

Conditions générales d'utilisation de la plateforme Parcours Vacances à destination des Clients

Version V2 - Mise à jour le 20/01/2023

Table des matières

Définitions	2
Préambule	3
Article 1. Objet des présentes CGU Clients	4
Article 2. Description du Service proposé sur la Plateforme.....	4
Article 3. Accès au Service	4
Article 4. Obligations relatives aux transactions réalisées par l'intermédiaire du Service	5
4.1. Obligations d'ordre général.....	5
4.2. Conditions générales de vente des Prestations d'Hébergement.....	6
4.3. Prix des Prestations d'Hébergement.....	6
4.4. Exhaustivité et disponibilités.....	6
4.5. Occurrence et classement des offres dans les résultats de recherches des Clients	6
Article 5. Processus de réservation	7
5.1. Validation et paiement de la réservation	7
5.2. Les frais de service équitables.....	8
5.3. Paiement de la réservation	8
5.4. Exécution de la Prestation d'Hébergement	8
5.5. Traitement des réclamations du Client	9
Article 6 - Service d'assistance de la Plateforme	9
Article 7. Evaluation de la satisfaction du Client	9
Article 8. Durée - Cessation	10
Article 9. Données personnelles.....	10
Article 10. Responsabilité - Assurance	11
10.1. Responsabilité de Parcours Vacances	11
10.2. Responsabilité du Client	12
Article 11. Propriété intellectuelle de Parcours Vacances et droits assimilés	12
Article 12. Version applicable et modifications des CGU Clients	12
Article 13. Dispositions générales	13
13.1. Intégralité	13
13.2. Divisibilité	13
13.3. Intitulés.....	13
13.4. Tolérance.....	13
13.5. Inaccessibilité	13
13.6. Force majeure.....	13
13.7. Convention sur la preuve	13
13.8. Notifications et élection de domicile	13
Article 14. Loi applicable - Litiges - Médiation	14

Définitions

Dans les présentes conditions générales d'utilisation, les termes comportant une majuscule auront la définition suivante :

Client : désigne toute personne physique majeure et légalement responsable, consommateur ou professionnel, qui recherche et/ou consulte des offres de Prestations d'Hébergement sur la Plateforme, et le cas échéant procède à une réservation sur la Plateforme auprès d'un Vendeur.

CGU Clients : désigne les présentes conditions générales d'utilisation applicables à tout Client.

Contrat : désigne l'ensemble contractuel constitué par les présentes CGU Clients, les éventuelles conditions particulières d'utilisation Clients et leurs éventuelles annexes respectives.

Vendeur : désigne tout organisme, acteur professionnel du tourisme social en France, qui propose des offres de Prestations d'Hébergement sur la Plateforme. Il est précisé que chaque Vendeur est obligatoirement membre de l'association Parcours, immatriculé au registre du Commerce et des Sociétés, titulaire d'une immatriculation au registre des Opérateurs de voyages et de Séjours et signataire d'un contrat Vendeur avec Parcours Vacances.

Prestations d'Hébergement : désigne les offres de locations saisonnières, prestations d'hébergement, séjours de vacances et forfaits touristiques proposés par le Vendeur sur la Plateforme.

Parties : désigne Parcours Vacances et le Client signataire des présentes CGU Clients.

Plateforme : désigne la plateforme technique créée par Parcours Vacances et accessible sur le site www.parcours-vacances.fr (et ses éventuels sous-domaines) permettant la mise en relation entre le Client et le Vendeur pour la consultation et le cas échéant la réservation en ligne par le Client de Prestations d'Hébergement auprès du Vendeur. La Plateforme regroupe l'ensemble des pages web, services et fonctionnalités proposés aux Utilisateurs.

Utilisateur : désigne toute personne qui accède à la Plateforme, qu'elle soit Vendeur ou Client.

Etablissement : désigne toute structure de vacances de type village de vacances, résidence de vacances, résidence de tourisme, hôtel, camping, éventuellement un établissement non classé, commercialisé sur la Plateforme par le Vendeur sous la forme de Prestations d'Hébergement.

Prestataire de Services de Paiement : désigne One Shot Pay, Agent de service de paiement attesté par la société CentralPay, établissement de Monnaie Electronique agréé par l'Autorité de Contrôle Prudentielle et de Résolution (ACPR) sous le numéro 17138. La solution de paiement appartient à Alliance Réseaux, société par action simplifiée, au capital de 557 221,33 euros, dont le siège social est situé 26, rue de Saint Exupéry, 73300 Saint Jean de Maurienne, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés sous le numéro 393 953 278 au RCS de Chambéry.

Service : désigne le Service d'intermédiation proposé par Parcours Vacances au moyen de la Plateforme et décrit à l'article « Description du Service » des présentes CGU Clients.

Prestations Annexes : désigne les options éventuelles, obligatoirement attachées à une Prestation d'Hébergement, proposées au Client par le Vendeur sur la Plateforme.

Préambule

Parcours Vacances est une société par actions simplifiée unipersonnelle (SASU) au capital de 185.000 €, propriété de l'association Parcours regroupant 15 acteurs du tourisme social en France. Le siège social de la SASU Parcours Vacances est situé 5 rue Praire, 42000 Saint-Etienne.

Agréments et immatriculations

- SASU enregistrée au RCS de Saint-Etienne sous le n° 851 192 195.
- Immatriculation au registre des Opérateurs de voyages et de séjours n° IM042190006.
- Responsabilité civile professionnelle : MMA IARD sous le n° 127.112.806
- Garantie financière : Groupama Assurance-Crédit & Caution
- N° de SIRET : 85119219500010.
- TVA intracommunautaire : FR90 851 192 195.

Parcours Vacances édite et exploite une Plateforme en ligne, accessible à l'adresse suivante www.parcours-vacances.fr (et ses éventuels sous-domaines). Cette Plateforme propose un Service d'intermédiation permettant de mettre en relation des Clients et des Vendeurs.

Pour le Client : la Plateforme agrège une offre de Prestations d'Hébergement importante et variée, facilite sa recherche d'Etablissements et lui offre un moyen de réservation simple, sécurisé et direct auprès du Vendeur. Ce Service d'intermédiation est gratuit pour le Client.

Pour le Vendeur : après souscription au Service d'intermédiation, la Plateforme permet au Vendeur de référencer ses offres de Prestations d'Hébergement, de rentrer en relation avec le Client et de vendre ses Prestations d'Hébergement à prix ferme au moyen d'un paiement sécurisé assuré par son Prestataire de Services de Paiement. En contrepartie de ce service d'intermédiation, le Vendeur accorde un taux de commission raisonné à Parcours Vacances. Parcours Vacances permet ainsi au Vendeur de compléter sa commercialisation en s'appuyant sur une plateforme française implantée à Saint-Etienne, équitable et solidaire puisqu'elle est la « copropriété » de tous les Vendeurs.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation Clients ont pour objet de régir les relations contractuelles entre Parcours Vacances, exploitante de la Plateforme et du Service d'intermédiation, et tout Client utilisateur de ceux-ci.

En accédant au site internet www.parcours-vacances.fr et/ou en y effectuant une réservation, le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGU Clients et accepter de s'y soumettre sans restriction ni réserve. Par ailleurs, le Client déclare avoir pris connaissance de la charte de protection des données personnelles de Parcours Vacances, en comprendre la portée et les accepter. Les droits et obligations qui découlent de la relation entre Parcours Vacances et le Client sont personnels, incessibles et non transférables.

Parcours Vacances n'est pas :

- Partie aux contrats de Prestations d'Hébergement proposés par les Vendeurs par l'intermédiaire du Service. Chaque vente réalisée par le Vendeur sur la Plateforme est faite dans le cadre de ses propres conditions générales de vente.
- Le Prestataire de Services de Paiement procédant à l'exécution des transactions financières intervenant sur la Plateforme, cette prestation étant exécutée par le Prestataire de Services de Paiement One Shot Pay.

Article 1. Objet des présentes CGU Clients

Les présentes CGU Clients ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Parcours Vacances, dans le cadre du Service, met sa Plateforme à la disposition du Client, en vue de la consultation et le cas échéant de la réservation en ligne par ce dernier de Prestations d'Hébergement commercialisées par le Vendeur sur la Plateforme.

Article 2. Description du Service proposé sur la Plateforme

Le Service se compose de la mise à disposition d'une Plateforme d'intermédiation exploitée par Parcours Vacances, accessible sur le site internet www.parcours-vacances.fr, permettant au Client de naviguer, rechercher, consulter les offres de Prestations d'Hébergement commercialisées par le Vendeur, et le cas échéant de procéder à la réservation en ligne d'une Prestation d'Hébergement et d'en payer le prix au moyen d'un processus de paiement sécurisé.

Les transactions effectuées via le Service pour les besoins de la commercialisation et la vente des Prestations d'Hébergement sont conclues directement entre le Client et le Vendeur. Parcours Vacances n'est en aucun cas vendeur des Prestations d'Hébergement proposées par le Vendeur par l'intermédiaire du Service.

Article 3. Accès au Service

L'accès et l'utilisation du Service sont soumis à l'acceptation des présentes CGU Clients qui peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis par Parcours Vacances.

En accédant ou en utilisant le Service, le Client s'engage à prendre connaissance et à accepter les présentes CGU Clients ainsi que ses éventuelles modifications en vigueur au moment de son accès ou utilisation. En cas de désaccord du Client, celui-ci est invité à ne pas accéder et utiliser le Service.

L'utilisation du Service pour la réservation de Prestations d'Hébergement requière l'acceptation expresse des présentes CGU Clients préalablement à la réservation.

L'utilisation du Service est gratuite pour le Client (hors coûts éventuels de connexion facturés par le fournisseur d'accès à internet du Client).

L'utilisation du Service n'entraîne aucune obligation d'achat sur la Plateforme. Seule la réservation de Prestations d'Hébergement auprès d'un Vendeur fait l'objet d'un paiement à ce même Vendeur, dans les conditions prévues dans les conditions générales de vente du Vendeur concerné.

L'utilisation du Service par le Client lui est strictement personnelle.

Pour procéder à une réservation de Prestations d'Hébergement par l'intermédiaire du Service, le Client devra respecter les instructions qui lui seront indiquées à l'écran lors du processus de réservation.

Le Client devra notamment renseigner l'ensemble des informations marquées comme étant obligatoires, et notamment celles requises par le Prestataire de Services de Paiement et par le Vendeur, à défaut de quoi la réservation ne pourra être validée. Le Client peut également fournir les éventuelles informations facultatives sollicitées. Dans tous les cas, le Client s'engage à ne fournir que des informations à jour, exactes, sincères et non trompeuses. Le Client sera seul responsable de tout dommage de quelque nature qu'il soit, résultant même partiellement, d'une insuffisance d'information, d'une information inexacte ou non actualisée. Notamment, le Client reconnaît qu'il pourra être exclu du Service en cas de renseignements inexacts.

Le Client s'engage également à prendre toute mesure nécessaire afin d'éviter toute éventuelle usurpation de son identité. Le Client s'engage à avertir immédiatement Parcours Vacances et l'autorise à prendre toute mesure appropriée si une telle éventualité se réalisait.

Le Client fait son affaire personnelle, à ses frais exclusifs, de l'acquisition, la mise en place, la maintenance et la connexion des différents éléments de la configuration et des moyens de télécommunications nécessaires à l'accès et à l'utilisation du Service. Le Client est seul responsable

du bon fonctionnement et de la bonne utilisation de son équipement informatique, de son accès à internet ainsi que de ses moyens de paiement

Parcours Vacances pourra interrompre à tout moment l'accès au Service, notamment pour raison de maintenance ou de mise à jour, sans préavis et sans que cette interruption puisse donner droit à une quelconque indemnité pour le Vendeur.

Article 4. Obligations relatives aux transactions réalisées par l'intermédiaire du Service

4.1. Obligations d'ordre général

Au sens de la loi LCEN, Parcours Vacances est parfois éditeur et parfois hébergeur des informations et contenus diffusés sur la Plateforme.

Obligations de Parcours Vacances en tant qu'éditeur

Au sens de la loi LCEN, Parcours Vacances est éditeur d'une partie des informations et contenus élaborés et diffusés par ses soins sur la Plateforme. Ces informations et contenus peuvent être des textes, des images, des logos, des sons ou des vidéos, en aucun cas des disponibilités ou des tarifs. Dans ce cadre, Parcours Vacances veille au respect des droits des tiers (vérification des données, fiabilité des sources, propriété intellectuelle des contenus, etc.).

Obligations de Parcours Vacances en tant qu'hébergeur

Au sens de la loi LCEN, Parcours Vacances est hébergeur d'une partie des informations et contenus élaborés par le Vendeur et diffusés automatiquement sur la Plateforme au moyen de webservices, passerelles, API, iFrame ou tout autre dispositif technique permettant la diffusion automatisée sur la Plateforme d'informations et contenus initialement saisis par le Vendeur dans son système de gestion de contenus. Ces informations et contenus peuvent être des textes, des images, des logos, des disponibilités ou des tarifs.

Dans ce cadre, Parcours Vacances n'étant pas partie aux contrats de Prestations d'Hébergement conclus directement entre le Vendeur et le Client, Parcours Vacances ne peut être tenu responsable des informations diffusées par le Vendeur sur la Plateforme, et notamment de leur éventuelle illicéité, et plus généralement des conditions de commercialisation des Prestations d'Hébergement proposées par celui-ci.

Conformément aux dispositions de la LCEN, Parcours Vacances pourra néanmoins demander au Vendeur de modifier ou supprimer toute information mise en ligne sur la Plateforme en cas de notification d'un tiers faisant état du caractère illicite de cette information ou d'une violation d'un droit.

Obligations du Vendeur

Chaque Vendeur présent sur la Plateforme s'engage, lors de sa souscription au Service, à respecter l'intégralité de la réglementation lui incombant en sa qualité de professionnel eu égard notamment aux conditions de licéité, de conformité et de sécurité des Etablissements et Prestations d'Hébergement qu'il commercialise sur la Plateforme, ainsi qu'au titre de la réglementation fiscale et sociale.

En particulier, lorsqu'un Vendeur commercialise des Prestations d'Hébergement à un Client agissant à des fins n'entrant pas dans le champ de leur activité professionnelle (consommateurs ou personnes morales non professionnelles), le Vendeur s'engage à respecter les obligations mises à sa charge par le code du tourisme et le droit de la consommation, notamment : obligation de communication des informations relatives à leur identité, obligation d'information précontractuelle et post-contractuelle, obligations liées aux éventuelles garanties légales ou encore respect des règles relatives aux pratiques commerciales déloyales, trompeuses ou agressives.

En particulier, les Vendeurs ont l'obligation d'informer le Client de l'absence de tout droit de rétractation s'agissant des Prestations d'Hébergement qui doivent être fournies à une date ou à une période déterminée, conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation.

Le Vendeur ne respectant pas les engagements ainsi souscrits pourront être exclus de la Plateforme.

4.2. Conditions générales de vente des Prestations d'Hébergement

Le Vendeur diffuse en ligne les conditions générales de vente relatives aux Prestations d'Hébergement qu'il commercialise, applicables à l'ensemble des Clients de la Plateforme. Le client devra accepter ces conditions générales de vente lors de chaque réservation effectuée sur la Plateforme.

Le Vendeur déterminant seul le contenu des conditions générales de vente de ses Prestations d'Hébergement, Parcours Vacances ne saurait être tenu responsable de leur contenu.

4.3. Prix des Prestations d'Hébergement

Le Vendeur détermine librement les prix de vente des Prestations d'Hébergement et des éventuelles prestations annexes qu'il commercialise sur la Plateforme sous réserve du respect des lois et de la réglementation en vigueur.

Les prix doivent être indiqués par le Vendeur toutes taxes et frais compris (notamment la TVA) et il ne pourra être sollicité du Client le paiement de toute autre somme que celle figurant sur l'offre de Prestations d'Hébergement ou dans ses Prestations Annexes, étant toutefois précisé que le paiement de certaines taxes (comme la taxe de séjour) peut n'intervenir qu'une fois sur place.

En cas de diffusion d'un prix erroné sur la Plateforme, le Vendeur en informera le Client concerné dans un délai de 24 heures à compter de la prise de connaissance de l'erreur par le Vendeur. Le Vendeur pourra dans ce cas procéder à l'annulation de la réservation concernée et à son remboursement, dans le respect de la réglementation applicable et de ses propres conditions générales de vente.

4.4. Exhaustivité et disponibilités

Seuls sont référencés sur la Plateforme les Vendeurs professionnels, membres de l'association Parcours, ayant souscrit au Service d'intermédiation fourni par Parcours Vacances.

Un Vendeur référencé sur la Plateforme n'y propose pas nécessairement l'intégralité de son offre de Prestations d'Hébergement. Parcours Vacances ne peut donc garantir au Client une exhaustivité à cet égard.

Le Vendeur s'engage, s'agissant de son offre de Prestations d'Hébergement proposée sur la Plateforme, à actualiser ses disponibilités en temps réel. Le Vendeur demeure seul responsable en cas d'indisponibilité de Prestations d'Hébergement dont il a seul la maîtrise. L'actualisation des disponibilités peut prendre un certain temps en raison notamment de contraintes techniques.

4.5. Occurrence et classement des offres dans les résultats de recherches des Clients

L'affichage des offres de Prestations d'Hébergement dans les pages de résultats des recherches effectuées par le Client varie en fonction de différents facteurs, notamment des filtres de recherche utilisés par le Client.

Ces filtres sélectionnent une partie des offres de Prestations d'Hébergement présentées sur la Plateforme en fonction de critères et caractéristiques comme par exemple, sans que cette liste soit exhaustive ni contractuelle : la disponibilité de la Prestation d'Hébergement, la situation géographique de l'Etablissement, la date et la durée du séjour, le type d'Etablissement, la classification de l'établissement, les services/prestations/activités proposés par l'Etablissement, la thématique de l'Etablissement (mer, montagne, campagne, etc.), la certification ou labellisation

éventuelle de l'Etablissement ou de la Prestation d'Hébergement (Ecolabel Européen, Clef Verte, PMR, etc.), etc.

Parcours Vacances assure l'égalité de traitement et d'affichage des offres de Prestations d'Hébergement présentes sur la Plateforme. À filtres égaux, afin qu'aucun Etablissement ne soit favorisé par rapport à un autre, le classement par défaut des offres dans les pages de résultats des recherches effectuées par le Client est déterminé par :

1. L'ordre alphabétique de la ville de l'Etablissement.
2. L'ordre alphabétique du nom de l'Etablissement.

Le cas échéant, le Client aura la possibilité de procéder à de nouveaux filtres sur les pages de résultats de recherche afin de réduire les offres de Prestations d'Hébergement qu'il souhaite consulter.

Article 5. Processus de réservation

Parcours Vacances attache une importance particulière au bon déroulement des réservations réalisées par le Client auprès des Vendeurs intervenant sur sa Plateforme. Conscient de ces exigences déterminantes, chaque Vendeur s'engage de manière générale à diffuser ses offres et traiter les réservations, questions et réclamations reçues en professionnel diligent, raisonnable et avisé.

5.1. Validation et paiement de la réservation

Avant de procéder à toute réservation, le Client :

- S'assure de la conformité et de l'exhaustivité des informations qu'il fournit au Vendeur lors du processus de réservation ;
- Lit et accepte l'ensemble des conditions contractuelles du Vendeur et notamment ses conditions générales de vente, ses conditions d'annulation, de non-présentation, de remboursement ainsi que les informations importantes et/ou le règlement intérieur de l'Etablissement concerné par la réservation, y compris pour les éventuels services ou produits annexes proposés par le Vendeur.
- Lit et accepte les présentes CGU Clients de Parcours Vacances ainsi que la Charte de protection des données personnelles de Parcours Vacances.

Le Client doit ensuite procéder au paiement pour valider définitivement sa réservation. Le paiement de la réservation par le Client vaut acceptation de l'ensemble des termes du contrat et notamment des prix, descriptions, conditions contractuelles des Prestations d'Hébergement réservées.

Il est rappelé au Client l'absence de tout droit de rétractation s'agissant des Prestations d'Hébergement qui doivent être fournies à une date ou à une période déterminée, conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation.

Dès lors, une fois la réservation payée, celle-ci ne pourra éventuellement être modifiée ou annulée ou donner lieu à un remboursement que conformément aux conditions contractuelles du Vendeur.

Le contrat de Prestations d'Hébergement est conclu directement entre le Client et le Vendeur.

Parcours Vacances n'est en aucun cas partie à ce contrat ni aux contrats qui peuvent en constituer la suite ou l'accessoire, à l'exception des présentes CGU Clients.

Une fois le paiement effectué, un courrier électronique récapitulatif de la commande est envoyé au Client par le Vendeur.

Exceptionnellement, la réservation pourra être déclinée par le Vendeur ou faire l'objet d'une annulation, conformément aux conditions générales de vente du Vendeur. Dans ce cas, le Client sera immédiatement informé par le Vendeur et fera l'objet d'un remboursement intégral de son règlement.

Dans certains cas, notamment un défaut de paiement, une adresse erronée ou un autre problème en lien avec le Client, le Vendeur se réserve le droit de bloquer la réservation du Client jusqu'à la résolution du problème. L'annulation de la réservation concernée et son éventuel remboursement peuvent alors être décidés.

Pour toute question relative au suivi d'une réservation, le Client peut contacter le Vendeur aux coordonnées indiquées dans sa confirmation de réservation.

5.2. Les frais de service équitables

Au titre du Service qu'elle propose sur la Plateforme, Parcours Vacances facture au Client, de manière claire et distincte, des frais de service équitables. Ces frais permettent de garantir le bon fonctionnement de la Plateforme, d'améliorer le Service aux Utilisateurs et de couvrir tout ou partie du coût du service d'assistance de la Plateforme (voir article 6).

Ces frais sont automatiquement ajoutés au panier du Client lors de sa réservation.

5.3. Paiement de la réservation

Le paiement des Prestations d'Hébergement par le Client auprès du Vendeur s'effectue via la plateforme sécurisée de One Shot Pay, Prestataire de Services de Paiement de la Plateforme, et permettant l'encaissement du prix des transactions réalisées sur celle-ci. Les données bancaires du Client ne sont en aucun cas connues de, ou archivées par Parcours Vacances.

Après chaque paiement, le Prestataire de Services de Paiement One Shot Pay envoie une notification de paiement par mail à chaque client.

A l'étape du paiement de la réservation, le Client sera automatiquement redirigé vers la plateforme de transactions du Prestataire de Services de Paiement. L'utilisation par le Client du service de paiement en ligne est soumise à l'acceptation préalable par celui-ci des conditions contractuelles du Prestataire de Services de Paiement.

La saisie des informations bancaires se fait via un serveur sécurisé permettant de garantir la sécurité et la confidentialité des informations fournies par le Client lors de la transaction bancaire.

En cas de refus d'autorisation de paiement par l'organisme bancaire du Client, la réservation sera annulée ou suspendue.

L'envoi au Client de la confirmation de réservation et de la facture afférente à sa réservation incombent et demeurent sous l'entière responsabilité du Vendeur, lequel conserve l'entière responsabilité de ses obligations en matière de facturation et de ses conséquences en matière fiscale et notamment de collecte et de reversement de la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) et de la Taxe de Séjour.

Les problèmes liés au moyen de paiement et au paiement lui-même seront traités directement entre le Client et le Prestataire de Services de Paiement. Toute question ou réclamation relative au moyen de paiement pourra être adressée au Prestataire de Services de Paiement.

5.4. Exécution de la Prestation d'Hébergement

D'une manière générale, le Vendeur s'engage à mettre en œuvre, de bonne foi, tous les moyens nécessaires à l'exécution convenable de ses obligations, à la fourniture d'un service de qualité au Client, et dans tous les cas conforme aux éventuelles classifications, labellisations ou certifications de l'Etablissement.

5.5. Traitement des réclamations du Client

D'une manière générale, le Client règle directement avec le Vendeur tout éventuel litige les opposant. Parcours Vacances n'a pas qualité pour intervenir en tant que médiateur entre le Client et le Vendeur en cas de litige survenant entre eux.

Le Vendeur fournit ses meilleurs efforts pour parvenir à une solution amiable, selon les moyens techniques et les processus de gestion des litiges qui lui sont propres, dans le respect de la réglementation en vigueur.

Toute non-conformité relative à une Prestation d'Hébergement doit immédiatement être signalée à la réception de l'Etablissement afin qu'une solution au problème posé puisse être apportée sur place. En l'absence d'une solution trouvée sur place, toute réclamation relative à une Prestation d'Hébergement doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception au service de réservations du Vendeur, accompagnée de pièces justificatives, le plus tôt possible et au maximum dans le délai indiqué dans les conditions générales de réservations du Vendeur. Les coordonnées du service réservations du Vendeur sont obligatoirement mentionnées dans la confirmation de réservation qu'il a adressée au Client.

À défaut de réponse satisfaisante, le Client a la possibilité de saisir gratuitement la Médiation du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et les modalités de saisine sont disponibles sur www.mtv.travel.

Article 6 - Service d'assistance de la Plateforme

Parcours Vacances met à disposition de ses Utilisateurs un service d'assistance pour répondre aux questions et aider les utilisateurs dans le cadre du Service.

Le service d'assistance est accessible :

- Par courrier électronique : reservation@parcours-vacances.fr
- Par tchat : sur chaque page de la Plateforme
- Par téléphone : 04.34.09.12.50 (numéro non surtaxé).

L'assistance téléphonique et le tchat en ligne sont disponibles aux jours et horaires mentionnés sur la Plateforme, hors week-ends et jours fériés.

Article 7. Evaluation de la satisfaction du Client

L'évaluation de la satisfaction du Client n'est pas intégrée au Service lors du lancement de la Plateforme. Elle pourra l'être ultérieurement et fera l'objet d'une modification des présentes CGU Clients.

Parcours Vacances pourra mettre en place, à son choix discrétionnaire, un système d'évaluation des Etablissements réservés par les Clients afin d'accroître leur confiance dans l'achat de Prestations d'Hébergement sur sa Plateforme.

L'appréciation résultera de l'application de critères d'évaluation (notamment relatifs aux Etablissements, à leurs Prestations d'Hébergement, aux services rendus) et se fera par l'attribution d'une notation.

Le Client pourra également ajouter un commentaire de son choix dans une rubrique dédiée. Parcours Vacances pourra procéder à un contrôle de modération complet des commentaires, notamment dans l'hypothèse où ceux-ci contreviendraient aux droits de tiers (dont ceux des Etablissements concernés).

Article 8. Durée - Cessation

Parcours Vacances pourra procéder à la suspension ou résiliation immédiate de l'accès au Service à l'égard du Client en cas de manquement grave et/ou répété du Client à ses obligations légales ou contractuelles, (notamment issue des présentes CGU Clients), tant à l'égard de Parcours Vacances que des tiers.

Sont notamment considérés comme graves, sans que cette liste soit limitative, les manquements suivants :

- Fraude ;
- Fausses déclarations ;
- Propos injurieux ;
- Atteinte aux droits des tiers.

Parcours Vacances pourra en outre résilier l'accès au Service dans l'hypothèse où Parcours Vacances déciderait de mettre fin au Service.

La résiliation ou la suspension ne dispense ni Parcours Vacances ni le Client, de remplir les obligations contractées en application des présentes CGU Clients jusqu'à la date de sa prise d'effet.

La résiliation ou la suspension n'affectera pas la validité des droits et obligations prévus aux présentes CGU Clients qui, par leur nature ou du fait des dispositions spécifiques, se prolongent au-delà du terme ou de cette résiliation, tant pour Parcours Vacances que pour le Client, et ce jusqu'à leur date respective d'expiration.

Également, la résiliation ou la suspension, quelle qu'en soit la cause, ne dispense ni le Client, ni le(s) Vendeur(s) avec le(s)quel(s) des contrats de Prestations d'Hébergement auraient été préalablement conclus, du respect par chacun de l'ensemble de leurs obligations respectives résultant desdits contrats de Prestations d'Hébergement.

Article 9. Données personnelles

Parcours Vacances s'engage à traiter les données personnelles collectées dans le respect des lois et réglementations applicables, et notamment la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, dite « Loi Informatique et Libertés », et le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Les données à caractère personnel du Client sont traitées par Parcours Vacances, Alliance Réseaux et One Shot Pay agissant respectivement en qualité de responsable des traitements mis en œuvre dans le cadre du Service, sous-traitant technique et Prestataire de Services de Paiement.

Traitements opérés par Parcours Vacances :

- Mise en relation du Client avec le Vendeur,
- Collecte des informations du Client pour la facturation des commissions au Vendeur,
- Collecte des informations du Client pour la facturation des frais de service équitables,
- Elaboration de statistiques commerciales.

Traitements opérés par Alliance Réseaux :

- Collecte des informations du Client via le widget de réservation,
- Attribution des réservations et des paiements à chaque Vendeur.

Traitements opérés par OSP :

- Fourniture de services de paiement,
- Gestion des encaissements du Client pour le compte du Vendeur.

Parcours Vacances dispose d'un Délégué à la Protection des données personnelles (DPO) chargé de garantir la protection des données personnelles. Vous pouvez contacter le Délégué à la protection des données personnelles de Parcours Vacances à l'adresse indiquée sur la page « Mentions légales » de la Plateforme.

Cookies

Dans le cadre du Service, la Plateforme Parcours Vacances utilise des cookies. Plus d'informations sur la page « Gestion des Cookies » de la Plateforme.

Données relatives à la vente

Les données personnelles attachées à la vente des Prestations d'Hébergement dans le cadre du Service sont destinées au Vendeur. Parcours Vacances pourra récupérer certaines de ces informations pour lui permettre la réalisation de sa facturation de commission au Vendeur et, le cas échéant, la réalisation de ses obligations légales.

Pour plus d'information sur le traitement des données personnelles par Parcours Vacances, le Client est invité à se reporter à la rubrique Mentions légales de la Plateforme et à la Charte de protection des données personnelles de Parcours Vacances figurant sur son site internet.

Article 10. Responsabilité - Assurance

10.1. Responsabilité de Parcours Vacances

Parcours Vacances met en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour exécuter l'ensemble de ses obligations aux termes des présentes CGU Clients, conformément à son objet d'intermédiation entre Vendeur et Client.

Parcours Vacances ne peut toutefois garantir l'accessibilité et le bon fonctionnement permanent de la Plateforme et du Service, et ne saurait notamment être tenue responsable des pertes d'exploitation, de données ou d'information, des pannes ou dysfonctionnements du Service ou de la Plateforme.

Parcours Vacances met en œuvre des moyens raisonnables afin que les visuels contenus dans les offres de Prestations d'Hébergement diffusées sur la Plateforme par le Vendeur s'affichent d'une manière aussi fidèle que possible à l'original. Le Client reconnaît toutefois et accepte que ces visuels puissent différer légèrement des originaux, notamment en fonction de la configuration et des caractéristiques du matériel informatique utilisé par le Client afin de consulter lesdites offres.

Etant simple fournisseur d'un service de mise en relation, et n'étant pas partie au contrat de Prestations d'Hébergement entre le Vendeur et le Client, Parcours Vacances ne donne aucune garantie ou assurance d'aucune sorte aux Clients, et ne garantit notamment pas la bonne exécution des Prestations d'Hébergement éventuellement conclues par eux par l'intermédiaire du Service. Parcours Vacances ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas de litige relatif aux Prestations d'Hébergement et offres de Prestations d'Hébergement diffusées par le Vendeur à la conclusion des contrats de Prestations d'Hébergement ou à leur exécution ou inexécution.

Toute réclamation à ces titres, portée à la connaissance de Parcours Vacances par un Client ou tout autre tiers, sera transmise au Vendeur concerné, qui en assumera seul l'entière responsabilité. Parcours Vacances ne saurait en conséquence être tenue pour responsable des éventuels préjudices de toute nature, directs ou indirects, matériels ou immatériels, subis par le Client, le Vendeur ou tout tiers relatifs aux offres de Prestations d'Hébergement ou aux Prestations d'Hébergement commercialisées.

Chaque Vendeur référencé a toutefois garanti à Parcours Vacances, au moment de sa souscription au Service, avoir contracté et s'engager à maintenir une police d'assurance appropriée et suffisante pour couvrir leurs activités d'hébergement.

En tant qu'hébergeur des contenus diffusés par les Vendeurs sur la Plateforme, la responsabilité de Parcours Vacances ne peut être engagée en cas de litige relatif à des informations diffusées par les Vendeurs (textes, images, photos, marques, logos, etc.), tant que Parcours Vacances n'a pas été notifié de l'existence de tels contenus diffusés sur la Plateforme qu'elle exploite. Il est rappelé à cet égard qu'en cette qualité, Parcours Vacances pourra retirer une offre ou contenu litigieux diffusés par un Vendeur dès réception d'un écrit l'informant du caractère potentiellement contrefaisant, illicite ou dommageable pour un tiers desdites informations.

10.2. Responsabilité du Client

Dans le cadre de l'utilisation du Service, le Client est responsable de toutes les activités qui ont été et sont menées en son nom et/ou pour son compte. Le Client s'engage à avertir Parcours Vacances en cas de soupçon d'usurpation de son identité.

Le Client est responsable de la véracité des informations fournies et doit informer les personnes qui en ont été rendues destinataires de tout changement relatif à ces informations.

Le Client s'engage à utiliser le Service et la Plateforme dans le respect des présentes CGU Clients, de la réglementation en vigueur, et sans fraude ou en relation avec un crime ou une activité illégale.

Parcours Vacances se réserve le droit de suspendre ou refuser l'accès et l'utilisation au Service et à la Plateforme, de retirer un contenu dans l'hypothèse où le Client ne respecterait pas la réglementation en vigueur ou les présentes CGU Clients.

Article 11. Propriété intellectuelle de Parcours Vacances et droits assimilés

L'acceptation des présentes CGU Clients par le Client ne lui confère aucun droit sur les droits de propriété intellectuelle et industrielle, ni sur le savoir-faire dont est titulaire Parcours Vacances et qu'elle met en œuvre dans le cadre de l'exploitation du Service et de la Plateforme.

En conséquence, le Client s'interdit de porter atteinte à ces droits et notamment aux œuvres, marques, logos, dessins et modèles, logiciels, bases de données, descriptions, visuels et savoir-faire dont Parcours Vacances est titulaire des droits.

Le Client s'interdit notamment d'exploiter, copier, distribuer, reproduire, modifier, traduire, rendre publiquement accessibles ou décompiler le site internet www.parcours-vacances.fr, ses sous-domaines, son contenu, toute base de données intégrée audit site internet, et tout autre élément similaire, de quelque manière que ce soit, à l'aide d'appareils automatiques ou par le biais de procédures manuelles, ainsi que de contrôler le contenu dudit site ou de la Plateforme à l'aide de robots, spiders ou autres instruments automatiques.

Article 12. Version applicable et modifications des CGU Clients

Les CGU Clients applicables à la relation entre Parcours Vacances et le Client sont celles en vigueur sur la Plateforme de Parcours Vacances au moment de l'accès ou de l'utilisation par le Client du Service. En cas de réservation d'une Prestation d'Hébergement par le Client, les CGU Clients applicables sont celles qui sont présentées sur la Plateforme au moment de la réservation.

Parcours Vacances se réserve la possibilité de modifier sans préavis les présentes CGU Clients à tout moment. Les CGU Clients modifiées prendront effet dès leur mise en ligne sur la Plateforme. Elles ne s'appliqueront toutefois pas aux transactions en cours, c'est-à-dire les réservations déjà validées, au moment de leur entrée en vigueur.

De plus, Parcours Vacances se réserve le droit de modifier ou de faire évoluer à tout moment son Service et sa Plateforme.

Article 13. Dispositions générales

13.1. Intégralité

Les présentes CGU Clients constituent l'intégralité de l'accord des Parties, dans la limite stricte de leur objet. Elles remplacent et annulent en conséquence tout accord verbal ou écrit qui leur serait antérieur.

13.2. Divisibilité

Si l'une quelconque des dispositions des présentes CGU Clients est invalidée en tout ou partie en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision définitive d'une juridiction compétente, la validité et la portée des dispositions restantes des présentes CGU Clients n'en seront pas affectées. Dans ce cas, les Parties devront, si possible, remplacer cette disposition invalidée par une disposition valable correspondant à l'esprit et à l'objet des présentes CGU Clients.

13.3. Intitulés

Les intitulés des articles des présentes CGU Clients ont pour seul but de faciliter les références et ne sont pas censés par eux-mêmes avoir une valeur contractuelle ou avoir une signification particulière.

13.4. Tolérance

Aucune tolérance, quelle qu'en soit la nature, l'ampleur, la durée ou la fréquence ne pourra être considérée comme créatrice d'un quelconque droit et ne pourra conduire à limiter d'une quelconque manière que ce soit, la possibilité pour chacune des Parties d'invoquer à tout moment chacune des clauses des présentes CGU Clients sans aucune restriction.

13.5. Incessibilité

Les présentes CGU Clients étant conclues *intuitu personae*, le Client ne peut céder ses droits et obligations en résultant à un quelconque tiers, sous quelque forme que ce soit, notamment par voie d'apport en société, de cession de fonds de commerce, de location-gérance ou de cession de contrat, sans accord préalable écrit et exprès de Parcours Vacances.

13.6. Force majeure

Chacune des Parties ne pourra être tenue responsable pour un manquement à l'une des obligations mise à sa charge par les présentes CGU Clients qui résulterait de la survenance d'un cas de force majeure comportant toutes les caractéristiques exigées par la jurisprudence française, sous réserve toutefois que la Partie invoquant un tel cas notifie son existence à l'autre Partie dès que possible, qu'elle fasse de son mieux pour en limiter les conséquences et enfin qu'elle reprenne l'exécution des présentes CGU Clients immédiatement après que ce cas de force majeure a disparu.

13.7. Convention sur la preuve

Les registres informatisés, le back-office, les documents et les accusés de réceptions, conservés dans les systèmes informatiques mis en œuvre dans le cadre de l'exécution du Service dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme des preuves valables des communications et échanges de données et d'informations intervenues entre les Parties.

13.8. Notifications et élection de domicile

Sauf lorsque les présentes CGU Clients ou la loi prévoient une forme particulière pour les notifications, les Parties communiqueront valablement entre elles soit par email soit par courrier. Pour l'exécution des présentes CGU Clients et ses suites, les Parties font respectivement élection de domicile au lieu de leur siège social ou domicile.

Article 14. Loi applicable - Litiges - Médiation

Les présentes CGU Clients sont soumises au droit français.

En cas de litige, une solution amiable sera recherchée prioritairement à toute action judiciaire.

A cet effet, le Client est prié de bien vouloir contacter le service d'assistance de la Plateforme de Parcours Vacances en recourant à l'un des modes de communication suivants :

- Par courrier électronique : reservation@parcours-vacances.fr
- Par téléphone : 04.34.09.12.50 (numéro non surtaxé).

Le Client consommateur est informé qu'il peut, sans que cela constitue une obligation, et après avoir préalablement adressé à Parcours Vacances une réclamation dans les conditions indiquées ci-avant qui se serait avérée infructueuse, recourir gratuitement à un dispositif de médiation de la consommation.