

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

DEFINITIONS

Produit/Prestation : L'ensemble des offres d'hébergements, de séjours, d'activités, de services... proposés à la carte ou sous forme de formule tout inclus par StayInn Travel, ou l'un de ses prestataires.

Client/Voyageur: Toute personne physique ou morale qui commande, achète ou réserve un produit proposé par StayInn Travel.

Prestataire : Toute personne physique ou morale fournissant une Prestation (logement, prestation de service...) via StayInn Travel. Il est l'unique et l'entier responsable de sa prestation.

Annonce : Information détaillant toutes les caractéristiques d'un produit. Elle peut être numérique ou papier, et sur tout support utilisé par StayInn Travel.

Site : Site internet de StayInn Travel accessible à l'URL www.StayInnTravel, ainsi que les sous-sites, et déclinations d'URL directement liés. Cela englobe aussi tous les supports de communication web, digitale et papier (réseaux sociaux, petites annonces, site web partenaires, magasin, etc...)

Frais de réservation / de Dossier / d'Agence : Montant unique par réservation qui varie en fonction du/des produits sélectionné(s). Le minimum ne peut être inférieur à 4 530 Xpf.

OBJET

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les conditions de ventes des produits proposer par StayInn Travel ou ses prestataires . Elle définit les conditions d'achat de prestations touristiques par Internet, via les réseaux sociaux, par téléphone ou par toute autre canal de vente utiliser par StayInn Travel. Elles sont portées à la connaissance du Client avant tout engagement de sa part. Le client s'engage à les respecter intégralement. Chaque produit vendu est donné pour la durée et aux conditions déterminées aux présentes. En cas de report ou de modification, des conditions particulières conditionnant le report ou la modification peuvent s'appliquer en plus des présentes. Dans le cas où aucunes conditions particulières ne sont mentionnées, ce sont ces conditions générales qui s'applique en prenant en compte la date initiale du produit avant sa modification, et non la nouvelle date de report.

DISPOSITIONS GENERALES

La SARL STAYINN TRAVEL, R.C.S. PAPEETE TPI 21 32 B (E 10924), BP 41794 FARE TONY 98713 PAPEETE, bénéficie d'une licence d'agence de voyages, ou licence A, délivrée par le gouvernement de la Polynésie française (ARRETE n° 441 PR du 18 mai 2022) et d'une garantie Financière auprès de la Banque SOCREDO (115 Rue Dumont d'Urville, Papeete - Tahiti - Polynésie Française).

La réservation d'un produit, quel que soit le support par lequel il a été réservé, suppose l'acceptation par tout client des présentes conditions générales de StayInn Travel. Le client reconnaît du même fait en avoir pris pleinement connaissance et les accepter sans restriction.

Tous les produits proposés par StayInn Travel ont leurs descriptifs sur son site. Si malgré ces multiples précautions, un produit ne correspondait pas à la description donnée, StayInn Travel ne pourrait être tenu responsable d'une faute (due à une dissimulation, omission, vice caché, pannes, modification des prestations,...) d'un de ses prestataires.

Ainsi StayInn Travel ne saurait être responsable si des modifications affectant un produit, son environnement ou sa disponibilité n'auraient pas été portées à sa connaissance par le prestataire avant la date de consommation du produit. D'autres conditions générales peuvent être appliquées le cas échéant en sus de celles-ci par le prestataire, elles seront renseignées dans la facture du client ou lors de l'accueil par le prestataire.

RESERVATION ET TARIFS

Tous les produits sont réservés via les sites de StayInn Travel ou au sein de ses agences. Ils sont soumis aux conditions de commercialisations décrites dans les annonces et/ou dans toutes les communications faites par StayInn Travel.

Les tarifs indiqués sur les sites de StayInn Travel sont à titre indicatif, ils peuvent être modifiés à tout moment. Pour obtenir le montant total de la prestation se référer à la facture définitive et/ou à l'email de confirmation de réservation des prestations

Sauf information contraire notifier sur celui-ci, la validité d'un devis finalisé est de 7 jours et sous réserve de disponibilités.

Le montant total d'un pack finalisé proposé par StayInn Travel ne peut être détaillé prestation par prestation.

La confirmation de réservation d'un ou plusieurs produits n'est confirmée qu'une fois que StayInn Travel a constaté le règlement intégral par le client de la totalité de l'acompte de réservation renseigné sur l'annonce ou la facture client et qu'un e-mail de confirmation lui a été envoyé par StayInn Travel. C'est deux conditions sont obligatoires.

Tout acte de paiement de l'acompte de réservation, peu importe le moyen ou le canal de vente, emporte automatiquement et sans aucune restriction, l'acceptation par le client et de tout son groupe des présentes conditions générales de vente .

La réservation ne devient néanmoins définitive qu'une fois que le solde de la celle-ci est entièrement réglé conformément aux détails indiqués sur le devis, la facture client ou le mail détaillant la prestation.

L'intégralité du prix de l'offre sera exigée au moment de la réservation si celle-ci est effectuée après la date limite d'annulation de la réservation du produit.

Les tarifs des offres spéciales, pack tout inclus, extras, taxes ainsi que les conditions sont détaillés dans l'annonce du produit et/ou dans l'email de confirmation de réservation et/ou sur la facture client.

Sauf indications contraires par StayInn Travel, toutes les offres spéciales, pack tout inclus, prestation en promotions, sont non annulables, non modifiables et non remboursables.

Erreur de Tarification : A la suite d'une erreur matérielle ou humaine, un prix affiché, communiqué ou facturé au Client s'avère manifestement dérisoire ou abusivement bas par rapport à la valeur objective du produit, StayInn Travel se réserve le droit d'annuler toute réservation sans frais ni pénalités. Le Client pourra alors effectuer une nouvelle réservation de l'offre en fonction des disponibilités et à un prix correct.

Document de Voyage : Tous vos documents de voyage intégrant les informations nécessaire à la réalisation de la prestation réservé, seront transmis par voie digitale.

DEPOT DE GARANTIE

Certain produit sont soumis à un dépôt de garantie, ou à des acomptes, cela est indiqué dans la description du produit. Le cas échéant, cela est notifié au client dans son devis et rappelé dans sa confirmation de réservation.

Toutes réparations, quelle qu'en soit l'importance, rendues nécessaires par une négligence ou une mauvaise utilisation du client durant une prestation, qu'elles soient accidentelles ou volontaires, seront à sa charge et seront le cas échéant déduites du dépôt de garantie. De même, il devra aussi répondre des pertes/vois des équipements fournis, survenant pendant la durée de la prestation, dont il aurait eu la jouissance exclusive.

Le client ne pourra exercer aucun recours contre StayInn Travel, ni exiger un quelconque remboursement, en cas de vol et de déprédations dans les lieux loués, ou durant les prestations.

Ce dépôt de garantie peut être entièrement payé par le client, ou faire l'objet d'une empreinte de carte bancaire automatique si le client a réglé par carte bancaire. Cette empreinte est obligatoirement stocké au sein d'un établissement bancaire qualité pour cela. StayInn Travel ne conserve aucune donnée bancaire. Elles sont stockées dans l'espace sécurisé dédié chez son partenaire bancaire.

En cas de dépôt de garantie par empreinte de carte bancaire, StayInn Travel se réserve le droit inconditionnel de débiter cette carte bancaire des montant des retenus dues aux dégradations, charges, extra, impayées, occasionnés par le client. Ce que le client accepte obligatoirement en réservant un produit.

En cas de paiement du dépôt de garantie, il sera restitué dans un délai maximum d'1 mois à compter du départ du voyageur, déduction faite, des montants des retenues dues aux dégradations, charges, extra, impayées, occasionnés par le client. Le montant de ces retenues devra être dûment justifié sur la base de devis, factures...

Des frais de service d'un minimum de 10%HT (TVA 13%) de ses retenues seront ajoutés aux sommes à déduire.

Si le dépôt de garantie est insuffisant, le client s'engage à compléter la somme sous 5 jours ouvrables sur la base des justificatifs fournis par StayInn Travel et ses prestataires. Au-delà de ces jours, les indemnités journalières légales de retard seront ajoutées aux sommes dues.

Ce dépôt ne pourra en aucun cas être considéré comme participation au paiement des produits.

OBIGATION DU CLIENT

Le client s'engage à respecter obligatoirement toutes les conditions d'utilisation et toutes les consignes données avant et pendant la prestation. Sa responsabilité sera engagée en cas de non-respect de ces règles et obligations.

Le client doit impérativement posséder une assurance en Responsabilité Civile (couvrant les dommages causés par imprudence ou négligence à autrui ou aux biens d'autrui). Il s'en engage sur l'honneur, et sa responsabilité sera engagée en cas de défaut d'assurance.

Dans le cas où le client ne posséderait pas d'assurance en Responsabilité Civile, il peut souscrire sous réserve d'éligibilité à l'assurance multirisque proposée par StayInn Travel et/ou ses partenaires.

En cas de non-respect d'une quelconque législation en vigueur par le client (nuisances, drogues, Trafic, jeux d'argent, non respect de visa, défaut de document d'identité, etc...) il en sera l'unique et l'entier responsable devant les autorités compétentes, et il dégage StayInn Travel de toute responsabilité.

LES CONDITIONS RELATIVE AUX PRESTATIONS « HÉBERGEMENT » :

1. Durée d'une location d'hébergement:

Le client doit arriver et quitter les lieux à l'heure prévue dans les conditions de réservations. Le voyageur ne peut en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux avant ou à l'expiration de la période de location initialement prévue lors de la confirmation de réservation, sauf accord écrit de StayInn Travel.

Le Client doit informer StayInn Travel 24h avant de toutes modifications d'heures de rendez-vous. Sans quoi, tout retard supérieur à une heure pourra être facturé d'un supplément de 50€ (5 990 Xpf)

2. Conditions de location :

Le Client bénéficiera d'un logement conforme à la description dans son annonce. Le client jouira de la location d'une manière paisible et en fera bon usage en bon père de famille, conformément à la destination des lieux. Les locaux loués sont à usage d'habitation provisoire ou de vacances, excluant toute activité professionnelle de quelque nature que ce soit.

Les événements exceptionnels (réceptions, fête, cocktail dinatoire, invitation, anniversaires ...) restent obligatoirement soumis à l'accord préalable par écrit de StayInn Travel, sans quoi le dépôt de garantie sera entièrement perdu par le client en tant qu'indemnité.

A son départ, le client s'engage à rendre les locaux en état normal de propreté (mobilier remis en place, lavage et rangement de la vaisselle effectués, draps et linge de toilette rassemblés, barbeque vidé et nettoyé, sols lavés, poubelles dans les bacs à dispositions...).

Un service de ménage de départ est obligatoirement prévu dans le prix de la location (inclus ou en supplément), celui-ci ne correspond qu'à une remise en ordre forfaitaire. La fourniture de cette prestation s'entend donc incluse pour un logement laissé dans un état normal d'usage locatif.

StayInn Travel se réserve le droit de facturer et déduire du dépôt de garantie les heures supplémentaires de ménage qu'occasionnerait une situation manifestement abusive sur ce point.

StayInn Travel ne pourra être tenu responsable des coupures ou des interruptions d'internet, d'eau, gaz ou électricité, des vols ou dommage d'effets personnels et des nuisances dues ou envers le voisinage.

Les propriétés sont strictement non-fumeur en intérieur, sauf information contraire dûment écrites: si d'éventuelles traces ou odeurs de fumée sont détectées à votre sortie, la caution sera engagée.

Le voyageur et ses accompagnants s'engagent à ne commettre aucun acte pouvant nuire à la tranquillité des autres habitants de l'immeuble, du quartier, du lotissement, de la rue... et en règle générale des voisins. Ainsi il ne doit apporter aucun trouble au voisinage, ce qui seient au niveau sonore ou à cause de machines/appareils qu'il aurait apporté avec lui.

De même les mauvaises odeurs, la malpropreté, les vibrations, trépидations, mauvais comportement etc... sont considérées comme des nuisances au voisinage. Les règles de copropriétés sont applicables au voyageur.

Sauf accord et sous des conditions précises donnés par écrit par StayInn Travel :

- Le nombre de voyageurs ne peut être supérieur à la capacité d'accueil maximum indiquée sur l'annonce et la confirmation de réservation.
- La location ne peut en aucun cas bénéficier à des tiers. La sous-location est interdite, même à titre gratuit, sous peine d'annulation de la réservation. Le montant intégral de la prestation ainsi que le dépôt de garantie restant acquis ou due à StayInn Travel.
- L'installation de tentes ou le stationnement de caravanes sur le terrain sur une propriété louée est interdit
- Les Animaux sont interdits.

3. Etat des lieux et inventaire :

L'état des lieux et l'inventaire du mobilier et divers équipements sont faits par le prestataire en charge.

Si pour une quelconque raison l'état des lieux n'est pas fait lors de l'arrivée, le voyageur disposera de quatre (4) heures à partir de son Checkin, pour faire remonter ses éventuels remarques à StayInn Travel ou son prestataire, dont notamment les anomalies constatées. Passé ce délai de 4 Heures, le logement sera alors définitivement réputé comme étant sans problème.

S'il est constaté des dégâts, des pertes, ou tout autre préjudice le voyageur devra en être informé par StayInn Travel, son mandataire, ou le prestataire sous 15 jours maximum par email.

Si des linges de maisons sont manquants ou endommagés, sauf consignes contraire, les sommes suivantes seront appliquées en réparations :

Drap double : 70 € (8 350 XPF)

Taie d'oreiller : 20 € (2 387 XPF)

Drap de bain : 75 € (8 950 XPF)

Serviette de toilette : 45 € (5 370 XPF)

Tapis de bain : 25 € (2 983 XPF)

Drap plage/piscine : 75 € (8 950 XPF)

Serviette de table : 10 € (1 193 XPF)

Torchon : 20 € (2 387 XPF)

Quel que soit le nombre de linge facturé, un minimum de 25 € (2 983 XPF) sera obligatoirement pris en compte, même si le montant est inférieur à 25 €.

5. Responsabilité environnementale et forfait des consommable

La consommation d'électricité, d'eau, de Gaz et d'Internet est comprise dans la location sur la base des forfaits suivants.

Concernant la consommation d'électricité, elle est limitée forfaitairement comme suit :

- Pour les hébergements jusqu'à une chambre: un forfait de 10 kWh/ jour de location,
 - Pour les hébergements de 2 chambres : un forfait de 13 kWh/ jour de location,
 - Pour les hébergements de 3 chambres: un forfait de 20 kWh/ jour de location,
 - Pour les hébergements de 4 chambres: un forfait de 27 kWh/ jour de location,
 - Au-delà, le forfait augmente de 3 kWh/jour de location, par chambre supplémentaire.
 - Chaque Piscine, Jacuzzi, sauna, hamam est considéré comme une chambre supplémentaire.
- Au-delà du forfait ci-dessus indiqué, tout dépassement de consommation électrique sera facturée 100 xpf/kWh supplémentaire selon le relevé de compteur effectué à l'entrée et à la sortie.

Concernant la consommation d'eau, elle est inclus dans les tarifs :

- Les tarifs d'accès à l'eau varient selon les zones géographiques et la potabilité de l'eau. Ces tarifs sont en perpétuel évolutions. Contactez l'agence pour les détails concernant les tarifs correspondant à la zone géographique de votre logement .

Sauf indication contraire : Le Gaz et l'Internet sont compris dans la location.

Le charbon de bois n'est pas compris.

CONDITIONS DE MODIFICATION, INTERRUPTION ET D'ANNULATION

Sauf indications contraires, les conditions de modification et d'annulation générales suivantes sont appliquées pour toute réservation d'une prestation avec StayInn Travel

En cas de non présence à une prestation le jour prévu (NO-SHOW), 100% du montant de la prestation sera due, et la modification ou l'annulation sera impossible.

Modifications d'une réservation

Si le client modifie sa réservation jusqu'à 42 jours avant la date prévue de la prestation, aucun frais ne sera facturé.

Si la modification intervient dans les 42 jours précédant la date de la prestation, des frais de dossier de 50 € (ou 5 990 XPF) peuvent être appliqués.

Selon disponibilité, la modification demandée peut ne pas être possible. Dans ce cas le client aura le choix soit d'annuler sa commande (selon la politique d'annulation de l'Article 7.2) soit de garder sa réservation d'origine.

Politique d'annulation

Aucune annulation ne sera prise en compte si elle ne fait pas l'objet d'un message écrit (courrier en recommandé ou email). La date de réception de l'annulation détermine les conditions d'annulation, si l'annulation est confirmée la prestation sera annulée et StayInn Travel pourra la re-commercialisé aussitôt.

•L'annulation intervient plus de 42 jours avant la date prévue de la prestation:

Remboursement de l'acompte perçu pour les nuitées, déduit de frais de agence qui sont conservés

•L'annulation intervient entre 42 jours et 30 jours avant la date prévue de la prestation:

L'acompte versé lors de la réservation n'est pas remboursable. Si la totalité de la prestation a été payée, l'acompte qui est normalement perçu est conservé, le reste est remboursé.

•L'annulation intervient entre 30 jours et la date prévue de la prestation:

Les frais d'annulation sont de 100% du montant de la prestation.

Dans tous les cas d'annulation quels qu'ils soient, les frais de dossiers, d'agence ou de réservation sont toujours non remboursables.

Cas de force majeure: La force majeure désigne un événement à la fois imprévu, insurmontable et indépendant de la volonté. StayInn Travel se réserve l'unique droit de valider ou pas un cas de force majeure. Dans ce cas un remboursement partiel pourra être proposé.

COVID19 :

La COVID 19 est maintenant traitée comme toute autre maladie, elle ne fait plus partie d'un aménagement particulier des conditions de réservation ou d'annulation .

Interruption en cours de prestation

En cas d'interruption en cours de prestation par le client :

Si la responsabilité du prestataire en charge de la prestation interrompu par le client n'est pas clairement mise en cause, preuve à l'appui, il ne sera procédé à aucun remboursement, hormis le dépôt de garantie (remboursement selon les conditions définies selon les CONDITIONS DE MODIFICATION, INTERRUPTION ET D'ANNULATION ci-dessus).

En cas d'interruption, qui n'est pas du à un cas de force majeur, en cours de prestation par StayInn Travel, son mandataire ou son prestataire :

Le client aura le choix soit de déplacer sa prestation à une date ultérieure sans frais, soit de l'annuler. Dans le cas du choix de l'annulation, il sera intégralement remboursé au prorata de la prestation non utilisée.

ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES ET DECHARGE DE RESPONSABILITE

Tout client (ainsi que ses ayant droits et ses accompagnateurs) qui réserve une prestation avec StayInn Travel accepte obligatoirement et de fait ces conditions générales. Et ce quel que soit le mode ou l'origine de la réservation.

Concernant les prestations réservées, le client déclare décharger de toutes responsabilités StayInn Travel en cas d'accident de quelque nature que ce soit. De même, en cas de dommages sans aucune exception ni réserve causés par et/ou sur sa(leur) personne(s), autrui, animaux, véhicules et plus généralement tout objet et/ou bien quelconque emprunté ou mis à sa disposition lors de ces prestations. Le client déclare et accepte que tous les équipements, véhicules et accessoires mis à sa disposition pendant ses prestations comportent des risques et présentent des dangers inhérents à leur utilisation. Le client déclare et accepte ses risques en pleine connaissance de cause et renonce à tout recours, poursuite ou réclamation contre StayInn Travel.

LITIGES

Toute réclamation doit être adressée dans les meilleurs délais à StayInn Travel, qui interviendra pour favoriser le règlement à l'amiable des litiges.

En cas d'impossibilité de résoudre un litige à l'amiable, il sera alors jugé par les autorités compétentes conformément au droit de la Polynésie française.