

Conditions générales de réservation d'hébergement de location avec une valeur d'échange ou des points RCI

Date d'entrée en vigueur : 10 décembre 2024

- 1.1. Les présentes Conditions générales, notre politique relative à l'utilisation des cookies et notre politique de confidentialité, ainsi que toutes les autres informations écrites que nous avons portées à votre attention avant de confirmer votre réservation (les « **Conditions de réservation** »), forment la base de votre contrat de location d'hébergement dans une résidence (« **Résidence** ») via **RCI Europe** ou, le cas échéant, via ses entités apparentées ou affiliées, ses associés ou ses partenaires, ou les sociétés du groupe de sociétés Travel + Leisure Co. (« **RCI** », « **nous** », « **notre** » ou « **nos** »). Dans les présentes Conditions générales, les références à « vous », « votre » ou « vos » renvoient à la première personne nommée sur la réservation, ainsi qu'à toute personne au nom de laquelle la réservation a été faite ou à toute personne ajoutée à une réservation ou à laquelle une réservation est transférée.
- 1.2. RCI organise les réservations d'hébergements de vacances en tant qu'agent (« **Agent** ») des fournisseurs tiers d'hôtels, de résidences et d'autres hébergements (le ou les « **Fournisseurs** »). Les conditions générales de ce Fournisseur s'appliquent à vous. Lisez attentivement les présentes Conditions de réservation, ainsi que toutes les conditions générales, politiques et procédures fournies par le Fournisseur de la Résidence, y compris les conditions énoncées dans toute confirmation applicable ou tout autre e-mail.
- 1.3. Agissant toujours en tant qu'Agent lors de votre réservation, nous **ne pouvons être tenus responsables** de tout contrat conclu pour votre séjour pour les actes, manquements ou défaillances de tout Fournisseur ou de toute autre personne en lien avec votre ou vos réservations.
- 1.4. Les présentes Conditions de réservation définissent nos droits et obligations respectifs. **Notez que les présentes Conditions de réservation concernent la location d'hébergement de vacances uniquement, et non les transactions d'échange ou votre Adhésion RCI.**
- 1.5. Vous devez être Adhérent RCI pour pouvoir faire une réservation. En faisant une réservation, la première personne nommée sur la réservation accepte ce qui suit au nom de toutes les autres personnes figurant sur la réservation :
 - 1.5.1. Elle a lu les présentes Conditions de réservation et a l'autorité d'accepter, et accepte, d'y être liée ;
 - 1.5.2. Elle accepte notre utilisation des informations conformément à notre Politique de confidentialité ;
 - 1.5.3. Elle est actuellement Adhérent RCI et son adhésion n'a été ni résiliée, ni suspendue ;
 - 1.5.4. Elle est âgée de plus de 18 ans (ou 21 ans dans le cas des réservations d'hébergement aux Etats-Unis) et, en cas de demande de services impliquant un âge minimal, elle déclare qu'elle-même ainsi que toutes les autres personnes l'accompagnant ont l'âge requis pour pouvoir acheter les services en question.
- 1.6. **Notez que RCI ne propose pas de programme de protection financière concernant toute réservation effectuée.**

1.7. RCI ne fournit pas de services de transport et ne joue pas le rôle d'« organisateur » tel que défini dans la législation de 2018 relative aux voyages et services voyages associés.

- 1.8. Nous pouvons apporter des modifications ponctuelles aux présentes Conditions de réservation. Dans l'éventualité de modifications ayant une incidence significative sur les réservations existantes, nous communiquerons ces modifications aux adhérents disposant actuellement d'une réservation auprès de nous. Toutes les réservations ultérieures seront régies par la version la plus récente des Conditions de réservation.

2. Réservation et paiement de l'hébergement

- 2.1. Une réservation est faite auprès de nous lorsque a) le paiement requis a été versé et b) nous vous fournissons une confirmation de réservation. Un contrat juridiquement contraignant nous unit à vous dès que nous vous avons transmis, par courrier électronique, une confirmation de réservation qui confirme les détails de votre réservation. Si vous pensez, à sa réception, que certaines informations indiquées sur la confirmation (ou sur tout autre document) sont erronées, vous devez nous en avvertir **immédiatement**. En effet, aucune modification ne pourra être faite ultérieurement et vous risquez de perdre certains de vos droits si nous ne sommes pas avertis de toute inexactitude dans un document dans les dix jours suivant la date à laquelle nous l'avons envoyé (cinq jours pour les billets).
- 2.2. Le montant en espèces payable pour effectuer une réservation sera réduit des montants indiqués dans le tableau A ci-dessous si vous autorisez RCI à retirer la valeur d'échange ou les RCI Points appropriés du Compte adhérent dont vous disposez dans les RCI Weeks ou dans le Programme d'échange de vacances en temps partagé RCI Points :

Tableau A (Valeur d'échange et RCI points)

Réduction du prix au comptant	Valeur d'échange	RCI Points
10 %	5	7 000

Toutefois, la valeur d'échange ou les RCI Points sont de nature dynamique et sont susceptibles d'être modifiés de temps à autre. Nous nous réservons le droit de réexaminer ces éléments de temps à autre.

- 2.3 La valeur d'échange et les RCI Points ne peuvent être utilisés que pour la réservation d'un hébergement désigné par RCI comme étant disponible pour une transaction et s'entendent sous réserve de disponibilité.

La valeur d'échange ou les RCI Points seront automatiquement déduits dans les 48 heures suivant la réservation.

Si votre compte adhérent ne dispose pas de la valeur d'échange ou des RCI Points nécessaires dans les 48 heures suivant la réservation, nous ferons notre possible pour vous contacter. Toutefois, en l'absence de réponse de votre part dans les 2 jours ouvrables suivant la première prise de contact par RCI, nous nous réservons le droit d'annuler la réservation et de la traiter comme une annulation de votre part. La valeur d'échange ou les RCI Points utilisés pour votre réservation ne seront pas remboursés, comme stipulé dans les règles d'annulation à

la section 11.

Nous nous réservons également le droit de retirer cette option à tout moment.

3. **Disponibilité de l'hébergement**

- 3.1. Notre capacité à confirmer une réservation dépend de la disponibilité des hébergements au moment de la réservation. Nous ne pouvons donc garantir qu'une demande pour une Résidence, une région, une date de voyage, un type ou une taille d'hébergement, ou autre puisse être satisfaite. Cependant, nous vous proposerons d'autres solutions en fonction des disponibilités.

4. **Demandes spéciales**

- 4.1. Toute demande spéciale relative à votre réservation doit être soumise par écrit directement auprès de la Résidence. Nous ne sommes pas en mesure de garantir les demandes spéciales qui nous sont adressées au moment de la réservation. Le fait qu'une demande spéciale est mentionnée sur votre facture de confirmation ou tout autre document ou qu'elle a été transmise au fournisseur ne constitue en aucun cas la confirmation qu'elle pourra être satisfaite. Le fait de ne pouvoir répondre à une demande spéciale quelconque ne constitue en aucun cas une rupture de contrat de notre part.

5. **Incapacités physiques et problèmes médicaux**

- 5.1. Même si nous ne sommes pas spécialistes des hébergements à destination des personnes à mobilité réduite, nous ferons tout ce qui est en notre pouvoir pour répondre à toute exigence spéciale. Si vous ou toute personne vous accompagnant souffrez d'un problème médical ou d'une incapacité physique quelconque susceptible d'avoir un impact sur votre séjour, veuillez nous fournir des détails complets avant que nous confirmions votre réservation, de sorte que nous puissions vous conseiller sur le caractère adapté de l'hébergement que vous avez choisi. Dans la mesure du raisonnable, si nous sommes dans l'incapacité de répondre correctement aux besoins de la ou des personnes concernées, nous ne confirmerons pas votre réservation ou, si vous ne nous avez pas fourni de détails complets au moment de la réservation, nous sommes susceptibles de l'annuler et de vous imposer tous les frais d'annulation applicables au moment où ces détails seront portés à notre connaissance.

6. **Assurance**

- 6.1. **Il est indispensable que vous souscriviez à une assurance voyage et que vous veilliez à être correctement couvert.** Si vous décidez de voyager sans assurance adéquate, nous ne pourrions être tenus responsables de toute perte conséquente et pour laquelle une assurance aurait normalement été disponible.

7. **Exactitude et tarifs**

- 7.1. **Nous faisons notre possible pour garantir que toutes les informations et tarifs indiqués sur ce site Web sont exacts. Nous nous réservons cependant le droit de modifier tout tarif d'hébergement présenté, à tout moment. Vous devez vérifier le tarif en vigueur et l'ensemble des autres informations relatives à l'hébergement que vous souhaitez réserver immédiatement avant que votre réservation soit confirmée.**

7.2. Nous nous réservons le droit de modifier ou de faire varier le tarif de tout hébergement non vendu à tout moment et/ou de corriger les éventuelles erreurs (de descriptif, de tarif ou autre).

7.3. Le tarif de votre hébergement confirmé peut faire l'objet de modifications découlant d'une action gouvernementale, comme une modification du taux de TVA, d'autres taxes applicables sur les ventes ou toute autre modification imposée par le gouvernement, et de modifications des taux de change, ces modifications pouvant entraîner, seules ou conjointement, une variation du tarif de votre hébergement.

8. Modifications de votre part

8.1. Si vous souhaitez modifier tout ou partie de votre réservation d'hébergement après envoi de votre facture de confirmation (y compris, sans s'y limiter, la ou les dates de réservation), vous devez nous l'indiquer par écrit au plus tôt. Cette demande doit être faite par la première personne nommée sur la réservation.

8.2. Même si nous ferons notre possible pour vous aider, nous ne pouvons garantir que nous serons en mesure de répondre à votre demande de modification. Si nous pouvons y répondre, toutes les modifications seront soumises au paiement de frais administratifs, aux éventuels changements de tarifs applicables ou coûts supplémentaires occasionnés, ainsi qu'à tous coûts subis par nous-mêmes, et tous coûts et charges subis ou imposés par un de nos fournisseurs quel qu'il soit. Vous devez savoir que plus les modifications sont proches de la date de départ, plus ces coûts risquent d'être élevés et il est donc préférable que vous nous contactiez dès que possible. Si nous ne sommes pas en mesure de répondre à votre demande et que vous ne souhaitez pas conserver la réservation initiale, nous considérerons qu'il s'agit d'une annulation de votre part. Dans ce cas, des frais/charges d'annulation pourront être dus, tel que stipulé dans les présentes Conditions de réservation, et aucune partie du montant déjà versé ne pourra être remboursée.

9. Modifications apportées par le ou les Fournisseurs

9.1. Le ou les Fournisseurs 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. Le ou les Fournisseurs ont le droit de le faire. 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 qu'Agent.

10. Retour prématuré

10.1. Si vous vous trouvez dans l'obligation de rentrer chez vous plus tôt que prévu (ou que vous choisissiez de le faire), nous ne pourrions vous rembourser le coût de l'hébergement pour la durée non utilisée. Si vous mettez un terme à votre séjour avant la fin et rentrez chez vous, mais que vous n'avez aucune raison raisonnable de vous plaindre de la qualité de l'hébergement fourni, nous ne pourrions vous rembourser le coût de l'hébergement pour la durée non utilisée et nous ne pourrions être tenus responsables des coûts associés que vous subirez éventuellement. En fonction des circonstances, il se peut que votre assurance voyage couvre l'interruption de séjour, et nous vous suggérons de lui adresser directement toute demande à ce sujet.

11. Annulation de votre part

- 11.1. Vous pouvez annuler votre réservation à tout moment avant le départ, moyennant le paiement des frais d'annulation définis dans le présent paragraphe.
- 11.2. **Vous serez intégralement remboursé du coût total de votre réservation, plus la valeur d'échange ou les RCI Points utilisés pour votre réservation, si vous contactez RCI pour annuler votre réservation dans les 24 heures suivant la confirmation de votre réservation (la « Période de réflexion »).** Votre notification d'annulation ne prend effet qu'au moment où nous la recevons. Vous pouvez nous faire part de votre volonté d'annuler votre réservation en nous contactant de l'une des façons décrites dans la confirmation de votre réservation.
- 11.3 Si vous choisissez d'annuler votre réservation, vous devrez payer des coûts d'annulation qui augmenteront à l'approche de la date du départ. Par conséquent, une fois la période de réflexion écoulée, vous acceptez de payer les frais d'annulation applicables indiqués dans le **Tableau 1** :

Tableau 1

Annulation	EME (£,€,¥)
Au moins 46 jours avant la date d'arrivée	0 % du coût total de la réservation perdu
31 à 45 jours avant la date d'arrivée	15 % du coût total de la réservation perdu
30 jours ou moins avant la date d'arrivée	100 % du coût total de la réservation perdu

- 11.4. Si un ou plusieurs membres de votre groupe annulent et que le taux d'occupation baisse, le prix total par appartement reste dû par les occupants restants.
- 11.5. Si la raison de votre annulation est couverte par les conditions générales de votre police d'assurance, il se peut que vous puissiez bénéficier du remboursement de ces frais. Nous déduirons les frais d'annulation de toute somme que vous nous avez déjà réglée. Aucun remboursement ne sera versé aux personnes qui n'occupent pas l'hébergement ou pour tous services non utilisés.
- 11.6. Notez que la politique d'annulation ci-dessus ne s'applique pas à certaines offres promotionnelles et, dans ce cas, seules les annulations effectuées pendant la période de réflexion peuvent être remboursées. Nous vous indiquerons les offres auxquelles elle s'applique (que ce soit dans les conditions des campagnes ou autrement). Pour éviter toute ambiguïté, les annulations effectuées en dehors de la période de réflexion ne pourront pas être remboursées de la valeur d'échange ou des points RCI utilisés pour votre réservation.

12. Certificats d'invité

- 12.1. Si l'Adhérent RCI est incapable d'effectuer le voyage figurant sur la réservation, l'Adhérent RCI peut acheter un Certificat d'invité auprès de nous pour les frais correspondants applicables à la

date de délivrance du certificat. Le Certificat d'invité permet à un ami ou à un membre de la famille de voyager à la place de l'Adhérent RCI figurant sur la réservation.

12.2. De plus, d'autres conditions peuvent s'appliquer de temps à autre aux Certificats d'invité et à leur utilisation.

12.3. Lisez attentivement votre Certificat d'invité. Les Adhérents doivent s'assurer que leurs Invités vérifient attentivement l'ensemble des informations figurant sur leur Certificat d'invité et qu'ils nous informent immédiatement de toute erreur.

12.4. Les Certificats d'invité peuvent seulement être utilisés par les personnes dont le nom figure dessus, et au moins l'une de ces personnes doit être âgée d'au moins 18 ans. La personne dont le nom figure sur le Certificat d'invité peut être accompagnée d'autres personnes, à condition que le nombre total de vacanciers n'excède par la capacité maximale spécifiée sur la confirmation d'échange.

12.5. Les Certificats d'invités ne peuvent être transférés et ne doivent pas être utilisés à des fins commerciales, quelles qu'elles soient, y compris la location, la vente ou l'échange à un tiers. La société RCI peut annuler tout Certificat d'invité si elle estime qu'il a été vendu ou utilisé à toute autre fin commerciale et/ou tout échange confirmé associé au Certificat d'invité en question. Dans ces circonstances, RCI n'est en aucun cas tenue de procéder à un remboursement.

12.6. L'utilisation des Certificats d'invité est également soumise aux conditions, restrictions, limitations ou frais imposés par la Résidence concernée.

12.7. Les Adhérents sont responsables de tout acte, omission et/ou manquement de leurs Invités, qu'ils les accompagnent

ou non, y compris des dommages qu'ils ont causés ou des charges qu'ils n'ont pas réglées, de tous frais liés à la réservation ou à son annulation, de l'occupation de l'hébergement par un nombre de personnes supérieur à la capacité maximale ou du remplacement de tout élément manquant.

- 12.8. Si vous annulez votre réservation et qu'un Certificat d'invité est en place pour la réservation, les frais de Certificat d'invité vous seront remboursés dans leur intégralité si la date à laquelle nous recevons l'avis d'annulation de votre part intervient 61 jours ou plus avant votre date de départ initiale.

13. Si nous modifions ou annulons votre réservation d'hébergement

- 13.1. **Remarque particulière : si vous avez réservé deux semaines consécutives ou plus dans une Résidence, il se peut que vous deviez changer d'appartement pour la deuxième semaine ou les suivantes.**

- 13.2. Même s'il est peu probable que nous modifions votre réservation d'hébergement, il peut arriver, occasionnellement, que nous devions le faire. Nous nous réservons le droit de le faire à tout moment. Nous nous réservons également le droit, en toutes circonstances, d'annuler votre réservation d'hébergement. Vos droits concernant les modifications que nous apportons dépendent de l'importance de la modification, **mineure** ou **majeure**. Les exemples de « **modifications majeures** » incluent, lorsqu'elles surviennent avant le départ, le changement de destination pour tout ou partie de la durée de votre séjour *ou* le changement d'hébergement pour un hébergement de qualité ou de classification inférieure, pour tout ou partie de la durée de votre séjour. Le changement d'hébergement pour un autre hébergement de qualité ou de classification similaire constitue un exemple de « **modification mineure** ». Nous ne saurions être tenus responsables envers vous ou toute personne voyageant dans le cadre de votre réservation des **modifications mineures** que nous sommes susceptibles d'apporter.

- 13.3. Si nous procédons à une modification majeure ou à une annulation, nous vous en avertirons dès que possible et, si nous avons le temps de le faire avant votre départ, nous vous proposerons l'une des options suivantes : i) (pour les modifications majeures) l'acceptation des modifications apportées ou (pour les modifications majeures et les annulations) ii) l'acceptation d'une offre de voyage alternative de qualité comparable par notre intermédiaire, si les disponibilités le permettent (nous vous rembourserons la différence de tarif si le nouveau séjour est de valeur inférieure). Vous devez nous faire part de votre décision dans les 7 jours suivant notre offre. Dans le cas contraire, nous supposons que vous avez décidé d'accepter la modification ou la réservation proposée en échange.

- 13.4. Les dispositions qui précèdent définissent la portée maximale de notre responsabilité en cas de modification ou d'annulation, et c'est avec regret que nous ne pourrions vous rembourser toutes dépenses ou pertes occasionnées découlant d'une modification ou d'une annulation de notre part. Les options ci-avant ne seront pas disponibles en cas de modification mineure, si nous annulons suite à un manquement ou à une rupture de contrat de votre part (y compris un défaut de paiement dans les délais imposés), ou si la ou les modifications ou l'annulation de notre part résultent d'une demande de modification de la réservation confirmée de votre part.

- 13.5. En cas de force majeure, nous pouvons être amenés à modifier votre séjour, ou à y mettre fin, alors qu'il a déjà débuté. Dans cette éventualité, nous ne serions aucunement tenus de vous rembourser (à moins que nous obtenions un remboursement de la part de nos fournisseurs), que ce soit sous forme d'argent ou de valeur en argent, ni de vous verser une compensation ou

de couvrir les frais ou dépenses que vous pourriez encourir en raison de la modification ou de l'annulation de votre séjour.

- 13.6. Si nous modifions ou annulons votre réservation et qu'aucune solution de remplacement n'est trouvée, vous serez intégralement remboursé du coût total de votre réservation, plus la valeur d'échange ou les RCI Points utilisés pour votre réservation.

14. **Force majeure**

- 14.1. Sauf mention contraire expressément indiquée dans les présentes conditions de réservation, nous ne pourrions être tenus responsables et ne vous verserons aucune compensation si nos obligations contractuelles envers vous sont compromises par tout événement que nous ou le ou les fournisseurs du ou des services concernés ne pouvions, même en prenant toutes les précautions nécessaires, prévoir ou éviter.

Ces événements incluent, sans toutefois s'y limiter : guerre, menace de guerre, conflit civil, épidémie, activité terroriste et ses conséquences ou menace d'une telle activité, émeute, action d'un gouvernement quel qu'il soit ou de toute autre autorité locale ou nationale (y compris les autorités portuaires ou fluviales), conflit du travail, lockout, catastrophe naturelle ou nucléaire, activité volcanique ou géologique, incendie, catastrophe chimique ou biologique, conditions climatiques défavorables (notamment maritimes, fluviales et glaciaires) et tout événement similaire échappant au contrôle de notre ou de nos fournisseurs. Toute recommandation du Ministère des affaires étrangères britannique d'éviter ou de quitter un pays spécifique peut constituer un cas de force majeure. Nous suivrons, sans s'y limiter, les conseils données par le Ministère des affaires étrangères britannique.

15. Nos responsabilités concernant votre réservation

15.1. Nous avons le devoir de mettre en œuvre des compétences et une attention raisonnables lors de la sélection des fournisseurs d'hébergements. Nous ne pouvons être tenus responsables envers vous de la fourniture concrète de l'hébergement, excepté dans les cas où il est prouvé que nous avons failli à ce devoir et que vous avez subi des dommages en conséquence. Ainsi, dans la mesure où nous avons sélectionné le fournisseur avec des compétences et une attention raisonnables, nous ne pouvons être tenus responsables envers vous de tout événement survenant dans l'hébergement ou de tout acte ou omission de la part du fournisseur ou de tiers.

15.2. Nous ne pouvons également être tenus responsables dans les situations suivantes :

15.2.1. si l'hébergement ne peut être fourni tel qu'il a été réservé en raison de circonstances échappant à notre contrôle ou en cas de force majeure ;

15.2.2. si le Fournisseur apporte des modifications à votre réservation ou l'annule ;

15.2.3. si vous subissez des pertes ou dommages, quels qu'ils soient, qui ne pouvaient être anticipés au moment de la réservation, sur la base des informations que vous nous aviez fournies ;

15.2.4. si vous subissez des pertes ou dommages, quels qu'ils soient, associés à une activité commerciale, quelle qu'elle soit ;

15.2.5. en cas de pertes ou dommages, quels qu'ils soient, découlant de services, quels qu'ils soient, qui ne font pas partie du contrat qui nous unit à vous ;

15.2.6. concernant des services ou installations qui ne font pas partie de notre contrat ou qui ne sont pas mentionnés sur notre site Web. Par exemple toute excursion réservée sur place ou tout service ou installation que le Fournisseur/fournisseur de l'hébergement ou tout autre fournisseur accepte de vous fournir.

15.3. Si notre responsabilité envers vous est avérée sur quelque base que ce soit, le montant que nous vous verserons sera limité à trois fois le coût de votre hébergement maximum. Cette limite ne s'applique pas en cas de blessure ou de décès.

16. Travaux de construction ou de développement

16.1. Même si vous êtes en vacances, vous vous trouvez dans un environnement dans lequel la vie quotidienne suit son cours, ce qui implique éventuellement du bruit et autres désagréments provoqués par des travaux de construction ou de voirie, ou encore par le trafic routier. Nous vous avertirons de tous travaux de construction / rénovation que nous jugerons, dans la mesure du raisonnable, susceptibles de nuire gravement au caractère agréable de votre séjour, dès que nous en aurons connaissance. Notez que les services et installations risquent également d'être concernés par des entretiens, de mauvaises conditions climatiques et autres facteurs de ce type,

qui échappent tous à notre contrôle. Nous vous recommandons de contacter l'office de tourisme local pour des informations à jour.

17. Réclamations

- 17.1. Nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour vous garantir un séjour sans désagrément. Si vous avez néanmoins le moindre problème pendant votre séjour, indiquez-le immédiatement au Fournisseur/fournisseur de l'hébergement qui fera son possible pour le résoudre. Si votre réclamation n'est pas résolue localement,

contactez-nous rapidement comme suit :

- 17.1.1. Pour tout problème concernant votre réservation avant la date du voyage (autre que l'annulation) ou pendant votre séjour dans une résidence, contactez l'adresse Helpdesk2@rci.com, gérée par notre Service client du lundi au samedi, de 8 h 30 à 17 h 00.
 - 17.1.2. Si vous rencontrez un problème pendant votre séjour dans une résidence en dehors des heures d'ouverture du Service client, contactez la réception de votre résidence qui fera tout son possible pour arranger la situation. Si cela lui est impossible, elle contactera directement RCI.
 - 17.1.3. Si le problème ne peut pas être résolu pendant vos vacances et que vous souhaitez faire une réclamation à votre retour, vous pouvez appeler l'un de nos Guides RCI, qui se fera un plaisir de vous aider, nous envoyer votre réclamation par écrit à l'adresse customerservices@europe.rci.com, ou encore nous écrire à : Extra Holidays, RCI, Ground Floor, Western Unit, Blackrock Business Park, Bessboro Road, Blackrock, Cork, Irlande T12 N972, dans les 28 jours suivant la fin de votre séjour, en indiquant la référence de votre réservation et toutes autres informations pertinentes. Nous vous demandons, dans votre correspondance, de rester concis et de vous en tenir aux faits pertinents. Nous pourrions ainsi identifier vos problèmes au plus vite, ce qui accélèrera notre réponse.
- 17.2. Toute prise de contact tardive risque de compromettre notre capacité et celle du Fournisseur/fournisseur de l'hébergement à enquêter sur votre réclamation et de remettre en question vos droits tels que décrits dans le présent contrat.

18. Comportement des invités

- 18.1. Vous devez respecter les règles, les consignes de sécurité et le règlement de la Résidence. Si, de notre avis, de celui du manager de l'hôtel ou de toute autre personne compétente, votre comportement ou celui d'une des personnes vous accompagnant cause ou risque de causer la détresse, la mise en danger ou la gêne de tout tiers, ou des dommages matériels, nous nous réservons le droit de mettre immédiatement un terme à votre séjour. Dans le cas d'une telle interruption, notre responsabilité envers vous et/ou les personnes vous accompagnant cesse et vous et/ou les personnes vous accompagnant devez immédiatement quitter l'hébergement. Nous n'avons alors aucune autre obligation envers vous et/ou les personnes vous accompagnant. Aucun remboursement pour la durée du séjour perdue ne sera versé et nous ne prendrons en charge aucun coût ou dépense découlant de cette interruption. Vous et/ou les personnes vous accompagnant devrez en outre rembourser les pertes et/ou les dommages que vous avez causés et nous vous tiendrons responsables, vous et chaque personne vous accompagnant, conjointement et individuellement, de tous dommages ou pertes que vous ou toute personne vous accompagnant avez causés. Le remboursement total de tels dommages ou pertes devra être directement versé au fournisseur de l'hébergement avant votre départ. Si vous ne procédez pas au paiement, vous serez responsable de tout recours (y compris les frais judiciaires) intenté contre nous suite à vos actions et de tous les coûts que nous subirons si nous décidons de vous poursuivre. Nous ne pouvons être tenus responsables des actions et comportements d'autres individus qui ne sont associés ni à votre réservation ou ni à nous.

19. Utilisation de l'hébergement

- 19.1. Le nombre total de vacanciers (nourrissons et enfants inclus) occupant l'hébergement ne doit pas excéder la capacité maximale de l'appartement indiquée dans la confirmation de réservation.

Dans le cas contraire, la Résidence peut vous en refuser l'accès ou facturer des frais supplémentaires. Vous acceptez que la taille de l'unité, la conception, les équipements, les meubles et les installations de l'hébergement puissent varier.

- 19.2. Les éventuelles taxes, dépenses personnelles, frais de service de type électricité, eau et téléphone,

cautions et autres frais ou dépenses applicables collectés par la Résidence pour l'utilisation des installations sur place sont à votre charge et celle des personnes vous accompagnant. Dans certains Etats des Etats-Unis, vous devez régler certaines taxes locales à votre arrivée à l'hébergement ou au moment de votre départ.

- 19.3. Si vous pensez arriver en dehors des jours et/ou heures d'arrivée spécifiés dans la confirmation, vous devez en informer directement la Résidence pour convenir de votre jour/heure d'arrivée. La Résidence peut imposer des frais ou autres conditions pour toute arrivée en dehors des jours ou heures spécifiés dans la confirmation.

20. **Passeport, visa et exigences relatives à l'immigration, formalités sanitaires**

- 20.1. Il est de votre responsabilité de vérifier que vous répondez aux exigences en matière de passeport, visa, douanes, devise, santé et immigration applicables à votre réservation d'hébergement. Vous devez vérifier les exigences s'appliquant à votre propre cas auprès des ambassades et/ou consulats concernés, et auprès de votre médecin. Ces exigences peuvent varier et vous êtes tenu de les vérifier peu avant votre départ.
- 20.2. Pour la plupart des pays, vous devez être titulaire d'un passeport valable au moins 6 mois après la date à laquelle vous quittez le pays. Si votre passeport expire dans l'année qui vient, vérifiez auprès de l'ambassade du pays où vous vous rendez. Pour en savoir plus, les citoyens britanniques doivent contacter le Passport Office au 0870 5210410 ou consulter le site **www.passport.gov.uk**.
- 20.3. **Des conditions spéciales s'appliquent aux voyages aux Etats-Unis** : tous les voyageurs doivent être en possession d'un passeport lisible à la machine. **Consultez le site www.usembassy.org.uk**. Pour les séjours en Europe, vous devez obtenir une carte européenne d'assurance maladie valide avant votre départ.
- 20.4. Le Ministère des Affaires étrangères britannique met à votre disposition des conseils à jour concernant les voyages à l'étranger, consultez le site **www.fco.gov.uk**
- 20.5. **Les titulaires d'un passeport émis par un autre pays que le Royaume-Uni**, y compris les ressortissants d'autres pays européens, doivent vérifier les exigences actuellement applicables en matière de passeport et visa auprès de l'ambassade ou du consulat de leur destination et des pays qu'ils traversent.
- 20.6. Nous ne pouvons en aucun cas être tenus responsables de votre incapacité de voyager ou de toute perte si vous n'avez pas respecté les exigences en matière de passeport, visa, douane, devise, autres exigences relatives à l'immigration ou formalités sanitaires. Vous acceptez de nous rembourser toute amende ou autres pertes que nous subirons suite à votre non-respect des exigences en matière de passeport, visa, douane, devise, autres exigences relatives à l'immigration ou formalités sanitaires.

21. **Juridiction et droit applicable**

- 21.1. Les présentes Conditions de réservation et tout accord auquel elles s'appliquent sont régis à tous égards par le droit anglais et gallois. Les deux parties acceptent que tout litige, réclamation ou autre problème survenant entre elles et découlant de votre contrat ou réservation ou y étant associé soit exclusivement traité par les tribunaux d'Angleterre et du Pays de Galles.

22. Résidences

- 22.1. Les informations sur les Résidences que RCI publie, y compris, mais sans s'y limiter, les informations disponibles sur les installations, les équipements et les services offerts, sont basées sur les informations fournies par la

résidence en question. Vous devez savoir que les installations, les équipements et les services fournis par les Résidences peuvent ne pas être disponibles ou peuvent être limités à certaines périodes de l'année. Par conséquent, même si RCI s'efforce, dans la mesure du possible, de garantir que les informations sur les résidences qu'elle publie sont exactes et à jour à la date à laquelle où elles vous sont fournies par RCI, sous réserve des présentes conditions générales, RCI ne peut être tenue responsable de toutes informations inexactes, incomplètes ou trompeuses qu'elle vous aura fournies sur une Résidence. RCI n'offre aucune garantie et ne fait aucune déclaration (autre que celles faites par écrit par RCI) concernant les Résidences. Vous êtes libre, si vous le souhaitez, de procéder à vos propres vérifications à ce sujet. RCI ne possède pas et ne gère pas les Résidences. Il s'agit d'entités séparées et distinctes avec lesquelles RCI n'a aucune relation de joint-venture, de partenariat ou d'agence. Les produits et services fournis ou vendus par les Résidences, y compris, sans toutefois s'y limiter, les excursions, les activités, le transport et l'hébergement, sont également séparés et distincts.