Hotel Concept
day dreams

Conditions générales et particulières de vente

ARTICLE 1. LE CHÈQUE HÔTEL DAYDREAMS

Caractéristiques produit

Le coffret contient un ou plusieurs chèques hôtel daydreams chacun donnant droit à un maximum de trois nuits d'hôtel consécutives dans le même hôtel pour deux personnes en chambre double standard dans l'un des hôtels partenaires présentés dans le guide de vos hôtels daydreams et sur le site internet www.daydreams-france.com. Le chèque hôtel daydreams est utilisable en une seule fois, toute nuit non consommée et restante est perdue et non remboursable. Le chèque hôtel daydreams n'est pas remboursable ni échangeable. Toutes les réservations des séjours peuvent être effectuées par le client directement sur le site internet www.daydreams-france.com, elles peuvent être également effectuées directement auprès de l'hôtel partenaire par le client, la confirmation par l'hôtel dépend du nombre de chambres disponibles à la date souhaitée.

Durée de validité (hors carte annuelle Infinite)

La date de validité d'utilisation est clairement indiquée sur le chèque ou la carte hôtel daydreams contenu dans le pack 3 nuits et ou le pack 6 nuits. Si vous n'êtes pas en mesure d'utiliser votre chèque ou votre carte hôtel daydreams avant sa fin de validité, nous vous proposons une prolongation d'une année minimum contre une participation forfaitaire de 20 € par chèque ou carte hôtel 3 Nuits (hors frais de port) pour la réédition (la date de fin de validité du produit ne doit pas excéder un mois). Dans le cas d'un renouvellement de chèque ou de carte hôtel auprés de nos services, vous recevrez un nouveau produit daydreams valable une année supplémentaire. Cette procédure s'applique également dans le cas où le chèque hôtel daydreams a déjà été complété mais est inutilisable suite à une annulation ou à un mauvais libellé de votre part. À cette fin, vous devez impérativement renvoyer à vos frais le chèque hôtel ou la carte hôtel à échanger auprès des services daydreams.

Conditions d'utilisation

L'utilisation du chèque ou de la carte hôtel daydreams est soumise aux conditions suivantes : sauf indication contraire, un petit-déjeuner et un repas par personne et par jour doivent être consommés dans l'établissement sélectionné pour le séjour hôtelier pour un montant minimum indiqué pour chacun des hôtels partenaires dans le guide des hôtels daydreams ou sur le site Internet www.daydreams-france.com pour les hôtels non présentés dans le guide. Ce montant minimum de restauration s'entend par personne, par repas et par jour et ne comprend pas le transport aller-retour vers le lieu d'hébergement, ni les dépenses à caractère personnel, telles que les boissons, les cigarettes, etc...l. Compte tenu de la durée de validité importante du chèque et ou de la carte hôtel daydreams, le contenu et les prix des prestations offertes par les hôtels participants peuvent être redéfinis après l'édition du guide des hôtels sans que la responsabilité de daydreams ne puisse être invoquée à ce titre. En effet, chaque hôtel partenaire du concept daydreams fixe les conditions de fourniture de ses prestations qu'il peut modifier à tout moment. Il incombe donc au client de vérifier auprès de l'hôtel ses éventuelles conditions lors de la réservation. Lors de votre réservation téléphonique, vous devez annoncer que vous êtes en possession d'un chèque ou d'une carte hôtel daydreams. Pour valider votre réservation, veuillez envoyer votre chèque hôtel daydreams dûment rempli et signé à l'agence daydreams dont l'adresse est indiquée sur le chèque hôtel daydreams et conserver le double de ce chèque hôtel daydreams qui est votre confirmation de réservation et qui sera à remettre à l'hôtel le jour de votre arrivée. Pour plus de facilité nous vous conseillons d'effectuer votre réservation directement sur le site internet www.daydreams-france.com en renseignant votre numéro d'activation inscrit sur votre chèque hôtel ou sur votre carte. Vous recevrez alors une confirmation de réservation par e-mail qui sera à présenter à l'établissement dès votre arrivée. Nos conseillés client sont joignables au 01 72 95 00 16 (appel gratuit) du lundi au vendredi de 10h00 à 18h00 et le samedi de 9h00 à 13h00 pour vous aider dans votre réservation.

L'hôtel se réserve le droit de facturer les montants minimums en question pour les repas et/ou petits déjeuners qui n'ont pas été pris à l'hôtel, ou dont la somme n'atteindrait pas la valeur du montant minimum annoncé. Votre facture relative aux repas et services doit être réglée au moment de votre départ de l'hôtel. Un acompte peut être demandé par l'hôtel lors de votre réservation. Les prix et descriptions d'hôtel ont été fournis sous la seule responsabilité des hôtels, ces derniers sont susceptibles d'évoluer à la hausse et/ou à la baisse. En conséquence, vous devez vérifier les prix pratiqués lors de votre réservation téléphonique. Ainsi, les prix des repas et des éventuelles autres prestations facturés par les hôtels daydreams seront ceux en vigueur au moment de votre réservation. Au cas où vous seriez dans l'impossibilité d'honorer votre réservation, vous êtes tenus d'en informer l'hôtel dans les meilleurs délais. A défaut l'hôtel sera susceptible de vous facturer des pénalités comme indiqué ci-dessus.

ARTICLE 2. LIVRAISON DU CHÈQUE HÔTEL DAYDREAMS

Lieu de livraison

Les livraisons sont faites à l'adresse indiquée (adresse de livraison) sur le bon de commande, uniquement en France Métropolitaine. Une commande est livrée en une seule fois sur un seul lieu.

La responsabilité de daydreams ne saurait être engagée à quelque titre que ce soit en cas d'absence de votre part lors de la livraison de votre commande daydreams ou en cas d'erreur de saisie, de votre part, lors de la passation de la commande. Il vous incombera de contacter le service clientèle daydreams dans les conditions prévues à l'Article 4. En cas de dommage pendant le transport, la protestation motivée doit être formulée auprès du transporteur au moment de la réception ou dans un délai de trois jours ouvrés à compter de la réception de votre commande auprès du service clientèle de daydreams.

Mode de livraison

La livraison s'effectuera par voie postale simple. Le délai de livraison est de 10 jours ouvrés à compter de votre paiement, aucune livraison n'est effectuée les samedis, dimanches et jours fériés. Les frais de port sont forfaitaires et comprennent les frais de préparation et d'envoi des produits daydreams.

ARTICLE 3. GARANTIE RETRACTATION

Si vous n'êtes pas satisfait par votre produit daydreams, nous vous le remboursons sans frais ni pénalité dans un délai de 14 jours suivant la date de réception de votre produit daydreams. Vous disposez d'un délai de 14 jours pour retourner votre coffret au service daydreams. Le remboursement intégral de votre commande daydreams hors frais de port s'effectue sous réserve du renvoi du ou des produits est à la charge du client non détérioré ainsi que de la preuve d'achat à : **Daydreams France – Service Client – BP 50358 – 33694 MERIGNAC CEDEX**. Vous pouvez prétendre à un remboursement si l'achat a été effectué via notre site internet ou notre plateforme de réservation. Si le produit renvoyé est détérioré (rayé, déchiré, incomplet, etc.) un coût de 20,00 € sera déduit de votre remboursement. Le droit de rétractation susvisé se limite uniquement aux produits daydreams proposés par TravelDreams. Conformément à l'article L 221-28 du code de la consommation, vous ne bénéficiez pas de droit de rétractation pour les repas, et les autres services touristiques et/ou d'hébergement fournis par l'hôtelier. Toute demande de remboursement qui interviendrait en dehors des délais de rétractation ne sera pas prise en compte sauf accord express de daydreams moyennant des frais de 20€ par produit.

ARTICLE 4. SERVICE CLIENT - RÉCLAMATION

En cas de litige, vous avez la possibilité avant toute action en justice, de rechercher une solution à l'amiable en prenant contact avec notre Service Clientèle :

Par courrier électronique : infos@daydreamsfrance.com Par voie postale : daydreams France - Service Clientèle – BP 50358 – 33694 MERIGNAC CEDEX. Par téléphone Service Client Vente : 0 890 360 455 (0,28€/min depuis un poste fixe) - **Service Client SAV : 0 800 972 003** (appel gratuit). Du lundi au vendredi de 10h00 à 18h00 et le samedi de 9h00 à 13h00.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE : CARTE ANNUELLE (Infinite et Infinite Premium)

La carte annuelle **daydreams Infinite ou Infinite Premium** est nominative et donne droit à des séjours de 3 nuits maximum (illimités pendant un an) pour 2 personnes pour la carte Infinite et pour quatre personnes pour la carte **Infinite Premium** en chambre double standard à compter de la date d'émission indiquée sur la carte. Son utilisation est strictement réservée au bénéficiaire de la carte annuelle, laquelle est à présenter obligatoirement à l'hôtelier le jour de votre arrivée.

La cotisation annuelle pour la carte est à régler une fois par an à sa date anniversaire de souscription par chèque, carte bancaire ou virement bancaire.

Le détenteur de la carte annuelle sera averti au moins trois mois à l'avance de l'échéance de sa carte et pourra, s'il le souhaite, ne pas la renouveler en l'indiquant par lettre recommandée avec A.R adressée à **daydreams France - Service Clientèle – BP 50358 – 33694 MERIGNAC CEDEX** et reçue au moins un mois avant l'échéance de sa carte annuelle. À défaut de résiliation du client dans ce délai, le client sera réputé accepter le renouvellement de sa carte et sera contacté afin de renouveler la carte annuelle moyennant la cotisation annuelle qui devra être réglée par chèque ou carte bancaire. Une nouvelle Carte Annuelle sera envoyée à réception de la cotisation pour une nouvelle période de validité d'un an.

Tout changement d'adresse doit être annoncé à **daydreams France** dans les meilleurs délais par le détenteur de la carte annuelle.

L'utilisateur de la carte annuelle est tenu d'informer immédiatement **daydreams France** en cas de vol ou de perte de sa carte. Sur demande, une nouvelle carte lui sera envoyée moyennant une participation forfaitaire de 39€.

La carte annuelle reste la propriété de daydreams France qui se réserve le droit, en cas d'abus ou de fraude, de rompre le contrat sans délai et de retirer la carte annuelle à son utilisateur. Ce dernier n'aura ainsi plus aucun droit d'utilisation.

Attention : toute réclamation relative à un séjour doit nous être transmise par lettre recommandée A.R à daydreams France - Service Clientèle – BP 50358 – 33694 MERIGNAC CEDEX dans les meilleurs délais et idéalement maximum dans les 30 jours suivants le séjour objet du litige afin que le dossier de réclamation puisse être traité dans les meilleures conditions.