remise des documents de voyage du fait de la transmission de coordonnées erronées seront de la responsabilité de l'agence.

En cas de retard de livraison, la responsabilité de RESAREVA ne pourra être engagée si ce retard est dû à un cas de force majeure ou du fait du tiers chargé du transport.

De manière générale les documents de voyage sont à disposition de l'agence dans son espace client sur notre plateforme de réservation.

## 21- Assurance de Resa Reva :

RESAREVA a souscrit une assurance auprès MMA IARD Assurances Mutuelles, 160 rue Henri Champion, 72030 Le mans cedex 9, à hauteur de

Tous dommages confondus dont

- dommages corporels et leurs immatériels consécutifs..... 10 000 000 euros

- limités en cas de faute inexcusable à .....3 500 000 euros

- dommages matériels et immatériels consécutifs..... 2 000 000 euros,

Sous Contrat MMA IARD n° 144 659 491, afin de couvrir les conséquences de la responsabilité civile professionnelle que RESAREVA peut encourir en sa qualité d'agent de voyages, et ce dans les limites desdites polices.

## 22- Garantie financière – Protection du Voyageur :

RESAREVA a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST, l'organisme chargé de la protection contre l'insolvabilité. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme à l'adresse suivante : APST - 15, avenue Carnot - 75017 Paris, [www.apst.travel](http://www.apst.travel), téléphone : 01.44.09.25.35, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de RESAREVA.

23- Licence :

**RESAREVA** est immatriculée au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours sous le numéro IM 033100003.

**RESAREVA** est agréée IATA 20-260855.