Conditions générales de vente

Actualisées le 07/11/2025

Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente (« les Conditions ») régissent la vente des prestations figurant sur le site internet https://www.thalasseo.com , proposées par la société TRAVELSPA, SAS au capital de 210.000 Euros inscrite au RCS AIX sous le numéro B 509 000 899, numéro de TVA intracommunautaire FR 94509000899, sise 560, avenue du Club Hippique - 13090 Aix en Provence, exploite la marque Thalasseo, et est titulaire de la licence no IM013110003 délivrée par la préfecture des Bouches du Rhône et de la garantie financière de l'APS.

TRAVELSPA a souscrit auprès de la compagnie MMA IARD Assurances Mutuelles, Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes, RCS Le Mans 775 652 126 - MMA IARD, Société anonyme au capital de 537 052 368 euros, RCS le Mans 440 048 882, dont le siège social au 14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon 72030 Le Mans Cedex 9 , une assurance de Responsabilité Civile Professionnelle qui couvre notamment les conséquences pécuniaires pouvant incomber à l'assuré en raison des dommages corporels, matériels et immatériels causés à des clients, à des prestataires de service ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de son activité d'organisme de voyage et ce, à concurrence d'un montant de 5 000 000 Euros par année d'assurance pour tous les dommages confondus. TRAVELSPA est titulaire du contrat d'assurance n° 145 411 275.

Les Conditions Générales de Vente définissent les conditions d'achat de prestations touristiques figurant sur le Site. Elles sont portées à la connaissance de l'Utilisateur avant tout engagement de sa part et constituent une partie de l'information préalable visée à l'article R 211-4 du Code du Tourisme, outre les fiches descriptives des Prestations et dans certains cas, les conditions particulières de paiement et d'annulation notamment, spécifiques à certains produits et prestations. Dans cette dernière hypothèse, les conditions spécifiques signalées sur le descriptif du produit prévaudront sur le texte des présentes Conditions Générales de Vente.

Les conditions spécifiques pourront renvoyer à certaines dispositions des conditions générales de vente des prestataires de TRAVELSPA, qui seront dans cette hypothèse, portée à la connaissance du Client.

L'information préalable peut être modifiée après publication sur le Site et consultation par les Utilisateurs, notamment quant au prix, aux conditions d'annulation, aux conditions de transport et au déroulement du séjour et de l'hébergement.

En validant son contrat, l'Utilisateur reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente, téléchargeables ou imprimables grâce à un lien dédié, ainsi que des descriptifs plus spécifiques des Prestations choisies sur le Site.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont à jour dès leur publication en ligne et annulent et remplacent toute version antérieure.

Article 1 - Définitions

"SITE" désigne le site internet https://www.thalasseo.com, édité par la société TRAVELSPA.

"COMMANDE" désigne toute réservation effectuée par l'utilisateur directement sur les sites internet ou encore par téléphone.

"VOUCHER" bon d'échange émis par TRAVELSPA permettant d'obtenir les prestations réservées (hôtels, restaurants, soins etc.).

"VOUS" ou " L'UTILISATEUR" désigne toute personne physique majeure et capable, utilisant le Site ou le centre d'appel dédié afin d'acheter les prestations proposées par TRAVELSPA.

"DESCRIPTIF" désigne les fiches descriptives figurant sur le Site, qui constituent l'offre proposée par TRAVELSPA.

"VENTE FLASH" désigne la vente d'une prestation proposée par TRAVELSPA sur le Site pendant une durée limitée (généralement entre sept à vingt et un jours).

"BON CADEAU" désigne les moyens de paiement cités ci-après : e-carte cadeau, e-coffret cadeau, séjour cadeau.

"PRESTATAIRE" désigne tout prestataire ou fournisseur de TRAVELSPA et comprend notamment les compagnies aériennes, les hôtels, résidences hôtelières, les tour-opérateurs, les restaurants, les compagnies d'assurances etc...

"PACKAGE CLASSIQUE" désigne un forfait touristique combiné au préalable par TRAVELSPA sans que l'Utilisateur ne puisse opérer de modification, comprenant une prestation hôtelière et une prestation aérienne. La compagnie aérienne et les horaires des vols ne sont pas systématiquement communiqués au moment de la commande.

"PACKAGE DYNAMIQUE" désigne un forfait touristique comprenant notamment une prestation hôtelière et une prestation aérienne, proposée par défaut. L'Utilisateur a la possibilité de modifier la prestation aérienne proposée (compagnie aérienne et horaires des vols notamment), ce choix étant susceptible d'entraîner une variation tarifaire du forfait.

Article 2 - Déclaration et engagements de l'utilisateur

Tout utilisateur déclare avoir la capacité juridique de contracter avec la société TRAVELSPA, c'est à dire être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

Tout utilisateur déclare également utiliser le site conformément aux présentes conditions générales de vente, en son nom et au nom et pour le compte de tous les bénéficiaires des prestations commandées par ses soins sur les sites dont il reconnaît être le mandataire (ci-après les Bénéficiaires) et auxquels les présentes conditions générales de vente seront opposables.

L'utilisateur est responsable financièrement de l'utilisation des sites faite tant en son nom que pour le compte des Bénéficiaires, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute ou négligence de sa part.

L'utilisateur garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies par lui en son nom et au nom et pour le compte de tous les Bénéficiaires utilisant ses données sur les sites.

TRAVELSPA se réserve le droit à tout moment de ne pas contracter avec un utilisateur s'il s'avérait que ce dernier utilisait frauduleusement le Site.

La société TRAVELSPA entend ici rappeler les termes de l'article 313-1 du Code Pénal français : *"L'escroquerie est le fait, soit par l'usage d'un faux nom ou d'une fausse qualité, soit par l'abus d'une qualité vraie, soit par l'emploi de manoeuvres frauduleuses de tromper une personne physique ou morale et de la déterminer ainsi, à son préjudice ou au préjudice d'un tiers, à remettre des fonds, des valeurs ou un bien quelconque, à fournir un service ou à consentir un acte opérant obligation ou décharge. L'escroquerie est punie de cinq ans d'emprisonnement et de 375000 € d'amende"* .

Article 3 - Modalités de passation d'une commande et formation du contrat

La commande d'une prestation sur le Site s'effectue selon le processus suivant :

3.1 La commande d'une prestation sur le site s'effectue selon le processus suivant :

1. L'Utilisateur sélectionne la prestation de son choix pour accéder à son descriptif.
2. L'Utilisateur sélectionne la ville de départ (le cas échéant), la durée du séjour, la date de départ, le programme des soins et cure et le nombre de participants.
3. Dans le cadre d'un Package dynamique, l'Utilisateur a la possibilité de changer la prestation aérienne sélectionnée par défaut, cette modification étant susceptible de faire varier le prix du

séjour. Dans le cadre d'un Package classique, l'Utilisateur ne peut pas modifier les conditions liées au transport aérien, étant rappelé que dans cette hypothèse, la compagnie et les horaires du vol ne sont pas systématiquement communiqués à l'Utilisateur.
4. L'Utilisateur indique également s'il souhaite bénéficier d'une assurance proposée par TRAVELSPA.
5. L'Utilisateur accède à un récapitulatif reprenant l'ensemble des détails relatifs aux dates, à la prestation et le prix total y afférent, lui permettant ainsi de vérifier le détail de sa commande. L'Utilisateur est tenu de s'assurer que toutes les informations affichées sont conformes à celles qu'il a sélectionnées, étant entendu que toute modification ou annulation ultérieure de sa commande donnera lieu à facturation conformément aux modalités de l'article 12 ci-après.
6. TRAVELSPA transmet par courrier électronique un récapitulatif de commande reprenant les éléments essentiels du contrat tel que l'identification de la Prestation, le nom et les coordonnées de l'Utilisateur, le nom des bénéficiaires de la ou des prestations achetées, la quantité et le prix.
Toutes les informations figurant dans ce courrier électronique seront réputées constituer l'accord entre l'utilisateur et la société TRAVELSPA. Le courrier électronique indique que la commande est bien enregistrée en vue de son traitement. Dès la validation de la commande, cette dernière est transmise à l'établissement qui confirmera la bonne disponibilité selon l'ensemble des choix du client dans les 48h ouvrés (délai souvent très inférieur). Dans le cas d'une impossibilité de confirmer la réservation, des solutions alternatives équivalentes seront proposées au client. Si aucune d'entre elles n'était souhaitée par ce dernier, nous nous engageons à re-créditer le paiement du dossier dans les 24h ouvrées qui suivent l'annulation de la commande.
7. TRAVELSPA adresse dans les meilleurs délais une facture à l'Utilisateur ainsi que les documents de voyage relatifs à son séjour, à partir du moment où l'Utilisateur a réglé 100% du montant de sa réservation.

3.2 La commande d'une prestation par téléphone s'effectue de la maniere suivante :

1. L'Utilisateur échange avec un téléconseiller et une proposition lui est soumise par téléphone, reprenant l'ensemble des détails relatifs aux dates, à la prestation et le prix total y afférent, lui permettant ainsi de vérifier le détail de sa demande de réservation. Il appartient à l'Utilisateur, au moment de la réservation, de signaler toute information nécessaire au bon déroulement du séjour (femme enceinte, enfants en bas âge, état de santé, maladie, handicap, etc).
2. Dans le cadre d'un Package dynamique, le téléconseiller propose à l'Utilisateur des alternatives au vol sélectionné par défaut. L'Utilisateur a la possibilité de changer la prestation aérienne sélectionnée par défaut, cette modification étant susceptible de faire varier le prix du séjour. Dans le cadre d'un Package classique, l'Utilisateur ne peut pas modifier les conditions liées au transport aérien, étant rappelé que dans cette hypothèse, la compagnie et les horaires

du vol ne sont pas systématiquement communiqués à l'Utilisateur.
3. L'Utilisateur indique également s'il souhaite bénéficier d'une assurance proposée par TRAVELSPA.
4. Après avoir échangé avec le service dédié à la réservation, l'Utilisateur reçoit un email récapitulant l'offre convenue par téléphone.
5. L'Utilisateur est tenu de s'assurer que toutes les informations figurant dans le contrat attaché à ce mail sont conformes, notamment quant aux prestations, au prix, ainsi qu'à ses informations personnelles, notamment son nom et celui des Bénéficiaires, étant entendu que toute modification ou annulation ultérieure de sa commande donnera lieu à facturation conformément aux modalités de l'article 12 ci-après.
Cette offre est valable 2 heures à compter de l'envoi de l'email. Passé ce délai, TRAVELSPA ne garantit pas le prix et la disponibilité de la prestation tels que précisés dans l'offre, et le cas échéant, une offre comportant le prix actualisé sera renvoyée à l'Utilisateur à sa demande.
6. L'Utilisateur renseigne les éléments demandés (coordonnées, adresse de facturation, informations voyageurs). Il est précisé que le cas échéant, la commande d'une prestation par l'Utilisateur est passée au nom et pour le compte de tous les Bénéficiaires qu'il indiquera à ce stade du processus de commande. L'Utilisateur est tenu de s'assurer que toutes les informations renseignées sont correctes, étant entendu que toute modification ou annulation ultérieure de sa commande donnera lieu à facturation conformément aux modalités de l'article 12 ci-après.
7. L'Utilisateur renseigne les informations nécessaires au paiement de sa commande, selon les modalités et dans les conditions prévues à l'article 4 ci-après.
8. L'Utilisateur valide sa commande, après avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales de Vente, en cochant la case « J'ai pris connaissance et j'accepte les conditions générales de vente de thalasseo.com ».
9. L'Utilisateur reçoit une confirmation de demande de réservation par courrier électronique, ainsi que la facture correspondante une fois le dossier validé par l'établissement et soldé en intégralité pas l'Utilisateur.
Dès la passation de demande de réservation par l'Utilisateur, cette dernière est transmise à l'établissement qui confirmera la bonne disponibilité selon l'ensemble des choix du client dans les 48h ouvrés (délai souvent inférieur). Dans le cas d'une impossibilité de confirmer la réservation, des solutions alternatives équivalentes seront proposées au client. Si aucune d'entre elles n'était souhaitée par ce dernier, nous nous engageons à re-créditer le paiement du dossier dans les 24h ouvrées qui suivent l'annulation de la commande.
10. Les documents de voyage (notamment vouchers et convocation aéroport) sont transmis à l'Utilisateur après leur réception et leur traitement par TRAVELSPA, et peuvent être envoyés jusqu'à la veille du départ.

Article 4 - Modalités financières

4.1 Prix et taxes

4.1.1 Dispositions générales

Les descriptifs des prestations présentées sur le Site précisent pour chaque prestation les éléments inclus dans le prix et les éventuelles conditions spécifiques.

Tous les prix sont affichés en Euros, toutes taxes comprises hors frais de dossier. Conformément au régime de TVA sur la marge des agents de voyages, les factures émises par TRAVELSPA ne mentionnent pas la TVA collectée sur les prestations vendues.

Si par suite d'une erreur matérielle, le prix affiché sur le Site ou communiqué à l'Utilisateur par tout autre moyen est manifestement dérisoire ou abusivement bas par rapport à la valeur objective de la Prestation, TRAVELSPA peut annuler le dossier de réservation sans frais ni pénalités. L'Utilisateur pourra effectuer une nouvelle réservation en fonction des disponibilités et selon le prix conforme des Prestations.

En sus de ce prix, la société TRAVELSPA facture à l'Utilisateur une somme forfaitaire, intitulée « frais de dossier », non comprise dans le prix, liée aux coûts et frais nécessaires au traitement des commandes, fixée comme suit :
- pour toute commande faite sur le site : 10 euros TTC pour tout dossier égal ou inférieur à 299,99€, 16 euros TTC pour tout dossier égal ou supérieur à 300€
- pour toute commande faite par téléphone : 16 euros TTC pour tout dossier
- pour toute commande faite sur mesure par téléphone : de 25 euros à 50 euros TTC pour tout dossier

Il convient par ailleurs de préciser que certaines taxes ou frais supplémentaires (notamment taxe de séjour, taxe touristique, frais de visa et/ou de carte de tourisme…), imposées par les autorités de certains pays, ne sont pas comprises dans le prix des prestations. Celles-ci sont à la charge du Utilisateur et peuvent devoir être réglées sur place. Elles seront indiquées séparément sur le descriptif et/ou sur la facture.

En dehors des conditions d'application de la garantie du meilleur prix, aucune contestation concernant le prix du voyage ne pourra être prise en considération après la validation de la commande par l'Utilisateur, qui apprécie avant son achat si le prix lui convient, en acceptant pour les forfaits touristiques le fait qu'il s'agit d'un prix forfaitaire comprenant des prestations dont les prix ne peuvent être détaillés par TRAVELSPA.

En outre de manière générale, et sauf mention expresse contraire, ne sont pas compris dans les prix l'ensemble des dépenses à caractère personnel ou accessoires à la prestation, telles que les assurances, les frais d'excédent de bagages, les frais de parking aéroport, les frais de vaccination et de formalités administratives, de blanchissage, de téléphone, de boissons, de

room-service, les pourboires, les excursions et l'utilisation des installations sportives, et plus généralement de toute prestation non expressément incluse dans le récapitulatif de la commande.

Lorsque la commande comprend une prestation d'hébergement, les prix sont affichés :
- Pour les hôtels et les circuits, par personne et par durée de séjour sur la base d'une occupation double,
- Pour les résidences hôtelières et les locations de meublés, par logement et par durée de séjour.

Lorsqu'un établissement hôtelier ne propose pas de tarif préférentiel pour une chambre single, le prix de la chambre proposé est celui d'une chambre double, même si elle n'est occupée que par une seule personne.

Enfin, TRAVELSPA se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure. Dans cette hypothèse, TRAVELSPA se réserve le droit de solder sa créance sur cette dernière par compensation des sommes versées et de réclamer le solde dû pour la nouvelle commande auprès de l'Utilisateur.

4.1.2 Variation des prix

Le prix des prestations peut, à la demande des prestataires, être modifié jusqu'à 20 jours avant la date du départ en fonction des variations significatives, notamment à la hausse, affectant le coût du transport et résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie, du niveau des taxes ou redevances imposées par un tiers (taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et les aéroports notamment) ou du taux de change.

Ces modifications ne seront répercutées dans le prix de la prestation qu'à proportion de leur part dans le calcul du prix de la prestation.

En cas de modification à la hausse inférieure ou égale à 8% du prix total du séjour, le débit sera prélevé automatiquement sur la carte bleue de l'Utilisateur ayant servi au paiement de la prestation concernée et un message d'information sera adressé à l'Utilisateur.

Dans le cadre d'une modification à la hausse supérieure à 8%, le voyageur en sera informé et il lui sera possible soit d'accepter soit d'annuler sa commande sans frais à condition qu'il le notifie par courrier électronique dans un délai notifié par TRAVELSPA. En cas de non réponse dans le délai imparti, des frais d'annulations pourront être facturés conformément aux dispositions de l'article 11.1 des présentes conditions générales de vente.

4.1.3 Modalités particulières applicables aux Packages dynamiques

Les tarifs et la disponibilité des vols peuvent évoluer tout au long du processus de commande, qu'il soit réalisé par téléphone ou sur le Site

Il est ainsi précisé que l'offre de prix définitif d'un séjour n'est formulée qu'après le choix par l'Utilisateur :
- D'une part d'une combinaison ville de départ/date de départ/durée du séjour/nombre de participants/programme de soin et de l'entrée en étape 1 « Devis » du processus de réservation.
- D'autre part de la compagnie aérienne et des horaires des vols souhaités, les compagnies aériennes faisant évoluer leurs prix à tout moment en fonction du remplissage de leurs appareils.

4.2 Modalités de paiement

TRAVELSPA se réserve le droit de revenir vers l'Utilisateur à tout moment après la commande (que celle-ci soit soldée ou non), pour des demandes de complément d'information et/ou de justificatifs liés au paiement de la commande (copie de la carte bancaire utilisée, copie de la pièce d'identité du porteur…).

TRAVELSPA interdit l'achat de prestations par un mineur. TRAVELSPA ne saurait être tenu pour responsable dans le cas où, malgré cet interdit, un mineur commanderait une prestation.

4.2.1 Règlement par carte bancaire

Toutes les commandes sont payables en Euro au moyen des cartes bancaires suivantes :
- Carte Bleue nationale,
- Carte VISA,
- Cartes Eurocard/Mastercard reconnaissables à leur hologramme MC.

L'Utilisateur garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser la carte de paiement utilisée et que cette dernière donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts nécessaires au règlement de la commande. L'engagement de payer, donné au moyen d'une carte de paiement, est irrévocable. Il ne peut être fait opposition au paiement qu'en cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte. En dehors de ces cas limitativement admis par le législateur, le porteur de la carte se rend coupable de fraude à la carte bancaire. Le droit d'opposition au paiement ne saurait notamment être utilisé pour pallier l'absence de droit de rétractation, TRAVELSPA se réservant le droit dans cette hypothèse de procéder à toutes mesures de recouvrement et, le cas échéant, à saisir les juridictions compétentes.

Pour les prestations dont le montant total s'élève à plus de 600 €, et au plus tard 36 jours avant le départ, l'Utilisateur a la possibilité de ne payer qu'un acompte de 30% au moment de la réservation. Dans le cas du paiement de l'acompte de 30% par carte bancaire, le solde de la commande équivalent à 70% de sa valeur est automatiquement prélevé sur la carte bancaire

utilisée lors de la commande, 32 jours avant le départ. L'Utilisateur peut également procéder à tout moment au règlement anticipé du solde. L'ensemble des informations relatives à l'acompte de 30% et au règlement du solde sont reprises dans la confirmation de la commande.

TRAVELSPA se réserve le droit d'annuler la réservation si cette dernière n'était pas soldée au plus tard 32 jours avant le départ, et ce, quel que soit l'origine de cette situation (retour d'impayé de la part de la banque, absence de règlement du solde après paiement d'un acompte, etc.). Dans cette hypothèse, les frais d'annulation prévus par l'article 11.1 ci-après seront facturés à l'Utilisateur.

Toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité, produira de plein droit et sans mise en demeure préalable des intérêts de retard au taux de 12%.

4.2.2 Règlement par chèque vacances (ANCV) ou chèque-vacances dématerialisés (ANCV Connect)

TRAVELSPA permet également au client de régler une partie de sa commande par chèques vacances (ANCV) lors de la réservation en ligne ou par téléphone. Le mode opératoire est le suivant :

o L'utilisateur effectue sa commande en ligne ou par téléphone à l'aide de sa carte bancaire,

o Une fois la commande confirmée, l'utilisateur peut transmettre ses chèques vacances **avec souches**, jusqu'à 30 jours après sa date de départ, par courrier recommandé avec demande d'avis de réception accompagné de son nom, prénom et numéro de commande ainsi que le montant total envoyé à l'adresse suivante : TRAVELSPA - 560 avenue du Club Hippique - 13090 Aix en Provence,
A NOTER : Si vous-même ou l'un des participants au séjour n'est pas le titulaire des ANCV, nous vous invitons à joindre une attestation écrite d'autorisation d'utilisation ainsi que la pièce d'identité recto-verso du titulaire. Chaque chèque doit être rempli au nom et à l'adresse du titulaire dans les espaces prévus à cet effet. Les chèques transmis à https://www.thalasseo.com **doivent être en état de validité avec une date non expirée.**
o Dès réception du règlement des chèques vacances à TRAVELSPA par l'ANCV et des chèques par notre banque, nous vous rembourserons le montant versé sur la carte bleue ayant servie au paiement dans un délai de 4 semaines environ.
TRAVELSPA permet aussi le règlement par ANCV Connect au moment de la réservation.
Pour cela l'Utilisateur doit avoir préalablement téléchargé l'application ANCV Connect et avoir récupéré les informations de connexion à cette application via son CSE ou son entreprise.
Il a la possibilité de choisir le montant qu'il souhaite payer par ANCV Connect et doit valider le paiement via l'application.

Si un paiement complémentaire s'avérait nécessaire, il pourra être fait par carte bancaire à la suite de la confirmation du paiement par ANCV Connect.

4.2.3 Règlement par chèque

TRAVELSPA accepte qu'une partie de la commande soit réglée par chèque, à l'exception des commandes réalisées moins de 35 jours avant le départ. TRAVELSPA étant elle-même engagée financièrement dès la commande envers ses prestataires, et afin d'éviter tout défaut de paiement, l'Utilisateur s'engage à respecter la procédure suivante pour tout paiement par chèque :

- l'Utilisateur effectue sa commande en ligne ou par téléphone, et paye l'acompte à l'aide de sa carte bancaire,
- une fois la commande confirmée, l'Utilisateur transmet le solde de sa commande par chèque, par lettre recommandée avec avis de réception, accompagné de son nom, prénom et numéro de commande à l'adresse suivante : TRAVELSPA - 560 avenue du Club Hippique - 13090 Aix en Provence.

Le dossier devant être soldé au plus tard 32 jours avant la date de départ, il incombe à l'Utilisateur de prendre ses dispositions afin que le règlement parvienne à TRAVELSPA avant cette échéance.

Dans l'hypothèse où le chèque envoyé correspond à une participation de Comité d'entreprise, dont le montant serait :
- supérieur au solde de la commande, TRAVELSPA remboursera la différence sur la carte bancaire de l'Utilisateur.
- inférieur au solde de la commande, TRAVELSPA débitera la différence sur la carte bancaire de l'Utilisateur, 32 jours avant le départ.

Dans l'hypothèse où TRAVELSPA ne reçoit pas le chèque dans les délais précisés ci-avant, la carte bancaire de l'Utilisateur sera débitée du solde de sa commande 32 jours avant le départ.

4.2.4 Bon cadeau et bon d'achat

Les bons cadeaux Thalasseo ainsi que les bons d'achats sont valables 1 an à compter de leur date d'achat ou d'émission. Ils sont utilisables uniquement sur le site Thalasseo et ne peuvent en aucun cas être utilisés comme moyen de paiement auprès des fournisseurs de TRAVELSPA.

Un seul bon cadeau peut être utilisé par réservation. Si le montant du séjour est supérieur au montant du bon cadeau, le supplément doit être réglé par carte bancaire ou tout autre moyen de paiement proposé par le site. Seule l'e-carte cadeau peut être fractionnée sur plusieurs réservations.

Les bons cadeaux et les bons d'achat n'ont aucune valeur monétaire. Ils ne sont ni cessibles, ni remboursables, même partiellement, et ne peuvent donner lieu à aucun rendu de monnaie. Les

séjours cadeaux et les coffrets cadeaux sont échangeables dans la limite de leur période de validité de 12 mois contre une e-carte cadeau de même valeur.

Le paiement des bons cadeaux ne peut être effectué au moyen d'autres bons cadeaux.

4.2.5 Paiement en plusieurs fois avec Alma

Le paiement en plusieurs fois/différé est disponible via notre partenaire Alma. La sécurisation des paiements est assurée par Alma et ses prestataires. Tous les paiements sont protégés par le 3D Secure.

Montant des achats

- Paiement en 3x : Seuls les achats entre 250 € et 6 000 € sont éligibles au paiement avec Alma.
- Paiement en 4x : Seuls les achats entre 250 € et 6 000 € sont éligibles au paiement avec Alma.

Frais

En payant en plusieurs fois avec Alma le Client paye les frais suivants :
- Paiement en 3x : 1.35% par transaction
- Paiement en 4x : 2.02% par transaction

Alma est gestionnaire de télé-paiement et délivre un certificat électronique qui vaudra preuve du montant et de la date de la transaction conformément aux dispositions des articles 1316 et suivants du code civil.

Résiliation

Toute résiliation des CGV qui lient le Vendeur et le client, entraine la résiliation des CGU entre Alma et le client.

4.3 GARANTIE DU MEILLEUR PRIX

4.3.1 Description de l'offre

Si après avoir réservé votre séjour sur le site Internet www.thalasseo.com, vous trouvez, dans les 24 heures suivant votre achat, une offre équivalente à un prix inférieur, toutes taxes comprises, sur un autre site internet français, thalasseo.com vous rembourse la différence de prix, si les conditions ci-après sont réunies.

4.3.2 Conditions de l'offre

Le remboursement par thalasseo.com de la différence de prix est soumis à la réunion des conditions suivantes :

1) Les conditions des offres doivent être équivalentes, à savoir :
• les mêmes dates de séjour,
• la même compagnie de transport (vol ou train) ainsi que le même tour opérateur ou hébergement s'il s'agit d'une réservation avec transport,
• un trajet identique pour le transport avec les mêmes compagnies aériennes,
• le même numéro de vol ou de train,
• la même classe (première classe, classe affaires, classe économique...),
• la même typologie de passager (adulte, enfant, bébé),
• le même établissement avec le même type de logement ou de chambre et le même type de pension,
• les mêmes soins (type de soin et durée).
• les mêmes conditions tarifaires (conditions de modification & d'annulation).

2) Les chambres doivent être disponibles aux conditions ci-dessus pour l'offre concurrente.

3) L'opération est limitée à un remboursement par réservation chez thalasseo.com.

4) La garantie ne s'applique pas sur des offres en ventes flash, promotions, soldes, ventes privées, sur des offres bénéficiant de coupons de réductions ou d'offres de remboursement différées, chèque cadeau, code ou bon de réduction promotionnel ou bon ou carte de fidélité ou points liés à une carte de fidélité.

5) Le prix concurrent doit être inférieur au prix appliqué sur le site de Thalasseo hors frais de dossier

4.3.3 - Modalités d'exercice de la garantie

Si vous avez trouvé, sur un autre site Internet français, un séjour hôtelier d'une même durée moins cher répondant à l'ensemble des conditions ci-dessus exposées, vous devez adresser, au plus tard 24 heures après votre réservation, par courrier électronique à macommande@thalasseo.com, les informations suivantes :

1) Copie du courrier électronique de confirmation de la réservation de votre réservation adressée par thalasseo.com

2) Copie de la capture écran de la page du site Internet français concurrent affichant un prix plus bas disponible ou du devis envoyé par ce dernier à la même date, toutes taxes comprises dont les conditions sont équivalentes.

4.3.4 - Modalités de remboursement

Si l'ensemble des conditions ci-dessus sont remplies, et après parfait paiement, thalasseo.com s'engage à vous rembourser le montant de la différence de prix comme suit :

1) Séjours réglés par carte bancaire, remboursement par crédit de la même carte bancaire dans les 30 jours après votre demande.

2) Séjours réglés par virement, chèque, chèques vacances ou espèces, remboursement par chèque bancaire dans les 30 jours après votre demande.

Article 5 - Documents de voyage

La remise des documents de voyage attachés aux prestations (bon d'échange, voucher, convocation aéroport et/ou titre de transport ...) s'effectue par courrier électronique. Certains documents peuvent également avoir à être transmis par courrier postal.
L'Utilisateur doit donc communiquer à TRAVELSPA une adresse mail et une adresse postale permettant à TRAVELSPA de lui adresser de manière certaine les documents relatifs à son voyage. L'Utilisateur est également invité à communiquer un numéro de téléphone, de préférence mobile, afin de permettre à TRAVELSPA de la contacter à tout moment avant son départ ou pendant son séjour en cas de besoin.
En tout état de cause, en cas de transmission par l'Utilisateur de coordonnées erronées, TRAVELSPA ne peut être tenu pour responsable en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution des prestations dues à la non réception des documents de voyage.

Article 6 - Formalités administratives et sanitaires

En complément des mentions figurant au sein du présent article et des mentions spécifiques portées au descriptif de la prestation en fonction du pays de destination, L'Utilisateur est invité à consulter, préalablement à sa commande, les informations et conseils délivrés sur le site du Ministère des affaires étrangères et de l'administration française, relativement au pays de destination, et le cas échéant au pays de transit, et de prendre attache avec les ambassades ou consulats du pays de destination. TRAVELSPA invite également L'Utilisateur à consulter ces sites régulièrement jusqu'à la date de son départ.

Sauf mention contraire figurant sur le descriptif de la Prestation, il est rappelé à l'Utilisateur que l'ensemble des frais liés aux formalités administratives et sanitaires demeurent à sa charge.

Les informations figurant au présent article sont applicables uniquement aux ressortissants français. Les Utilisateurs ressortissants d'un autre état Utilisateur de l'Union Européenne ou de l'Espace Economique Européen sont invités à se rapprocher du service client de TRAVELSPA. Les

ressortissants d'autres pays sont invités à se rapprocher de l'Ambassade du pays de destination afin de connaître les modalités spécifiques qui leur sont applicables en matière de formalités administratives et sanitaires.

6.1 Formalités administratives

Il appartient à l'Utilisateur de respecter scrupuleusement les formalités administratives à accomplir pour le franchissement des frontières et de s'assurer que les noms et prénoms figurant sur les documents de voyages (réservations, titres de transport, bons d'échange...) correspondent exactement à ceux qui figurent sur leur pièce d'identité, passeport, visas, Esta, autorisation de voyage électronique, etc.

Le nom inscrit sur le billet d'avion doit correspondre au premier des noms inscrits sur le passeport ou la carte d'identité qui sera présenté à l'aéroport. Le prénom inscrit sur le billet d'avion doit correspondre au premier des prénoms inscrits sur le passeport ou la carte d'identité qui sera présenté à l'aéroport. Toute erreur de nom ou de prénom pourra faire l'objet de frais pour une rectification ou pourra entraîner l'obligation de rachat d'un billet. Pour les femmes mariées ou veuves dont la mention « épouse /ep » ou « veuve/vve » figure sur la pièce d'identité présentée à l'aéroport, il faut choisir entre le nom de jeune fille ou le nom d'épouse, et ne jamais inscrire « épouse » ou « veuve ». Pour les personnes dont le nom de famille est composé et/ou particulièrement long, il ne faut pas inscrire l'ensemble des noms de famille si ceux-ci sont très longs, mais choisir le premier nom de famille indiqué sur la pièce d'identité.

Seuls une carte nationale d'identité ou un passeport dont la date faciale n'est pas dépassée permettent de voyager. Aucun autre document ne peut servir à voyager, aussi bien pour un adulte, qu'un enfant ou un bébé.

En règle générale, un passeport en cours de validité est indispensable pour les destinations étrangères hors Union Européenne proposées par TRAVELSPA. Certains pays exigent que la validité du passeport soit supérieure à six mois après la date de retour et également que vous le voyageur soit en possession d'un billet aller-retour ou d'un billet de sortie, ainsi que de fonds suffisants.

Les enfants mineurs doivent être titulaires de papiers d'identité individuels, à leur nom. Les inscriptions de mineurs sur les passeports des parents, y compris les passeports "ancien modèle" dits « passeports Delphine », ne sont plus acceptés.

Un enfant mineur voyageant avec ses parents doit être muni, en fonction du pays de destination :

- soit de sa carte nationale d'identité (notamment pour les pays de l'UE et de l'espace

Schengen)
• soit de son passeport
• soit de son passeport revêtu d'un visa.

Pour un mineur voyageant avec un seul de ses parents, certains pays peuvent exiger la preuve que l'autre parent autorise ce voyage. Avant le départ d'un mineur accompagné d'un seul parent, l'Utilisateur est tenu de vérifier les conditions exigées par l'État de destination.

S'agissant des documents exigés par le pays de destination, ceux-ci sont indiqués sur le descriptif de la prestation. Il est toutefois recommandé de consulter également l'ambassade ou le consulat du pays de destination, d'une part, ainsi que la Fiche « Conseils aux voyageurs » correspondante, d'autre part.

Si un visa est nécessaire, L'Utilisateur est invité à prendre contact en temps utile avec les services consulaires étrangers en France, car il peut être nécessaire de disposer d'un délai suffisant pour produire certains documents selon les pays (formulaire, photographie, extrait de casier judiciaire, relevé bancaire, billet de transport aller et retour, etc.). Certains pays exigent par ailleurs que le voyageur justifie d'une souscription à une assurance assistance/rapatriement pour délivrer le visa.

Conformément aux dispositions de la loi du 3 juin 2016 et du décret du 2 novembre 2016, un mineur non accompagné d'une personne détentrice de l'autorité parentale ne peut quitter la France sans autorisation de sortie du territoire. L'enfant mineur qui voyage à l'étranger sans être accompagné de l'un de ses parents de nationalité française doit présenter les 3 documents suivants :

• Pièce d'identité valide du mineur : carte d'identité ou passeport + visa éventuel en fonction des exigences du pays de destination: à vérifier en consultant les fiches pays du site diplomatie.gouv.fr.
• Photocopie du titre d'identité valide du parent signataire: carte d'identité ou passeport.
• Formulaire d'autorisation de sortie du territoire signé par l'un des parents, titulaire de l'autorité parentale.

6.2 Formalites sanitaires

L'Utilisateur est invité à se rendre sur les sites https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/, dans la rubrique « santé » de chaque fiche pays, et https://www.pasteur.fr/fr, dans la rubrique « préparer mon voyage », afin de connaître toutes les préconisations et les obligations liées aux éventuels risques sanitaires du pays de destination. Il est conseillé d'anticiper certaines formalités, notamment relativement aux vaccins obligatoires pour entrer dans certains pays.

6.3 Défaillances de l'utilisateur

Si du fait du non-respect des formalités administratives et sanitaires communiquées préalablement par TRAVELSPA à l'Utilisateur, ce dernier et/ou les Bénéficiaires se trouvaient dans l'impossibilité d'embarquer ou de débarquer, le prix payé pour les prestations ne pourrait en aucun cas être remboursé par TRAVELSPA. De même TRAVELSPA ne saurait supporter les frais d'amende et/ou de droits résultant de l'inobservation des règlements douaniers ou sanitaires du ou des pays visités.

Article 7 - Dispositions particulières relatives au transport aerien

TRAVELSPA propose des prestations de transport aérien, dits "réguliers", "spéciaux/charters" ou "low cost", au nom des compagnies aériennes, dont les définitions figurent ci-après :

« Vol régulier » : Liaison effectuée par une compagnie régulière et programmée à l'avance.
« Vol spécial/charter » : Liaison non régulière, effectuée par des appareils appartenant à des compagnies aériennes, mais affrétés par un Tour Opérateur sur une destination, et pour une durée déterminée. Les horaires de ces vols ne sont généralement pas connus au moment de l'achat du séjour, s'agissant de vols affrétés spécialement sur certaines destinations touristiques durant une période précise, avec une ou plusieurs escales possibles. Leurs plans de vol et leurs horaires sont confirmés au plus tard 24h avant le départ.
« Vol Low cost » : Liaison effectuée par une compagnie aérienne à bas prix limitant les services au sol et en vol, et offrant des services payants (bagage cabine, bagage en soute, repas et boissons à bord).

Les conditions d'exécution des transports aériens sont régies par :

- Les conditions de vente des compagnies aériennes,
- Le règlement européen 261/2004 qui établit des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol. Ce règlement est applicable :
o À toutes les compagnies en partance d'un aéroport de l'UE,
o Uniquement aux compagnies aériennes européennes pour les vols en provenance d'un pays tiers vers un aéroport de l'UE, dès lors qu'il n'existe pas de règles locales en matière d'indemnisation dans le pays d'origine.
- La convention de Montréal et la convention de Varsovie, en matière de retard d'acheminement des passagers et d'avaries de livraison des bagages notamment.

7.1 - Conditions de voyage

7.1.1 Identité du transporteur

Conformément aux articles R-211-15 et suivants du Code du tourisme, pour les prestations aériennes incluses dans un forfait touristique pour lesquelles l'Utilisateur n'a pas le choix de la compagnie et des horaires, ce dernier est informé, au moment de sa commande, de l'identité de 3 transporteurs aériens maximum susceptibles d'effectuer la prestation de transport aérien, celle-ci étant communiquée à l'Utilisateur ultérieurement par TRAVELSPA.

En cas de changement de transporteur, l'Utilisateur en sera informé par le transporteur contractuel ou par TRAVELSPA par tout moyen approprié, dès lors qu'il en aura connaissance et au plus tard lors de l'enregistrement ou de l'embarquement lorsque la correspondance s'effectue sans enregistrement préalable.

La liste noire des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la communauté européenne peut être consultée en cliquant sur le lien suivant : https://transport.ec.europa.eu/index_en

7.1.2 Horaires, itinéraire et aéroport

Les modifications d'horaires ou d'itinéraires, escales, changements d'aéroport, retards, correspondances manquées, annulations de vols, font partie des contraintes spécifiques au transport aérien et peuvent être imposées par les compagnies aériennes.

Elles sont, la plupart du temps, liées à l'encombrement de l'espace aérien à certaines périodes, au respect des règles de la navigation aérienne, au délai de traitement des appareils sur les aéroports, et ceci, dans un souci de garantir la sécurité des passagers.

Les vols dits directs peuvent être "non-stop" ou comporter une ou plusieurs escales dites « techniques » (il s'agit alors du même vol selon les compagnies aériennes car le numéro de vol est identique), mais sans changement d'appareil.

En cas de trajet comportant une ou plusieurs escales, le billet doit être utilisé intégralement et dans l'ordre séquentiel des Coupons de Vol, pour le voyage et aux dates indiqués. Toute utilisation non conforme pourra entraîner le paiement d'un complément tarifaire directement auprès de la compagnie aérienne dans des conditions définies par cette dernière ou l'annulation sans préavis des coupons non utilisés.

Sur certaines compagnies, le préacheminement peut être assuré en train. Cette information est mentionnée dans "Afficher les infos de vol" lors de la sélection. La non-utilisation du coupon correspondant à ce trajet, pourra également entraîner le paiement d'un complément tarifaire ou l'annulation de tous les vols suivants.

L'absence de présentation à l'embarquement sur le vol aller ou sur le premier tronçon (y compris préacheminement par train ou avion) peut également entraîner l'annulation des vols ou le

réajustement tarifaire du vol par la compagnie aérienne.

Si le vol prévu pour effectuer le préacheminement ou post-acheminement venait à être annulé ou retardé, les compagnies se réservent la possibilité d'assurer en ce cas le transport par tout autre mode (autocar, train, etc.).

Lorsqu'un utilisateur réserve de son côté, sans passer par l'intermédiaire de TRAVELSPA, un vol comportant une escale dans une ville avec un changement d'appareil ou d'aéroport, il doit s'assurer qu'il aura le temps nécessaire pour effectuer la connexion. Par ailleurs, le cas échéant, le trajet pour rejoindre un autre aéroport demeure à sa charge.

Tout voyage interrompu, abrégé, ou toute prestation non consommée du fait de l'Utilisateurs ne donne droit à aucun remboursement de la part de TRAVELSPA, à l'exception des taxes d'aéroport (sauf la taxe YQ).

7.1.3 Vol retour

Sur les vols spéciaux/charter uniquement, L'Utilisateur doit impérativement confirmer son vol retour dans les 72 heures avant la date de départ prévue, directement auprès de la compagnie aérienne ou du réceptif présent sur place, le cas échéant. A défaut, la place réservée ne pourra être assurée par la compagnie.

7.1.4 Consignes et sécurité

Il relève de la responsabilité de l'Utilisateurs et des Bénéficiaires de respecter les consignes édictées par les compagnies aériennes et/ou les autorités compétentes, et notamment :

- les délais de présentation à l'aéroport pour tout enregistrement (Heure Limite d'Enregistrement) :

TRAVELSPA conseille aux voyageurs de se présenter à l'enregistrement au moins trois heures avant l'heure de départ de l'avion pour les vols internationaux, au moins une heure et demi à l'avance pour les vols intérieurs, et au minimum 30 mn à l'avance pour le TGVAir.

Attention : les personnes handicapées, les passagers ayant des bagages hors format ou avec des excédents de bagages, ou voyageant avec des animaux placés en soute doivent contacter préalablement le service client de TRAVELSPA afin de vérifier l'heure limite d'enregistrement.

- Les objets autorisés à bord des avions :

TRAVELSPA invite l'Utilisateur à vérifier que les objets ou les produits qu'il souhaite transporter en soute ou en cabine sont autorisés par la compagnie aérienne assurant son transport. Il est

rappelé qu'un certain nombre d'objets sont interdits dans les bagages en soute ou en cabine, déterminés par les compagnies aériennes. Sont notamment prohibés en règle générale : en cabine, les armes à feu, les armes blanches, les objets contondants, les substances et matières dangereuses (substances détonantes et déflagrantes, matières inflammables, produits chimiques et dangereux, gaz et matériels d'autodéfense projetant des gaz irritants, urticants ou lacrymogènes), les imitations d'armes ; en soute : les substances et matières dangereuses.

L'Utilisateur est également invité à visiter la page suivante au sujet du transport de liquides en cabine : https://www.ecologie.gouv.fr/liquides-et-objets-interdits-en-avion.

TRAVELSPA ne saurait être tenue responsable de tous refus d'embarquement ou confiscation d'objet jugé dangereux par la compagnie ou les autorités aéroportuaires. Il est de la responsabilité du passager de se renseigner des objets interdits en soute ou en cabine.

7.1.5 Femmes enceintes - Bébés et enfants

Chaque compagnie aérienne a sa propre politique en matière de transport de femme enceinte. Le cas échéant, il appartient donc aux Utilisateurs de se renseigner auprès du service client de TRAVELSPA ou directement auprès de la compagnie aérienne et de prendre conseil auprès de son médecin avant de commander un séjour sur le Site.

Les bébés (- de 2 ans) ne disposent pas de siège dans l'avion, par conséquent un seul bébé est accepté par passager adulte. Le prix de leurs billets est généralement de 10 % du tarif adulte. Les enfants (de 2 à 11 ans) peuvent bénéficier sur certains vols de réduction tarifaires pouvant aller généralement jusqu'à 33%, à l'exception des tarifs bénéficiant déjà d'une promotion.

Les bébés et enfants sont considérés comme tel s'ils n'ont pas atteint respectivement l'âge de 2 ans et 12 ans avant l'utilisation de leur billet retour.

7.1.6 Bagages

Chaque compagnie aérienne impose un nombre et/ou un poids maximum de bagages autorisé par passager. En cas de dépassement, s'il est autorisé, il appartient aux Utilisateurs de s'acquitter directement du supplément de prix auprès de la compagnie à l'aéroport. Il est entendu que TRAVELSPA ne prendra pas en charge le coût supplémentaire engendré. Sur tous les vols Low Cost et sur certains vols réguliers ou spéciaux/charters, les dispositions suivantes s'appliquent :

Les bagages en soute sont payants et sont à sélectionner en option sur le Site le jour de la réservation. Les services à bord sont également payants (collation/boisson). En général, chaque passager est autorisé à transporter un seul bagage cabine, et présentant des dimensions

d'environ de 55 x 40 x 20 cm (peut varier selon les compagnies aériennes), l'Utilisateur est tenu responsable de se renseigner sur le site de la compagnie aérienne.

En cas de perte, de détérioration ou de retard des bagages de l'Utilisateur au cours du transport aérien, et préalablement à toute autre démarche, l'Utilisateur doit s'adresser à la compagnie aérienne :
- en faisant constater la perte, le retard ou la détérioration des bagages avant la sortie de l'aéroport, auprès des services Réclamations bagages ;
- puis en adressant à la compagnie, sous 7 jours pour une avarie et 21 jours pour un retard, une déclaration à laquelle l'Utilisateur devra joindre les copies des pièces suivantes : carte d'embarquement, déclaration de perte, coupon d'enregistrement de bagage.

La compagnie aérienne n'est responsable à l'égard des Utilisateurs, pour les bagages que ce dernier lui a confiés, qu'à hauteur des indemnités prévues par les conventions internationales.

7.2 - Billets électroniques

Dans tous les cas, l'Utilisateur est invité à consulter régulièrement sa boite email avant son départ ainsi que le site de la compagnie aérienne afin de prendre connaissance des horaires définitifs de ses vols ou des éventuelles modifications des plans de vol, et d'imprimer sa convocation, même s'il a déjà reçu ses documents de voyage par ailleurs.

7.2.1 S'agissant d'un vol régulier, pour utiliser un billet électronique (billet dématérialisé) et obtenir sa carte d'embarquement, nous recommandons à l'Utilisateur de s'enregistrer en ligne avant son départ, directement sur le site de la compagnie aérienne, et d'imprimer sa carte d'embarquement.
Le cas échéant, l'Utilisateur devra se présenter à l'aéroport au comptoir d'enregistrement de la compagnie aérienne concernée, muni de la convocation reçue par courrier électronique ainsi que du document d'identité valide (passeport, carte d'identité, etc.) dont l'Utilisateur a communiqué le numéro à TRAVELSPA le cas échéant. Les Utilisateurs et Bénéficiaires sont invités à s'enregistrer en ligne au préalable.

7.2.2 Pour un trajet opéré par une compagnie Low cost, l'Utilisateur est impérativement tenu de s'enregistrer en ligne avant son départ, directement sur le site de la compagnie aérienne, et d'imprimer sa carte d'embarquement. Toute perte ou oubli de celle-ci le jour du départ entraînera des frais à régler directement par l'Utilisateur auprès de la compagnie aérienne, sans aucun remboursement possible de la part de TRAVELSPA.

7.2.3 Lorsque TRAVELSPA en est informé, les horaires des vols spéciaux/charters sont indiqués sur la fiche descriptive, à titre indicatif. Ces informations sont transmises afin d'aider l'Utilisateur à s'organiser au mieux avant son départ, mais les horaires définitifs de ces vols ne sont en général confirmés par l'aviation civile qu'entre 5 jours et la veille du départ, et font l'objet d'une

convocation aéroport envoyée par email aux Utilisateurs dans ces mêmes délais. Les titres de transport sur vols spéciaux/charters sont remis à l'aéroport sur présentation de la convocation. L'Utilisateur doit veiller à respecter les délais de présentation à l'aéroport qui lui sont communiqués afin d'être en mesure d'effectuer ces formalités.

7.3 - Développement durable

L'Utilisateur peut prendre connaissance de la quantité de CO2 émise lors de ses transports, en se rendant sur la page suivante : https://eco-calculateur.dta.aviation-civile.gouv.fr/index.php

Article 8 - Conditions particulières applicables aux prestations hôtelières et résidences de tourisme

8.1 - Hôtels

Il est précisé que certains hôtels n'acceptent pas les personnes mineures de moins de 16 ans ou de moins de 18 ans. Lorsque c'est le cas, cela est précisé sur le descriptif de l'offre il est de la responsabilité du client de vérifier l'âge des voyageurs.

8.1.1 Classification

Le nombre d'étoiles attribuées à l'établissement hôtelier figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes locales dans la majorité des pays d'accueil. Il se peut toutefois que dans certains pays il n'existe aucun organisme officiel de tourisme pour établir et valider cette classification. Dans cette hypothèse, les informations figurant dans le descriptif sont établies en fonction de l'appréciation du fournisseur. En tout état de cause, elles peuvent donc différer des normes françaises et européennes. TRAVELSPA s'efforce d'informer ses Utilisateurs le plus précisément possible sur les conditions de leur hébergement. Les appréciations portées sur les descriptifs découlent notamment de la connaissance des établissements par TRAVELSPA et ses prestataires.

8.1.2 Chambres

Sauf mention contraire indiquée sur le descriptif, les différentes catégories de chambres correspondent aux critères suivants :

- Les chambres individuelles disposent d'un lit d'une personne. Elles font l'objet d'un supplément, sont proposées en quantité limitée et sont souvent moins spacieuses, et parfois moins bien situées que les autres chambres.

- Les chambres doubles disposent de deux lits simples ou d'un lit double.

- Les chambres triples se présentent, dans la plupart des cas, comme une chambre double à laquelle est ajouté un lit d'appoint (attention : ce lit peut être inférieur à la taille standard).

- Les chambres quadruples se présentent, dans la plupart des cas, comme une chambre double à laquelle sont ajoutés deux lits d'appoints (attention : ces lits peuvent être inférieurs à la taille standard). Dans le cas de 2 adultes et de 2 enfants, si la superficie des chambres ne permet pas de loger plus de trois personnes dans la même chambre, il sera alors demandé 2 chambres doubles côte à côte ou communicantes (en fonction des disponibilités de l'établissement) et le tarif adulte sera alors appliqué (sauf mention spéciale).

Les demandes spécifiques de chambres communicantes seront transmises par TRAVELSPA à l'hôtelier, sans garantie de disponibilité. Sauf mention contraire précisée sur le descriptif, une participation à régler sur place peut être demandée pour l'installation d'un lit bébé, cette dernière devant être formulée lors de la réservation, sous réserve toutefois des disponibilités de l'hôtel ou de la résidence.

A titre indicatif, et selon les usages applicables en matière d'hôtellerie, la prise de possession des chambres le jour de l'arrivée n'est généralement possible qu'entre 14h et 17h (quelle que soit l'heure d'arrivée du vol le cas échéant). Lorsqu'un Utilisateur réserve auprès de TRAVELSPA une prestation hôtelière seule, sans passer par l'intermédiaire de TRAVELSPA pour ses transports, il relève de sa responsabilité de s'assurer directement auprès de l'hôtelier des horaires d'ouverture de la réception et des modalités de prise de possession des chambres, notamment en cas d'arrivée tardive. Le jour du départ, la libération des chambres est généralement demandée entre 9h et 12h au plus tard (quel que soit l'horaire du vol de retour le cas échéant).

Les horaires propres à chaque hôtel seront communiqués aux Utilisateurs dans le descriptif de la prestation.

Le non-respect des horaires imposés par les hôtels pour la libération des chambres pourra entraîner des frais supplémentaires à la charge de l'Utilisateur, notamment la facturation d'une nuitée supplémentaire, sans possibilité de remboursement de la part de TRAVELSPA.

8.2 - Résidences de tourisme et locations de meublés

Les résidences de tourisme sont classées en catégories (étoiles) en fonction de leur équipement, de leur confort et de leurs services. Le classement n'est pas obligatoire.

Lors de son arrivée dans une résidence de tourisme ou d'un logement meublé saisonner, l'Utilisateur est généralement tenu au versement d'un dépôt de garantie, dont le montant peut

varier suivant l'importance et la valeur du bien. Ce montant, précisé dans le descriptif de l'offre, demeure à la charge de l'Utilisateur et peut être demandé en chèque ou par carte bleue. En cas de refus de paiement, l'entrée de l'Utilisateur dans le logement sera refusée. Toutes dégradations, objets et équipements manquants ou frais de ménages à retenir seront déduits du dépôt de garantie restitué à l'Utilisateur après son séjour.

L'utilisation des biens et des équipements fournis avec les logements demeure sous l'entière responsabilité de l'Utilisateur. Un inventaire et/ou un état des lieux d'entrée ou de sortie pourront être établis, à la demande du prestataire hôtelier.

Les conditions spécifiques de possession et de libération des logements sont détaillées dans le descriptif de l'offre.

Les logements ne peuvent en aucune manière être occupés, même pour quelques jours, par un nombre de personnes supérieur à celui prévu par le descriptif de l'offre. En cas de non-respect du nombre maximum d'occupants, le prestataire hôtelier pourra réclamer un supplément tarifaire directement à l'Utilisateur ou exiger le départ des personnes en surnombre.

8.2 - Dispositions particulières relatives aux forfaits touristiques

Sont inclus dans la durée des voyages lorsque la prestation vendue constitue un forfait touristique :

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

La première et la dernière journée sont généralement consacrées au transport. Il peut arriver qu'en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes, la première et/ou la dernière journée et/ou nuit se trouvent écourtées ou allongées, par une arrivée tardive ou un départ matinal. Il convient d'envisager cette éventualité et de prendre les dispositions nécessaires à l'organisation tant personnelle que professionnelle de l'Utilisateur.

Article 9 - Conditions particulières applicables aux autres prestations

La vente de prestations d'hôtellerie, de restauration, de soins, de billetterie de loisir seules ne constitue pas un forfait touristique.
Une prestation est accessoire au forfait touristique lorsque celle-ci est vendue en option dans le cadre d'un forfait touristique et que son coût ne représente pas une part prépondérante du coût total du séjour. L'annulation d'une prestation accessoire au forfait touristique par TRAVELSPA entraîne le remboursement du coût de cette prestation uniquement et ne remets pas en cause le maintien du séjour, ni n'ouvre droit au versement d'indemnités au profit de l'Utilisateur.

Article 10 - Bons cadeaux, soins, cures, activités

10.1 - Bons cadeaux

TRAVELSPA vend des Bons cadeaux sous forme de e-carte cadeau, e-coffret cadeau, séjour cadeau, et consistant en l'envoi par e-mail à l'Utilisateur, d'un bon d'achat, personnalisé au nom du bénéficiaire et d'une valeur déterminée et payée par l'Utilisateur lors de sa commande.
Ce bon d'achat pourra ensuite être imprimé par l'Utilisateur pour être offert. Son bénéficiaire pourra alors l'utiliser pour réserver le séjour ou la cure de son choix proposés sur le site sur lequel aura été acheté le bon cadeau et sur ce seul site, appelé site de référence, dans les conditions suivantes :

- Les bons cadeaux ne sont ni cessibles, ni remboursables.
- La durée de validité des bons cadeaux est de 12 mois à compter de la commande,
- L'ensemble des prestations proposées sur le site de référence peuvent être réservés au moyen d'une e-carte cadeau
- Les bons cadeaux sont forcément nominatifs. À noter que le bénéficiaire de la carte cadeau devra faire partie des participants au séjour.

10.2 - Soins, cures et loisirs sportifs

S'agissant des cures et soins dispensés dans les centres de spa, balnéothérapie ou thalassothérapie, ou encore des prestations de loisirs sportifs, l'Utilisateur doit s'enquérir avant la commande et au jour de la consommation de la prestation, de l'aptitude de tous les bénéficiaires à en bénéficier en prenant toutes les précautions que leur état de santé impose, de sorte que la responsabilité de la société TRAVELSPA ne saurait être engagée en cas d'incident ou d'accident imputable à un manquement de vigilance de la part de l'Utilisateur.
En règle générale, l'accès aux installations bien-être est généralement interdit aux enfants de moins de 16 ans et la présence d'un adulte est obligatoire pour les enfants âgés de 16 à 18 ans.

TRAVELSPA conseille aux femmes enceintes ou allaitantes de consulter leur médecin avant d'effectuer toute réservation, pour confirmer leur aptitude à effectuer une cure de thalassothérapie, ou autres soins proposés dans le cadre du forfait. Sauf cures spécifiques, les cures traditionnelles et soins ne sont pas adaptées aux femmes enceintes ou allaitantes, certaines pourront leur être refusées.
Les femmes enceintes sont invitées à spécifier lors de leur réservation le stade de la grossesse afin que TRAVELSPA puisse en informer ses prestataires.
Nous informons également l'utilisateur que les soins ne peuvent être pratiqués que dans un délai

minimum de 3 mois après l'accouchement avec accord obligatoire du médecin (certificat médical obligatoire).

Dans certains cas, une visite médicale pourra être imposée par les prestataires de TRAVELSPA aux bénéficiaires de ces prestations, afin de s'assurer de ce que leur état de santé est compatible avec les prestations commandées. La société TRAVELSPA ne pourra pas être tenue responsable d'une décision de refus à l'issue de la visite médicale en cas d'incompatibilité médicale avec les prestations proposées.

D'une manière générale, TRAVELSPA ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable en cas de mauvaise exécution de la cure ou impossibilité d'effectuer cette dernière du fait de l'état de santé de l'Utilisateurs et/ou des Voyageurs, et aucun remboursement ne pourra avoir lieu de ce fait.

10.3 - Activites proposées

Il est expressément convenu que la disponibilité des activités ou installations propres à chaque établissement est indiquée sur le descriptif de l'offre selon les informations délivrées par les prestataires de TRAVELSPA.

Il est également précisé que certaines activités ou installations peuvent être supprimées par les prestataires de TRAVELSPA notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure ou encore en raison d'un nombre minimum de participants requis pour la réalisation de l'activité qui ne serait pas atteint (exemples : sport collectif, club enfant).

La plupart des plages, même les plages dites " privées ", sont généralement ouvertes au public. Il se peut qu'elles ne soient pas nettoyées régulièrement par les services publics.

Par ailleurs, des activités proposées avec participation financière sur place sont souvent organisées par des prestataires extérieurs à l'hôtel. Ces activités se situent hors du cadre contractuel convenu entre TRAVELSPA et l'utilisateur. Toute suppression de ces activités au bon vouloir de l'organisateur faute de demandes suffisantes ne saurait entraîner une quelconque prise en charge par TRAVELSPA.

TRAVELSPA attire l'attention de l'Utilisateur sur le fait que certaines activités proposées peuvent présenter des risques notamment pour les jeunes enfants. La responsabilité de la société TRAVELSPA ne saurait être engagée en cas d'incident ou d'accident imputable à un manquement de vigilance de la part des parents.

L'Utilisateur est informé qu'en haute saison (en fonction des destinations), le nombre de parasols, chaises longues, matériel sportif, etc., peut être insuffisant, en fonction de l'affluence.

10.4 - Repas et boissons

Les repas et boissons compris dépendent de la formule choisie et du produit réservé par l'Utilisateur. Certains établissements ne proposent aucune prestation de restauration (résidences de tourisme par exemple). Pour chaque prestation, le détail figure dans le descriptif.

Voici les formules les plus fréquemment proposées par les établissements :

- Tout Inclus / All Inclusive : cette formule comprend l'hébergement, les repas avec boisson (eau minérale, jus de fruits, sodas, vins, alcool locaux). Certains alcools, ainsi que les boissons hors repas, peuvent ne pas être compris dans la formule et faire l'objet d'une facturation additionnelle par l'hôtelier.
- Pension complète : cette formule comprend l'hébergement et tous les repas (petits déjeuners, déjeuners et dîners), généralement hors boisson.
- Demi-pension : cette formule comprend l'hébergement, les petits déjeuners, et déjeuners ou dîners selon les cas, sans les boissons.
- Petit-déjeuner : cette formule comprend l'hébergement et les petits déjeuners.

Dans le cadre de la pension complète ou de la demi-pension, les boissons ne sont généralement pas comprises, sauf exception dûment mentionnée dans le descriptif. Dans certains pays, les prestataires n'ont pas toujours d'eau potable, l'achat de bouteilles d'eau potable est alors à la charge de l'Utilisateur. Dans les établissements proposant plusieurs espaces de restauration, la formule de restauration proposée est souvent limitée à un seul espace.

Toutes les consommations supplémentaires non comprises dans la formule sont à régler sur place auprès de l'hôtelier.

Sur place, le règlement de l'hôtel doit être respecté, notamment les horaires d'ouverture du ou des restaurant(s) ou bar(s), et les lieux indiqués pour consommer les repas, ou les consommations. Les horaires et ouvertures des bars, restaurants, et discothèques, etc., peuvent être irréguliers et dépendent en tout état de cause de la direction de l'établissement.

Article 11 - Annulation ou modification de la commande par l'utilisateur

Les prestations commandées sont modifiables et annulables par l'Utilisateur selon les modalités figurant au présent article.
Il convient d'attirer l'attention de l'Utilisateurs sur le fait que certaines offres peuvent être soumises à des conditions d'annulation spécifiques. Dans une telle hypothèse, ces conditions spécifiques seront signalées sur le descriptif du produit et prévaudront sur le présent article.

11.1 - Annulation

Toute demande d'annulation d'une commande doit être effectuée par l'Utilisateur par téléphone , via la rubrique « Nous contacter » ou directement sur le Site, dans l'espace « Ma commandes » remplacer par « Suivi Commande », rubrique « gérer ma réservation » puis « annuler le séjour » .Le montant des frais liés à cette demande est indiqué à l'Utilisateur et doit être validé par celui-ci pour confirmer son annulation, ou annuler sa requête.

TRAVELSPA vous transmettra en retour, par courrier électronique, la confirmation de la réception de votre demande d'annulation.

Dans un souci de transparence, TRAVELSPA vous rappellera alors dans ce courrier électronique le barème d'annulation ou de modification tel que prévu aux présentes, à l'article 11.1 ci-dessous, et vous demandera de lui retourner dans un délai précisé, le courrier électronique suivant : " J'ai bien pris note du montant des frais d'annulation cité ci-dessus, je confirme l'annulation de ma prestation. Date, Nom, prénom et adresse postale." avec la mention "bon pour accord" pour confirmer votre demande d'annulation ou de modification.

Seul l'envoi de ce courrier électronique par vos soins vaudra demande d'annulation ou de modification définitive. Par conséquent, le délai d'envoi de ce dernier courrier électronique par vos soins est important et pourra, le cas échéant, faire augmenter les frais d'annulation dans les conditions du barème d'annulation ou de modification prévu à l'article 11.1 ci-dessous car tant que celui-ci n'aura pas été adressé la réservation sera maintenue comme initialement, TRAVELSPA restant elle-même engagée à l'égard de son prestataire auprès duquel elle aura réservé la prestation ;

En cas d'annulation, les frais de dossier ainsi que les assurances ne sont jamais remboursés. De même, les frais extérieurs, ou non compris dans la prestation et d'ores et déjà engagés par L'Utilisateur à la date effective de l'annulation ou de la modification (notamment, sans que cette liste soit limitative : délivrance des visas ou documents de voyage, frais de préacheminement ou de post-acheminement, frais de vaccination, etc.), ne font l'objet d'aucun remboursement de la part de TRAVELSPA.

L'annulation de sa commande par l'Utilisateur entraîne la retenue ou la facturation par TRAVELSPA de frais d'annulation figurant ci-après. Si l'annulation porte sur :

- un Package classique ou une prestation hôtelière seule :

Prestation d'hébergement seule

A + 30 jours avant le départ	30 % du montant total TTC

Prestation d'hébergement seule

Entre 30 et 16 jours avant le départ	55 % du montant total TTC
Entre 15 et 7 jours avant le départ	75 % du montant total TTC
A moins de sept jours du départ et après le départ	100% du montant total TTC

- un Package dynamique :

Package dynamique

A + 30 jours avant le départ	30 % du montant total TTC des prestations hors transport + 100% du montant du transport TTC
Entre 30 et 16 jours avant le départ	55 % du montant total TTC des prestations hors transport + 100% du montant du transport TTC
Entre 15 et 7 jours avant le départ	75 % du montant total TTC des prestations hors transport + 100% du montant du transport TTC
A moins de sept jours du départ et après le départ	100 % du montant total TTC des prestations hors transport + 100% du montant du transport TTC

- un package classique ou une prestation hôtelière seule achetés à un tarif Non Annulable Non Remboursable :

Annulation avant ou après le départ	100% du montant total TTC

- une prestation de loisir ou de restauration seule :

Annulation avant ou après le départ	100% du montant total TTC

En cas d'annulation, après déduction des indemnités dues par l'Utilisateur en application du présent article, toute somme due à l'Utilisateur par TRAVELSPA lui sera versée :

- Sous environ 30 jours si le montant total du dossier est inférieur à 3.000 euros et que le règlement a été effectué par carte bancaire ;
- Sous environ 30 jours ouvrés si le montant du dossier est supérieur ou égal à 3.000 euros, le délai de traitement des banques pour les montants supérieurs à 3.000 € étant plus long.

De la même manière, l'annulation de sa commande par l'Utilisateur, quel qu'en soit le motif, ne le dispense en aucune manière du paiement des sommes dont il resterait redevable envers TRAVELSPA en application des dispositions du présent article.

Il est expressément convenu que tout séjour interrompu ou toute prestation non consommée du fait de l'Utilisateur, notamment en cas de non présentation à l'aéroport ou à l'hôtel ou présentation hors délai sur le lieu de rendez-vous, ne donnera lieu à aucun remboursement.

11.2 - Modification

Aucune demande de modification d'une commande ne pourra être prise en compte si celle-ci est formulée moins de trois jours avant la date de départ prévue initialement.

Les demandes de modification sont applicables uniquement aux cas de figure suivants :
- correction du nom des Bénéficiaires de la commande ;
- ajout de prestations annexes, uniquement si celles-ci étaient proposées en option sur le descriptif de l'offre au moment de la réservation.
- modification de dates

Dans ce cadre, toute demande de modification doit être effectuée par l'Utilisateur par téléphone ou directement sur le Site, via la rubrique « Nous contacter » ou l'espace « Suivi commande ».

TRAVELSPA transmettra la demande au(x) fournisseur(s) afin de connaître la possibilité d'une telle modification, ainsi que son coût à la charge de l'Utilisateur. Le montant des frais liés à la

modification demandée seront ensuite transmis à l'Utilisateur pour validation. A ces frais, s'ajouteront des frais de gestion de la modification facturés par TRAVELSPA à l'Utilisateur de 16€ par dossier. Dans l'hypothèse où la modification demandée par l'Utilisateur serait refusée par le Prestataire de TRAVELSPA ou serait impossible, les prestations initialement commandées par l'Utilisateur seront maintenues.

Par ailleurs, une demande de modification ne peut en aucun cas être assimilée à une acceptation de celle-ci. Toute demande devra explicitement être confirmée par TRAVELSPA. En l'absence de confirmation dans les sept jours suivant l'envoi de la demande de modification, l'Utilisateur devra considérer que sa demande n'est pas acceptée et que sa réservation initiale est maintenue.

Article 12 - Annulation ou modification de la commande par travelspa

12.1 - Annulation

TRAVELSPA a la possibilité, avant le départ de l'Utilisateur, d'annuler sa commande pour quelque motif que ce soit. Dans cette hypothèse, l'ensemble des sommes versées par l'Utilisateur pour sa commande lui seront remboursées par TRAVELSPA, ainsi qu'une indemnité égale à la pénalité que l'Utilisateur aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Le versement de l'indemnité légale ne sera toutefois pas dû pour les prestations n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique (par exemple hébergement sans transport, prestations de loisir ou de restauration).

Ces dispositions ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'Utilisateur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par TRAVELSPA.

Par ailleurs, en cas d'annulation par TRAVELSPA d'un circuit en raison d'une insuffisance de participants, telle que précisée sur le descriptif, et au plus tard 22 jours avant la date du départ, l'Utilisateur sera remboursé du montant de sa commande et ne pourra prétendre à aucune indemnité supplémentaire.

Enfin, dans le cas où TRAVELSPA ou son prestataire sont empêchés d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, TRAVELSPA aura la possibilité d'annuler le séjour, sous réserve d'en informer l'Utilisateur dans les meilleurs délais. L'Utilisateur sera intégralement remboursé de sa commande mais ne pourra prétendre à aucun dédommagement supplémentaire.

12.2 - Modification

Conformément aux termes de l'article R211-9 du Code du tourisme, en cas de modification par TRAVELSPA de l'un des éléments essentiels de sa commande avant le départ de l'Utilisateur, TRAVELSPA proposera à l'Utilisateur une solution de substitution au moins équivalente à la commande initiale. Si cette proposition venait à être refusée par l'Utilisateur, les dispositions de l'article précité seraient appliquées.

Dans l'hypothèse où TRAVELSPA se trouverait dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des prestations, les termes de l'article R211-11 du Code du tourisme seront applicables.

Article 13 - Assurances

Aucune assurance n'est comprise par défaut dans les prestations proposées par TRAVELSPA sur le Site.

L'Utilisateur a la possibilité de de souscrire, au moment de sa commande, un contrat d'assurance payant proposé par un partenaire assureur de TRAVELSPA.

Les termes des contrats correspondants aux formules proposées sont accessibles, avant la validation de la commande, en cliquant sur le lien « Conditions générales de vente » figurant dans la rubrique « Assurances » sur le récapitulatif de la commande. Les Utilisateurs sont invités à prendre connaissance des termes de ces polices, notamment les clauses d'exclusions, de limitations ou fixant les modalités d'applications de l'assurance avant d'y souscrire.

Conformément aux termes de l'article L112-2-1 du Code des assurances, le droit de renonciation ne s'applique pas aux polices d'assurance de voyage ou de bagage.

La loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation permets toutefois à l'Utilisateur de résilier l'assurance souscrite dans les 14 jours qui suivent sa souscription, dès lors que ce contrat couvre un risque pour lequel l'Utilisateur est déjà assuré et s'il justifie de cette garantie antérieure, et dès lors qu'aucune garantie n'a encore été mise en œuvre.

Le montant de la souscription de l'assurance n'est pas remboursable, sauf en cas de résiliation du fait de TRAVELSPA sans faute de l'Utilisateur.

Toute déclaration de sinistre doit se faire directement auprès de la compagnie d'assurance par l'Utilisateur, en respectant les termes du contrat d'assurance souscrit.

S'agissant des retards d'avions, et sous réserve que la police souscrite par l'Utilisateur couvre bien le sinistre, la déclaration doit être effectuée directement auprès de la compagnie d'assurances, dans les conditions prévues au contrat souscrit, TRAVELSPA n'ayant à ce titre aucune démarche à effectuer.

Article 14 - Réclamations - litiges

14.1 Toute réclamation de nature commerciale ou tenant à la qualité des prestations doit être, dans la mesure du possible, signalée par l'Utilisateur pendant son séjour, directement auprès du prestataire, et par écrit à l'attention de TRAVELSPA via le formulaire de contact dans la rubrique « Nous contacter », en sélectionnant « je suis de retour de mon séjour et je souhaite faire une réclamation » dans le formulaire de contact, pour tenter de remédier et de limiter les préjudices que l'Utilisateur estimerait subir.
Afin de pouvoir étudier au mieux la réclamation d'un Utilisateur, ce dernier est invité à fournir à TRAVELSPA dans les meilleurs délais tous les éléments factuels (photographie, vidéos, notamment) qu'il pourra réunir. Une réponse sera apportée à l'Utilisateur par le Service Consommateur dans un délai d'environ 30 jours.

14.2 En cas de différend opposant TRAVELSPA a l'Utilisateur, relativement notamment à la conformité et à la qualité des prestations, la modification, l'annulation, la validité, l'interprétation, l'exécution ou l'inexécution du contrat, ceux-ci s'efforceront de résoudre leur litige à l'amiable.

Si les démarches entreprises directement auprès de TRAVELSPA s'avèrent infructueuses dans la résolution du litige, les parties s'engagent à saisir le Médiateur Tourisme et Voyage (www.mtv.travel/), préalablement à toute introduction du litige devant les Tribunaux. Il est ici précisé que cette procédure devant le Médiateur est gratuite pour l'Utilisateur.

Contact du Médiateur :
MEDIATION TOURISME ET VOYAGE
BP 80303
75823 PARIS Cedex 17

14.3 A défaut d'accord amiable entre TRAVELSPA et l'Utilisateur, tout litige sera porté devant les tribunaux français. La loi applicable aux présentes Conditions générales de vente est la loi française.

14.4 En application des dispositions de l'article 1368 du Code civil, il est expressément convenu que sauf erreur manifeste de TRAVELSPA, les données conservées dans le système d'information de TRAVELSPA et/ou de ses partenaires et/ou prestataires, notamment dans les outils de messagerie électroniques utilisés ont force probante quant aux commandes passées et à l'exécution des obligations des parties. Les données sur support informatique ou électronique ainsi conservées constituent des preuves, et si elles sont produites comme moyen de preuve par TRAVELSPA dans toute procédure contentieuse ou autre, elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

Article 15 - Responsabilités de travelspa

S'agissant des prestations de forfaits touristiques et des prestations énumérées à l'article L. 211-1 du Code du Tourisme, TRAVELSPA ne saurait voir sa responsabilité engagée du fait de toute inexécution ou mauvaise exécution de tout ou partie des prestations prévues au contrat qui serait imputable au Utilisateur, à un cas de force majeure ou encore au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat. En tout état de cause, dans l'hypothèse où TRAVELSPA serait reconnue responsable, la limite de dédommagements prévue à l'article L211-16 du Code de Tourisme trouverait à s'appliquer.

S'agissant de toutes les autres prestations (vols secs, cures, soins, loisirs…), TRAVELSPA ne saurait voir sa responsabilité engagée qu'en cas de préjudices causés par une faute de sa part démontrée par L'Utilisateur.

Article 16 - Droit de rétractation

En application des dispositions des articles L221-2, 5° et L221-28, 12°du Code de la consommation, les prestations proposées sur le site par TRAVELSPA ne sont pas soumises à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L221-18 et suivants du même Code en matière de vente à distance.

En conséquence, les prestations commandées sur le site sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation et de modification prévues par les présentes Conditions générales de vente et L'Utilisateur ne pourra pas invoquer le droit à rétractation.

Article 17 - Cession de la prestation

Conformément aux dispositions de l'article L 211-11 du Code du tourisme, l'Utilisateur peut céder son contrat à un tiers (hors contrat d'assurance), à condition d'en informer la société TRAVELSPA par lettre recommandée avec avis de réception au plus tard 7 jours avant le début du séjour, en indiquant précisément les noms et adresse du ou des cessionnaires et du ou des participants au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour (en particulier pour les enfants qui doivent se situer dans les mêmes tranches d'âge).

Préalablement, le cédant ou le cessionnaire sont tenus d'acquitter les frais de modification prévus à l'article 11.2 ci-avant, qui pourront représenter jusqu'à 100% du montant total du dossier.

Le cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables vis-à-vis de TRAVELSPA, le cas échéant, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession.

Dans tous les cas, si les frais engendrés par cette cession étaient supérieurs aux montants visés à l'article 11.2 (vol non modifiable ou autre), il serait dû à TRAVELSPA le montant exact, qui sera facturé à l'Utilisateur sur présentation de justificatifs. Les assurances complémentaires ne sont en aucun cas remboursables ou transférables.

Pour les prestations de réservation de titres de transport aériens, cette clause ne s'applique que si ces opérations entrent dans le cadre d'un forfait touristique.

Article 18 - Donnees collectées

Afin de répondre aux besoins particuliers de ses Utilisateurs, la société TRAVELSPA est amenée à collecter des données relatives à la santé ou des données sensibles (état de santé, handicap, allergies, âge) fournies volontairement par l'Utilisateur. Ces données pourront être transmises à ses prestataires dans le seul et unique but d'organiser le transport et/ou le voyage de la personne concernée.

Conformément aux articles L.223-1 et suivants du code de la consommation, si le Client ne souhaite plus être démarché par téléphone sur le numéro qu'il avait communiqué à TRAVELSPA, il peut inscrire à tout moment ce numéro de téléphone sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL, par Internet, sur le site https://www.bloctel.gouv.fr/.

Cette inscription est gratuite et valable trois ans. Toutefois, TRAVELSPA pourra contacter par téléphone le Client qui en aura expressément fait la demande, pendant une durée de 5 ans à compter de la date de retour de votre dernier séjour, ou dans la limite de 3 ans à compter de votre dernière activité sur le Site ou sur nos newsletters ou de votre dernière demande de devis.

Vous trouverez plus d'informations sur la protection des données personnelles dans notre politique de confidentialité