

Conditions de réservation

Dans ces conditions de réservation, « vous » et « votre » désignent toutes les personnes nommées sur la confirmation de réservation (y compris toute personne ayant accepté d'être ajoutée ou remplacée ultérieurement).

« Nous », « nous » et « notre » désigne **RCI VOYAGES**. **RCI VOYAGES** est un nom commercial d'**Alliance Reservations Network LLC**, entreprise domiciliée au **7380 West Sand Lake Road, #360, Orlando, Fl. 32819, ETATS-UNIS**.

Avant d'effectuer une réservation auprès de nos services, veuillez lire attentivement les conditions de réservation ainsi que toutes les autres informations relatives à votre réservation, notamment :

1. Tous les détails et toutes les conditions ou restrictions spécifique(s) dans la description du site Web de votre hôtel ou des services de voyage choisis
2. Les conditions générales des propriétaires d'hôtels et des prestataires de services de voyage concernés
3. Toute autre section de notre site Web, toute autre publication ou tout site Web auquel nous faisons référence ou vers lequel nous vous dirigeons ; et
4. Toute autre information écrite que nous avons portée à votre attention avant votre réservation.

Afin de réserver des services de voyage ou d'hébergement par l'intermédiaire de **RCI VOYAGES**, vous devez, en tant que personne responsable du groupe (ci-après dénommée « responsable de groupe »), être adhérent des programmes des Vacances en échange de RCI, notamment les RCI Weeks et les RCI Points (adhérent RCI), ou être adhérent à certains clubs gérés par RCI Europe (Adhérent Club) et nous fournir les détails de votre Adhésion RCI ou de votre adhésion au Club validée.

Remarque : les conditions de votre adhésion à RCI ou au Club ne s'appliquent pas aux services fournis par **RCI VOYAGES**, sauf si elles font référence à votre utilisation d'unités de valeur d'échange RCI Weeks (**UVE**) ou RCI Points (**points**) pour obtenir des réductions sur les produits et/ou services de l'hôtel. Les services de réservation fournis par **RCI VOYAGES** sont distincts des services d'échange fournis par RCI Europe dans le cadre de vos Vacances en échange RCI ou de votre adhésion au Club.

1 Effectuer une réservation

RCI VOYAGES organise les réservations d'hôtels et les prestations liées aux voyages en tant que :

- A. Mandataire des propriétaires/fournisseurs d'hôtels, de résidences et autres hébergements (**propriétaires**) ;
- B. Sous-mandataire : nous agissons en tant que mandataire pour d'autres entreprises qui agissent en tant que mandataire pour les propriétaires ; et
- C. Mandataire pour les transporteurs et les compagnies de transport (comme les compagnies aériennes, les compagnies ferroviaires ou les compagnies de ferry), les compagnies de location de voitures, les compagnies d'assurance voyage et tout autre prestataire de services mentionné sur notre site Web (**prestataire(s) de services**).

Lorsque vous réservez un séjour via nos services (en tant que mandataire ou sous-mandataire pour le propriétaire) ou que vous organisez tout voyage ou tout autre service par notre intermédiaire, vous concluez directement un contrat avec le propriétaire ou le prestataire de services (selon le cas).

Agissant toujours en tant que mandataire ou sous-mandataire lors de votre réservation, nous **ne pouvons être tenus responsables** de tout contrat conclu pour votre séjour ou pour vos services de voyage ou pour les actes, manquements ou défaillances de tout propriétaire ou prestataire de services ou de toute autre personne en lien avec votre ou vos réservations.

Votre contrat sera toujours conclu avec le propriétaire ou le prestataire du service de voyage que vous avez réservé.

Nous ne proposons pas de forfaits ou de prestations de voyage liées comme défini dans la législation de 2018 relative aux voyages à forfait et prestations de voyage liées

Votre réservation auprès de nos services est soumise à ces conditions de réservation et à celles spécifiques du propriétaire et/ou du prestataire de services avec lequel vous signez un contrat. Vous pourrez les consulter sur notre site Web ou sur celui du propriétaire/prestataire de services.

Toutes les réservations sont soumises à la disponibilité de l'hébergement ou du service de voyage que vous souhaitez réserver et de votre éligibilité à l'utilisation de nos services.

Le responsable du groupe doit avoir au moins 18 ans au moment de la réservation et être adhérent RCI ou adhérent Club actuellement.

En effectuant la réservation, vous confirmez être autorisé(e) à effectuer la réservation par tous les autres membres de votre groupe et que tous les autres membres du groupe acceptent que la réservation soit régie par ces conditions de réservation. En tant que responsable du groupe, vous êtes tenu(e) de procéder aux paiements qui nous sont dus.

Votre contrat contraignant avec le propriétaire ou le prestataire de services ne débutera que lorsque nous vous aurons remis une confirmation écrite en leur nom.

Cette confirmation détaillera votre réservation, notamment le montant que vous avez réglé. Veuillez noter que si nous acceptons votre paiement sur notre compte bancaire, cela ne signifie pas que votre réservation a été acceptée, sauf si une confirmation écrite vous a été remise. Veuillez ne pas effectuer d'autres réservations pour ce voyage (comme un vol ou un trajet en ferry) avant d'avoir reçu une confirmation écrite de la réservation de votre hébergement (si vous effectuez celle-ci par notre intermédiaire). Nous vous enverrons votre confirmation écrite par e-mail. Si vous réservez auprès de nos services en ligne, nous pouvons confirmer que nous avons reçu votre demande de réservation et vous envoyer la confirmation par e-mail. Si vous réservez par téléphone, nous vous enverrons votre confirmation par e-mail. Il est de votre responsabilité de consulter régulièrement vos e-mails et de nous informer de tout changement d'adresse e-mail. **RCI VOYAGES** peut refuser toute réservation avant de vous envoyer votre confirmation écrite. Le cas échéant, nous vous en informerons par écrit et vous rembourserons tout paiement que vous aurez effectué. Dans ce cas, ni nous ni aucun propriétaire ou prestataire de services n'auront de responsabilité juridique à votre égard.

Veillez vérifier les détails de votre confirmation lorsque vous la recevez. Si vous pensez que quelque chose est incorrect (notamment le montant facturé, les dates de voyage, le lieu, le service ou les noms de voyageurs), **veuillez nous en informer immédiatement**. Veuillez vous assurer que les noms sont identiques à ceux indiqués dans les passeports. N'intervenant qu'en tant que mandataire de réservation, nous ne sommes pas responsables des erreurs présentes dans la documentation, sauf dans le cas d'une erreur de notre part.

Même si nous avons envoyé une confirmation écrite, nous avons le droit (au nom de tout propriétaire ou prestataire de services) d'annuler une réservation si nous estimons que :- (i) vous êtes susceptible de ne pas respecter l'une de nos conditions de réservation ; (ii) vous avez enfreint l'une de vos Conditions d'adhésion RCI ou les Conditions d'adhésion au Club ; (iii) vous n'êtes pas adhérent RCI ou au Club actuellement ; (iv) les informations que vous avez fournies concernant votre réservation sont incorrectes ; ou (v) vous avez eu un comportement vexatoire, abusif ou illégal à l'encontre de notre personnel, de nos propriétaires ou de nos prestataires de services. Si nous annulons votre réservation pour l'une de ces raisons, nous vous en informerons par e-mail et ni nous, ni le propriétaire, ni le prestataire de services n'assumerons de responsabilité envers vous.

2 Règlement

Lors de votre réservation, vous devez régler le montant total dû en espèces, par carte de débit ou de crédit dans la devise que nous avons spécifiée. Veuillez noter que votre banque peut prélever des frais lorsque vous effectuez un paiement dans une devise autre que celle spécifiée.

Certaines remises ne sont accessibles qu'aux adhérents RCI Weeks actuels en échange d'UVE ou aux adhérents RCI Points actuels en échange de points valides. Nous vous indiquerons si cette option est disponible et le montant d'UVE ou de points nécessaires pour accéder aux réductions. Nous assurerons la liaison avec RCI Europe pour veiller à ce que vous disposiez de suffisamment d'UVE ou de points. Des conditions supplémentaires s'appliquent à chacune de vos réservations lorsque vous choisissez d'utiliser des UVE ou des points pour accéder aux réductions. Pour les adhérents RCI Weeks, ces conditions supplémentaires peuvent être consultées [\[ici\]](#). Pour les adhérents RCI Points, ces conditions supplémentaires peuvent être consultées [\[ici\]](#).

Si vous n'effectuez aucun paiement dû relatif à votre réservation avant la date spécifiée, nous présumerons, au nom du propriétaire ou du prestataire de services, que vous souhaitez annuler votre réservation. Dans ce cas, votre réservation sera immédiatement annulée et les dispositions de l'article 5 (b) s'appliqueront, le cas échéant. Vous devrez peut-être régler des frais supplémentaires. Veuillez vous reporter à la section 5 (b).

Nous ne facturons pas de frais supplémentaires pour les paiements par carte de débit ou de crédit. Si votre banque refuse d'effectuer votre paiement pour quelque raison que ce soit, nous nous réservons le droit de prélever des frais administratifs afin de couvrir les frais que nous encourons en conséquence.

Veillez noter que nous agissons en tant que mandataire et que, à l'exception des frais de réservation (que nous pouvons facturer nous-mêmes pour le service que nous fournissons en facilitant ou en gérant votre réservation), tous les frais (y compris les frais d'annulation) et les remboursements sont effectués pour et au nom du propriétaire ou du prestataire de services. Sauf indication contraire, nous

nous chargerons de percevoir et conserver toutes les sommes que vous nous versez (à l'exception des frais de réservation) au nom du propriétaire ou du prestataire de services et de leur transmettre conformément à l'accord conclu avec eux.

Nous avons le droit de vous facturer des frais de réservation pour la prestation de nos services. Dans ce cas, les frais de réservation seront inclus dans le prix de tout hébergement ou service de voyage et seront indiqués sur votre confirmation de réservation et votre facture.

3 Tarification

Les prix facturés par les propriétaires ou prestataires de services (en livres, en euros, en dollars ou autres devises) font l'objet d'une révision constante et peuvent augmenter ou baisser à tout moment. Les erreurs de tarification des hébergements non vendus peuvent être corrigées à tout moment par nos soins ou ceux des propriétaires/prestataires. Nous vous confirmerons le prix de votre réservation lorsque vous l'effectuerez.

Tous les prix mentionnés ou autrement communiqués incluent l'ensemble des frais (y compris les frais de réservation) ainsi que les taxes ou frais imposés par le gouvernement susceptibles de s'appliquer au moment de votre réservation. Cependant, vous devrez peut-être vous acquitter de taxes supplémentaires applicables après la confirmation de votre réservation.

Dans certains cas, vous devrez peut-être payer certaines redevances (comme les taxes de séjour) à votre arrivée à destination. Si le prestataire de services nous en informe, nous vous communiquerons leur montant. Ces redevances seront également indiquées dans la description de votre logement ou du service.

4 Détails du site Web

Nous nous efforçons de garantir que les informations fournies par les propriétaires et les prestataires de services sont présentées avec exactitude sur notre site Web et dans toute autre documentation ou tout support promotionnel que nous produisons et fournissons. Le site Web a pour but de fournir un aperçu général du service d'hébergement ou de voyage. Tous les détails relatifs aux installations ou services concernés ne peuvent pas figurer sur notre site Web. En outre, de petites différences peuvent exister entre l'hôtel/le service réel et sa description, dans la mesure où, généralement, les propriétaires/prestataires de services visent toujours à améliorer les services et installations. Certaines installations ou certains services peuvent ponctuellement ne pas être disponibles ou être limités. Nous vous en informerons dès que possible le cas échéant, après avoir été informés de la situation. Nous ne pouvons assumer la responsabilité de tout changement ou toute suppression des services, installations ou attractions locaux mentionnés sur nos sites Web, sur tout site Web du propriétaire ou du prestataire de services ou dans des brochures, par nos conseillers ou publiés ailleurs. Nous nous efforçons de vous communiquer des informations exactes et complètes sur votre hôtel/résidence et ses installations ou services, ainsi que sur les services de voyage à la date donnée. Nous ne pouvons assumer la responsabilité de toute information inexacte, incomplète ou trompeuse, à moins que cela ne soit dû à notre négligence.

Nous ne pouvons être tenus responsables de toute information figurant sur le site Web d'un tiers.

Veillez noter en particulier que lorsqu'une connexion Wi-Fi est indiquée parmi les équipements mentionnés, elle est soumise à la disponibilité et aux conditions du réseau. La connexion peut ne pas être disponible 24 heures sur 24 et est destinée à un usage de loisirs et non à des fins commerciales. Il est préférable de ne pas effectuer de réservation si elle dépend entièrement de la fourniture ininterrompue et illimitée de la connexion Wi-Fi.

5 Si vous modifiez ou annulez votre réservation d'hébergement

- a) **Modifications.** Si vous souhaitez modifier certains détails de votre réservation confirmée, veuillez nous contacter par e-mail. Les modifications sont toutefois soumises aux conditions et/ou à l'accord des propriétaires/prestataires de services et, dans de nombreux cas, peuvent ne pas être possibles. **Les propriétaires et prestataires de services peuvent notamment considérer les changements apportés à vos dates ou à votre organisation de séjour ou de voyage comme une annulation de la réservation originale. Le cas échéant, vous devrez vous acquitter des frais d'annulation et/ou renouveler votre paiement (éventuellement à un prix plus élevé) pour réserver à nouveau votre hébergement.**

Nous ne sommes donc pas en mesure de garantir que le propriétaire ou le prestataire de services concerné pourra répondre favorablement à votre demande de modification. Si une modification est possible, vous devrez peut-être vous acquitter de frais administratifs auprès du propriétaire ou du prestataire de services.

- b) **Annulations complètes.** Si vous devez, ou souhaitez, annuler votre réservation après sa confirmation, veuillez contacter **RCI VOYAGES** au(x) numéro(s)/adresse(s) e-mail indiqué(es) sur votre confirmation de réservation dès que possible. Si vous n'effectuez pas un paiement à l'échéance, nous considérerons également cette situation comme une demande d'annulation de votre réservation. Les conditions d'annulation spécifiques qui s'appliquent à votre réservation sont déterminées par le propriétaire ou le prestataire de services, et vous devrez peut-être vous acquitter de frais d'annulation conformément aux conditions générales spécifiques du propriétaire ou du prestataire de services. Le montant de tout remboursement dont vous pouvez bénéficier sera déterminé par le propriétaire ou le prestataire de services, conformément à leurs conditions générales. **Dans le cas des voyages aériens en particulier, les remboursements ne sont guère envisageables.**

Si vous nous contactez par e-mail pour annuler votre réservation avant *la fin du jour ouvrable suivant le jour où vous avez effectué votre réservation*, nous contacterons RCI afin de nous assurer que tous les UVE ou points que vous avez utilisés pour cette réservation annulée vous sont bien recredités. Si vous annulez après cette période, les UVE ou points utilisés dans le cadre de votre réservation ne vous seront pas recredités.

- c) **Si vous écourtez votre séjour.** Aucun remboursement n'est possible si vous écourtez votre séjour.

6 Annulations ou modifications effectuées par les propriétaires ou prestataires de services

Les propriétaires et prestataires de services ne prévoient pas de devoir apporter des modifications à votre réservation. Il arrive cependant parfois que des problèmes surviennent et que les réservations doivent être modifiées ou annulées, ou que des erreurs sur les sites Web ou d'autres détails doivent être corrigés. Les propriétaires et prestataires de services sont autorisés à procéder à ces annulations, modifications et corrections. Le cas échéant, nous vous contacterons (dans la mesure du possible par téléphone en cas de modification ou d'annulation importante ; par e-mail en cas de changements

mineurs) dans les meilleurs délais. Nous vous expliquerons ce qui se passe et vous informerons de l'annulation ou du changement. Cependant, nous n'aurons aucune responsabilité supplémentaire à votre égard, car nous n'agissons qu'en tant que mandataire.

7 Événements indépendants de notre volonté

Sauf mention contraire dans leurs conditions de réservation, nous, le propriétaire et le prestataire de services ne serons pas légalement responsables, ni conjointement ni individuellement, de toute compensation en cas d'impossibilité d'assumer nos responsabilités suite à des événements indépendants de notre volonté. Cela désigne un événement que ni nous ni eux ne pouvions, avec toutes les précautions dues, éviter, notamment : (a) les grèves ou conflits du travail ; (b) les catastrophes naturelles, notamment les tremblements de terre et les éruptions volcaniques ; (c) les phénomènes météorologiques extrêmes, notamment les inondations, les tempêtes et la neige ; (d) les actes de terrorisme, de guerre, les émeutes ou les troubles civils ; (e) les actes malveillants ; (f) le respect de toute loi ou tout ordre, toute règle, réglementation ou instruction du gouvernement, notamment les conseils du ministère des Affaires étrangères du Royaume-Uni (ou équivalent) pour éviter ou quitter un pays ; (g) un accident ; (h) une panne d'équipement ou de machines ou une défaillance des services publics ; (i) une insolvabilité ou faillite d'un propriétaire ou d'un prestataire de services ; (j) un incendie ou une explosion ; (k) une augmentation du coût d'acquisition de biens ou de transports ou une difficulté à les obtenir ; et (l) d'autres circonstances ayant un impact sur la fourniture de logements ou de services.

8 Nos responsabilités juridiques à votre égard

RCI ne cautionne aucun guide d'excursion, sous-traitant ou prestataire de services et n'est pas tenu de vérifier la sécurité et le caractère approprié des activités proposées, ainsi que les références et les aptitudes physiques des guides, sous-traitants ou prestataires de service. RCI décline expressément toute responsabilité envers vous pour avoir participé à toute activité, ainsi que pour tout guide, sous-traitant ou fournisseur de services.

N'agissant qu'en tant que mandataire ou sous-mandataire pour le propriétaire ou le prestataire de services, nous ne pouvons assumer aucune responsabilité juridique pour tout acte ou toute négligence de leur part ou de toute personne les représentant ou employée par eux. Nous ne pouvons pas non plus assumer de responsabilité pour tout problème ou défaut concernant une propriété ou des prestations liées au voyage, dans la mesure où toutes les propriétés et prestations sont contrôlées et fournies par les propriétaires ou prestataires de services uniquement. Cela inclut les cas où les propriétaires et prestataires de services ne sont pas en mesure de fournir la propriété ou les prestations que vous aviez réservée(s). Votre contrat est signé soit avec le propriétaire, soit avec le prestataire de services, et est régi par leurs conditions générales pouvant contenir d'autres limites quant à leur responsabilité juridique. Nos responsabilités à votre égard se limitent à effectuer la réservation conformément à vos instructions. Nous n'assumons aucune responsabilité pour toute information sur l'organisation que nous vous transmettons de bonne foi (par exemple en fournissant un lien ou l'accès à un site Web tiers). Pour toute réclamation concernant des services que nous fournissons, par exemple notre service de réservation (par opposition à l'hébergement ou au service fourni par le propriétaire, ou prestataire de services), veuillez nous en informer immédiatement par écrit et dans tous les cas dans les sept jours suivant la fin de toute prestation réservée par notre intermédiaire. Nous ne pouvons malheureusement assumer aucune responsabilité juridique sans

informations de votre part. S'il s'avère que nous sommes fautifs concernant un service que nous fournissons (par opposition à tout service ou hébergement fourni par le propriétaire, ou prestataire de services pour lequel nous ne pouvons être tenus responsables), nous ne rembourserons pas plus que la commission ou la marge que nous avons perçue pour la réservation (ou le pourcentage correspondant de celle-ci si toutes les personnes figurant sur la réservation ne sont pas concernées), plus tous les frais raisonnables causés par notre faute que vous ne pouvez pas récupérer par ailleurs.

Nous n'excluons ni ne limitons notre responsabilité légale si le décès ou les dommages corporels sont provoqués par notre négligence ou celle de nos employés, ou si nous avons été reconnus coupables d'avoir commis un acte criminel.

9 Conditions générales des propriétaires et prestataires de services

Les services qui composent vos vacances sont fournis par des personnes, des entreprises, des sociétés et d'autres organisations totalement indépendantes de nous, et pour lesquelles nous agissons en tant que mandataire ou sous-mandataire. Il s'agit notamment des compagnies aériennes, des propriétaires d'hôtels, des prestataires de services touristiques et des sociétés de location de voitures. Ces prestataires et propriétaires fournissent des services conformément à leurs propres conditions générales.

Ces conditions limiteront ou excluront leur responsabilité envers vous, souvent en accord avec les conventions internationales qui s'appliquent (par exemple, la convention d'Athènes pour les voyages internationaux par mer). Vous pouvez demander des copies de ces conventions et règlements auprès du prestataire de services. Les conditions générales sont disponibles sur ou par l'intermédiaire de notre site Web, ou sont disponibles auprès des prestataires sur simple demande. Nous ne sommes pas un transporteur aux fins du règlement UE n°1177/2010 : toute question ou réclamation concernant ce règlement doit être adressée à votre transporteur.

10 Assurance voyage

Nous vous recommandons vivement de souscrire à une assurance voyage adaptée pour vous couvrir lors de votre séjour et de votre voyage. Une assurance voyage fournie par une entreprise tierce peut vous être proposée sur notre site Web.

Il vous incombe de vérifier que la couverture que vous achetez est adaptée à vos besoins.

11 Votre protection financière (pour les résidents du Royaume-Uni et de l'UE uniquement)

Lorsque vous achetez deux ou plusieurs voyages ou autres services liés aux voyages par notre intermédiaire, nous vous proposons des prestations de voyage liées conformément à la réglementation britannique concernant les voyages et vacances organisés de 2018 (Package Travel and Linked Travel Arrangements Regulations). Toutes les sommes qui nous sont versées directement dans le cas de prestations de voyage liées sont entièrement protégées par une assurance que nous avons contractée en cas d'insolvabilité.

Cette protection d'assurance a été mise en place par International Passenger Protection Limited (IPP). Vous acquerez le bénéfice de cette police d'assurance au cas où nous deviendrions insolubles.

12 Incapacités physiques et problèmes médicaux

Si vous ou tout membre de votre groupe rencontrez un problème médical ou une incapacité physique susceptible d'impacter votre réservation, veuillez nous en informer avant de confirmer votre réservation et de nous communiquer tous les détails par écrit dès que possible avant votre voyage. Si un propriétaire ou un prestataire de services se sent raisonnablement incapable de répondre correctement aux besoins particuliers de cette personne, nous pouvons refuser ou annuler la réservation en leur nom.

13 Votre séjour à l'hôtel/la résidence

Lorsque vous séjournez dans un hôtel ou une résidence, le propriétaire a des conditions générales susceptibles de couvrir des questions comme :- (a) les heures de votre arrivée et de votre départ ainsi que tout paiement ou document requis à votre arrivée ; (b) votre comportement ; (c) la capacité d'accueil maximale de la chambre ; (d) l'utilisation et la disponibilité des installations ; (e) les animaux de compagnie et (f) le tabagisme. Merci de bien vouloir lire et respecter ces conditions générales. Dans le cas contraire, vous risquez de ne pas pouvoir accéder à la chambre que vous avez réservée ou d'être obligé(e) de la quitter.

14 Demandes particulières

Pour toute demande particulière, veuillez nous en informer lors de la réservation et la confirmer par e-mail. Nous essayons de transmettre toute demande raisonnable au propriétaire ou au prestataire de services (selon le cas), mais ne pouvons garantir qu'elle sera satisfaite. La confirmation de la prise en compte d'une demande particulière ou de sa transmission au propriétaire ou au prestataire de services, ou sa mention sur votre confirmation écrite ou tout autre document, ne signifie pas qu'elle sera satisfaite. Si nous ou le propriétaire ou le prestataire de services ne répondons pas à une demande particulière, cela ne signifie pas que nous avons ou qu'ils ont rompu votre contrat.

15 Réclamations

Le contrat de votre séjour et/ou service de voyage étant conclu entre vous et le propriétaire ou le prestataire de services, toutes les questions ou préoccupations découlant de votre séjour doivent leur être adressées. Il est impératif que vous contactiez immédiatement le propriétaire, le prestataire de services ou son représentant en cas de problème, afin que celui-ci puisse être réglé le plus rapidement possible. Il est souvent extrêmement difficile (et parfois impossible) de traiter correctement les difficultés, à moins que le propriétaire ou le prestataire de services ne soit informé rapidement. Si vous discutez du problème avec le propriétaire ou son représentant pendant votre séjour ou voyage, il peut généralement être réglé immédiatement. Les réclamations qui ne seraient que temporaires (portant par exemple sur la manière dont votre chambre est préparée ou le chauffage qui ne fonctionne pas) ne peuvent pas faire l'objet d'une enquête, à moins d'être enregistrées pendant votre séjour.

Si vous ne pouvez pas contacter le propriétaire/prestataire de services ou son représentant, ou si vous n'êtes pas satisfait(e) de leur réponse, veuillez contacter immédiatement le service clientèle au numéro indiqué sur votre confirmation. Si, après cela, la résolution du problème ne vous a pas apporté

entière satisfaction, veuillez, dans les 28 jours suivant votre retour, nous faire part de votre réclamation par écrit. Nous la transmettrons au propriétaire ou au prestataire de services. Envoyez votre e-mail à : customerservices@europe.rci.com. Nous avons élaboré cette procédure afin de pouvoir régler les réclamations le plus rapidement possible. Merci de bien vouloir nous aider, nous et le propriétaire/prestataire de services, en signalant les problèmes aussi vite que possible et en suivant cette procédure. Cela pourrait sinon affecter votre droit à réclamer une indemnisation, si cela s'avère approprié.

N'agissant qu'en tant que mandataire du propriétaire ou du prestataire de services, nous ne pouvons assumer aucune responsabilité légale pour les réclamations concernant leurs services (notamment les hôtels et services de voyage). Nous pouvons aider à régler une réclamation, mais ne le faisons qu'en tant que mandataire et n'avons aucune responsabilité légale envers vous pour tout remboursement ou toute compensation.

Veuillez noter que nous proposons un service alternatif de résolution des litiges, accessible via la plate-forme de résolution des litiges en ligne de la Commission européenne (ODR) à l'adresse <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

16 Droit applicable et tribunaux compétents

Tout litige, toute réclamation ou autre question pouvant survenir en rapport avec votre réservation sera régi par le droit anglais, et vous acceptez que tout litige soit traité exclusivement par les tribunaux d'Angleterre et du Pays de Galles.

17 Communication

Veuillez consulter notre Politique de confidentialité pour savoir comment nous traiterons vos données personnelles.

18 Passeports et informations relatives aux visas

Un passeport est susceptible d'être exigé pour toutes les destinations que nous proposons. De nombreux pays (comme les Etats-Unis) ont également des exigences spécifiques en matière de visa.

Une pièce d'identité avec photo peut être exigée par les compagnies aériennes et les compagnies de ferry, même si vous voyagez dans le même pays. Veuillez vous renseigner le plus rapidement possible auprès de votre prestataire de services. Les ressortissants britanniques peuvent vérifier leurs conditions de voyage à l'adresse suivante www.gov.uk/foreign-travel-advice et www.gov.uk/knowbeforeyougo

Il vous incombe de veiller à ce que vous et les membres de votre groupe ayez en votre possession tous les documents de voyage et de santé dont vous avez besoin avant votre départ. Il vous revient de payer tous les frais pour l'obtention de ces documents. Vous devez vous assurer de demander un passeport/visa/exemption de visa en temps voulu avant votre voyage. Si le fait de ne pas avoir en votre possession ou de ne pas produire les documents de voyage, d'entrée, de santé ou autres documents nécessaires entraîne des amendes ou frais que nous, le propriétaire ou le prestataire de services devons payer, vous serez tenu(e) de nous rembourser. Si vous ne pouvez voyager ou accéder à l'hébergement pour la raison susmentionnée, nous, le propriétaire ou le prestataire de services ne

serons pas responsables envers vous aux yeux de la loi. En cas de besoin, nous pouvons demander des renseignements personnels, notamment les numéros de passeport ou de visa.

Tous les opérateurs de transport, les ports et les aéroports doivent voir les passeports de tous les voyageurs lorsque vous quittez ou entrez dans un pays. Vous devez prévoir suffisamment de temps pour ce processus lors de la planification de votre voyage. Certains opérateurs de transport peuvent également vous demander de leur fournir des informations avancées sur les passagers (API) avant d'arriver aux aéroports ou aux ports. Vous êtes tenu de fournir ces informations pour tous les passagers, faute de quoi nous n'accepterons aucune responsabilité juridique. Vous devez vérifier les exigences en matière de passeport et de visa auprès de l'ambassade ou du consulat du ou des pays où vous vous rendez ou que vous traversez. La plupart des pays ont des sites Web qui fournissent ces informations.

Les prix et conditions de réservation peuvent varier, être mis à jour ou modifiés à tout moment après la réservation. Veuillez consulter notre site Web pour obtenir les dernières informations.

Alliance Reservations Network LLC

7380 West Sand Lake Road, #360, Orlando, FL 32819, Etats-Unis.