

Conditions générales de ventes



Le Code du tourisme français devant évoluer à partir du 1^{er} juillet 2018 conformément aux dispositions de la Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, les présentes CGV/CPV seront amenées à être modifiées pour tenir compte des nouvelles dispositions législatives.

PREAMBULE

L'agence interlocuteur responsable auprès du client est
CEV VOYAGES , 13, Avenue St Roch – 83790 PIGNANS, n° IM083190006, RCP HISCOCX contrat n°310017077. CEV VOYAGES étant un intermédiaire entre les utilisateurs et les différents fournisseurs de prestations référencés.

La réservation des prestations proposées implique de la part du client l'acceptation préalable des présentes conditions générales et particulières de vente, complétées par les conditions particulières de vente applicables aux différentes prestations spécifiques à chaque fournisseur de voyage (les conditions de vente de chaque fournisseur de voyages sont fournies au client avant la réservation du voyage).

Tout client qui s'inscrit à un voyage reconnaît avoir pris connaissance de la description du produit choisi, des présentes conditions générales et particulières de vente et de celles du fournisseur de la prestation réservée et les accepte dans leur intégralité.

En cas de contradiction entre les Conditions générales et/ou particulières de Vente et le contrat conclu entre le client et l'agence, les dispositions du contrat prévaudront.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes Conditions Générales de Vente régissent les ventes de voyages, de forfaits ou de séjours, au sens du Code de tourisme. Conformément à l'article R. 211-12 du Code du Tourisme, les extraits suivants sont intégralement reproduits :

Article R211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R.211-2.

Article R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil
- 3° Les prestations de restauration proposées
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;

8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde

9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-810° Les conditions d'annulation de nature contractuelle

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11

12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie

13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R211-5

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R211-6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil
- 5° Les prestations de restauration proposées
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur
- 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus
- 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur
- 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes
 - a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone

des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R211-7

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception -soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées -soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ

Article R211-10

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis : -soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ; -soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

Article R211-12

Dans le cas prévu à l'article L. 211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ; l'acheteur, sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement

immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

Conformément aux articles L.221-2 et L.221-28 du Code de la Consommation, le présent contrat n'est pas soumis à un droit de rétractation. Les présentes Conditions Particulières de Vente ont été élaborées conformément aux articles L.211-1 et suivants du Code du tourisme, fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages et de séjours. Elles tiennent également compte de la réglementation européenne et des conventions internationales, notamment en matière de transport aérien. Elles sont portées à la connaissance du client avant la signature de son contrat de vente et font partie de l'information préalable visée à l'article R. 211-6 du Code du Tourisme.

CEV VOYAGES pourra modifier le contenu des présentes Conditions Particulières de Vente, qui sont à jour lors de la réservation et de leur consultation par le client. Les dispositions mentionnées ci-dessous, y compris les prix, annulent et remplacent toute information antérieure.

Les présentes Conditions sont complétées par les Conditions Particulières de Vente du fournisseur de chaque prestation

Quel que soit le mode de réservation de son forfait ou de sa prestation touristique, le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Particulières de Vente, des conditions spécifiques au fournisseur de voyages concerné ainsi que du descriptif de la prestation choisie sur le Site.

1. PROCESSUS DE RESERVATION DE LA PRESTATION TOURISTIQUE

1.1. CEV VOYAGES présente des prestations touristiques élaborées par différents fournisseurs et référencés, tels qu'hôteliers, tour-opérateurs, transporteur (compagnie aériennes, compagnies de croisières etc.)

Pour toute prestation proposée, les conditions de vente spécifiques à chaque fournisseur de voyage ou centrale concerné par la prestation réservée s'appliquent également. Ces conditions comprennent des dispositions concernant notamment les modalités de paiement, d'annulations ou de modifications de réservations, de remboursement, les obligations des parties au contrat, la responsabilité.

1.2 CEV VOYAGES agit en tant qu'intermédiaire :

- le client conclut donc un contrat avec l'agence CEV VOYAGES
- les Conditions Particulières de Vente du fournisseur du voyage constituent un des éléments du contrat.

Les Conditions Particulières de Vente des fournisseurs des prestations sont fournies au moment de la réservation

2. INSCRIPTION

L'inscription à l'un de nos voyages implique l'adhésion sans réserve à l'ensemble de nos conditions particulières.

Après confirmation par le fournisseur, le client confirmera à son tour sa réservation et procédera au règlement de l'acompte de 50% du prix de la prestation. Le solde du séjour devra être versé un mois avant le départ (sans rappel de notre part sous peine d'annulation). Si l'inscription intervient moins de 30 jours avant le départ, le règlement intégral du prix sera exigé lors de l'inscription.

Le formulaire de réservation confirmée correspond au contrat de voyage et comporte le descriptif de la prestation et ses caractéristiques essentielles, ainsi que le prix et les conditions d'annulation, de modification et d'assurance choisie par le client.

Des frais de dossier sont susceptibles d'être appliqués par l'agence. Ils s'élèvent à maximum 20€ par personne et 10€ par enfant de moins de 12 ans. Les frais de dossier et d'agence sont calculés en fonction de la nature du dossier et sont communiqués au moment de la réservation.

3. PRESTATIONS ET PRIX DES FORFAITS

Les fiches descriptives des voyages et séjours mentionnent expressément ce qui est compris dans le prix.

Les prix retenus dans les contrats de voyage ont été calculés sur la base des taux de change, des tarifs aériens et des prestations terrestres connus lors de la signature du contrat. Ils sont communiqués en temps réel lors de leur publication.

Les prix donnés sont indivisibles et toute renonciation à des prestations incluses dans le forfait ou toute interruption de voyage du fait du client (même en cas d'hospitalisation ou de rapatriement anticipé), ne pourra donner lieu à remboursement, sauf assurance spécifique.

Les prix indiqués correspondent à un prix forfaitaire par personne, sur la base d'une chambre double, TTC, et sont libellés en euros. Ils doivent être confirmés par l'Agence de voyages au moment de l'inscription. Les prix sont calculés de façon forfaitaire selon le nombre de nuitées et non de journées.

4. RÉVISION DES PRIX

La révision du prix des forfaits touristiques est soumise aux Conditions Particulières de Vente de chaque fournisseur communiquées au client lors de sa réservation et reportée sur le contrat de vente.

5. PROMOTIONS ET VENTE DE DERNIÈRE MINUTE

Des promotions et des ventes de dernière minute (VDM) sont quelquefois proposées. Il est donc possible que pour un voyage identique, certains tarifs soient différents selon la période de réservation. Les clients ayant payé le tarif plus élevé ne pourront en aucun cas bénéficier d'un remboursement rétroactif, correspondant à la différence entre le prix réglé et le prix promotionnel. Les réductions ne sont pas cumulables avec les promotions.

6. FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

L'agence informe les clients ressortissants français, européens ou ressortissants d'un pays de l'Espace Economique Européen qu'ils doivent prendre leurs dispositions en ce qui concerne les règlements de police et de santé applicables à tout moment du voyage. Les ressortissants étrangers non-européens ou non ressortissants de l'EEE doivent se rapprocher de leur autorité consulaire, sous leur responsabilité, afin de connaître les formalités exigées par le déplacement envisagé et les délais nécessaires en fonction de la date de départ. Il n'appartient pas à l'agence de fournir ces informations ni d'interroger les clients sur leur nationalité.

Si le voyage concerne des enfants mineurs, il appartient aux parents de se mettre en conformité avec les indications qui leur seront données ; chaque enfant doit être muni d'une pièce d'identité personnelle avec photographie. Les livrets de famille ne sont pas des pièces d'identité. Les enfants mineurs doivent voyager accompagné d'un adulte responsable juridiquement autorisé à les accompagner. Les enfants de moins de 2 ans peuvent voyager gratuitement mais ne disposent pas de siège dans l'avion sauf si les parents ont commandé et payé un billet au tarif enfant spécialement pour eux. L'attention du client est attirée sur le fait que cette disposition n'est valable qu'à la condition que les enfants aient moins de 2 ans pendant toute la durée du voyage, c'est-à-dire au plus tard à la date de retour. En effet, les compagnies aériennes considèrent que les enfants dépassant l'âge de 2 ans à la date du retour doivent prendre un billet aller-retour au tarif enfant. Les frais occasionnés par le non-respect de cette règle ne pourront être remboursés. Il est rappelé que les compagnies aériennes refusent parfois l'embarquement aux femmes enceintes, lorsqu'elles estiment qu'en raison du terme de la grossesse, un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible.

Le mineur qui voyage non accompagné par un titulaire de l'autorité parentale doit être muni, en sus de sa carte d'identité ou de son passeport, d'une autorisation de sortie du territoire donnée par un titulaire de l'autorité parentale. Cette autorisation doit être rédigée au moyen d'un formulaire (pour accéder au formulaire : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1359>) qui doit être dûment complété et signé par ledit titulaire. Le mineur devra être muni de cette autorisation mais également de la photocopie lisible d'un document officiel justifiant de l'identité du signataire de ce formulaire. En aucun cas, l'agence ne pourra se substituer à la responsabilité individuelle des clients qui doivent prendre à leur charge l'obtention de toutes les formalités avant le départ (passeport généralement valable 6 mois après la date de retour de voyage, visa, certificat de santé, etc.) et pendant toute la durée du voyage, y compris l'accomplissement des formalités douanières des pays réglementant l'exportation d'objets.

Le non-respect des formalités, l'impossibilité d'un client de présenter des documents administratifs en règle, quelle qu'en soit la raison entraînant un retard, le refus à l'embarquement du client ou l'interdiction de pénétrer en territoire étranger, demeurent sous la responsabilité du client qui conserve à sa charge les frais occasionnés, sans que l'agence ne rembourse ni ne remplace ledit voyage.

Les clients doivent particulièrement veiller – sous leur seule responsabilité – à la conformité des noms et prénoms indiqués lors de leur réservation et confirmés lors de la conclusion de leur contrat de voyage avec les mentions de leurs papiers d'identité valides (nom d'usage, nom d'épouse etc.)

7. DURÉE DU VOYAGE

La durée du voyage inclut les jours de départ et de retour, depuis l'heure de départ de l'aéroport le jour du départ, jusqu'à l'heure d'atterrissage du vol le jour du retour. Sauf mention particulière, compte tenu des horaires des vols souvent aléatoires, il convient de considérer que les premiers et derniers jours du voyage seront consacrés au transport et ne comporteront aucune prestation sur le lieu du séjour.

8. HÔTELLERIE

La classification des hôtels par étoiles ou par catégorie présentée résulte toujours des décisions des autorités du Tourisme, selon des normes locales qui peuvent être différentes des

normes françaises ou internationales

Les usages de l'hôtellerie internationale impliquent que les participants prennent possession de la chambre à partir de 14 heures et la libèrent avant midi, et ce, quelle que soit l'heure de départ ou d'arrivée.

Les chambres individuelles sont souvent plus petites et moins bien situées dans l'hôtel que les autres, même si un supplément est demandé à ce propos. Dans la plupart des hôtels, les chambres triples sont des chambres doubles avec un lit d'appoint. Cette formule, qui évite le règlement d'un supplément chambre individuelle pour la troisième personne, implique par conséquent quelques inconvénients notamment en terme d'espace disponible dans la chambre. Elles sont déconseillées pour trois adultes

En cas de séjour en demi-pension, chaque nuit passée sur place correspond à un petit-déjeuner et un dîner. Ainsi, en cas d'arrivée tardive et de départ matinal aucun repas ne sera fourni le premier et le dernier jour. Il en est de même en cas de séjour en pension complète.

En cas de vol dans les hôtels, la responsabilité de l'agence sera limitée conformément aux règles du Code civil. De manière générale, les hôtels disposent de coffre-fort (gratuit ou payant) qu'il est recommandé d'utiliser

L'accès aux discothèques des établissements hôteliers est interdit aux personnes de moins de 18 ans. Une pièce d'identité peut être demandée. La formule "All Inclusive" permet la consommation sans limite de certains alcools pour les personnes majeures. L'abus d'alcool est dangereux. L'agence ne pourra être tenue responsable des comportements ou accidents survenus aux clients en état d'ébriété.

Les activités et loisirs proposés par les hôtels peuvent présenter des risques dont l'agence ne pourra être tenue responsable en cas d'accident. Les images affichées sont fournies à titre d'illustration des prestations ; l'agence ne garantit pas qu'elles correspondent toujours exactement aux prestations réservées par le client (par exemple : image d'une chambre catégorie supérieure dans le descriptif produit alors que le client a réservé une chambre standard ; vue de la mer alors que la chambre est située ailleurs etc.).

9. TRANSPORT AERIEN

Ces conséquences des accidents ou incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies par les Conventions de Varsovie du 12 octobre 1929 amendée et de Montréal du 28 mai 1999, dont les limitations de responsabilités pourraient profiter à l'agence, en cas de mise en jeu de sa responsabilité et selon l'article L.211-16 du Code du Tourisme. Les conditions de transport sont rappelées au dos des billets ou communiquées en même temps que son émission.

Tous les horaires sont donnés à titre indicatif dès qu'ils sont disponibles et peuvent être modifiés, même après confirmation à l'initiative de la compagnie aérienne. Toute place non utilisée à l'aller ou au retour ne pourra faire l'objet d'un remboursement.

Compte tenu de l'intensification du trafic aérien, des événements indépendants de la volonté de l'agence (grèves, incidents techniques, retards aériens) peuvent avoir lieu et sont régis notamment par le Règlement européen n° 261/2004 du 11 février 2004 relatif au refus d'embarquement, aux annulations et aux retards importants de vol, dont les limitations peuvent bénéficier à l'agence. Par ailleurs, un changement d'aéroport peut se produire dans n'importe quelle ville. Une escale technique ou supplémentaire peut être prévue par la compagnie aérienne sans que l'agence ait le temps d'en informer les clients.

La liste des compagnies aériennes utilisées dans les voyages proposés, est communiquée conformément aux dispositions des articles R.211-15 et suivants du Code du Tourisme. Une confirmation de l'identité de la compagnie aérienne sera communiquée au client lors de l'inscription et au plus tard 8 jours avant le départ. Une modification peut intervenir avant le départ et le client en sera informé au plus tard lors de l'embarquement. Pour les vols charters dont la durée n'excède pas deux heures, aucun repas à bord ne sera servi. Sur certains vols, les boissons alcoolisées sont payantes.

Conformément au Règlement CE n°1107/2006, le client présentant un handicap ou une mobilité réduite requérant une attention particulière, en raison de son état physique, intellectuel ou de son âge, est tenu d'en informer l'agence avant sa réservation, et au plus tard 48 heures avant l'heure de départ publié du vol. L'agence ou le transporteur aérien peuvent déconseiller ou refuser au client présentant un handicap ou une mobilité réduite, la réservation d'un voyage incluant un transport aérien, dès lors que les exigences de sécurité ou la configuration de l'aéronef rendent impossible pareil transport. L'agence ou le transporteur aérien peuvent également exiger l'accompagnement de ce client par une personne capable de lui fournir une assistance.

Conformément à l'article L. 224-66 du Code de la Consommation, en cas de non utilisation de votre billet d'avion, vous avez la possibilité de vous faire rembourser, sur demande, les « taxes aéroports » afférentes à celui-ci. Le remboursement fera l'objet d'une facturation de frais, dans la limite de 20% du montant remboursé.

10. RECLAMATIONS

Lorsqu'un client constate qu'un service n'est pas fourni tel que prévu, afin de ne pas en subir les inconvénients pendant toute la durée de son séjour, il doit immédiatement en aviser le représentant local du fournisseur de voyages avec lequel il a contracté ou l'accompagnateur présent afin de régler le litige sur place. Les observations sur le déroulement du voyage doivent parvenir à l'Agence concernée dans les 30 jours suivant le retour, par courrier recommandé avec avis de réception, accompagné des justificatifs appropriés. A défaut, le dossier ne sera pas traité prioritairement.

Après avoir saisi l'Agence et, à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : www.mtv.travel.

La remise éventuelle de questionnaires par le prestataire ou le fournisseur à la fin du voyage est uniquement destinée à établir des statistiques sur les prestations. Ils ne pourront donc, en aucun cas, être considérés comme des éléments du dossier d'après-vente du client.

11. BAGAGES-EFFETS PERSONNELS

L'Agence ne peut être tenue pour responsable en cas de perte, vol ou détérioration des bagages ou effets personnels durant le voyage. En cas de problème, il est recommandé aux clients de faire constater les faits par les autorités locales compétentes (dépôt de plainte).

Lors du transport aérien, la responsabilité des compagnies aériennes est limitée ou exclue en cas de perte, avarie ou retard de bagages, selon les conventions de Varsovie et de Montréal précitées ; ces conventions peuvent également bénéficier à l'Agence en cas de mise en jeu de sa responsabilité.

Toute réclamation doit être immédiatement déposée à l'aéroport par le client lui-même auprès des services du transporteur ou de l'aéroport et dès constatation du dommage.

Aucune assurance bagages n'est incluse dans les prix des prestations. Cependant, une assurance peut être proposée par l'un de nos prestataires en matière d'assurances.

IMPORTANT : si vous suivez un traitement médicamenteux, conservez-le en cabine avec vous dans un bagage à main (avec ordonnances), ne le laissez pas en soute. Il est également recommandé de conserver avec vous en bagage à main vos objets de valeur : appareil photos, caméra, lunettes de vue, clés d'appartement, de voiture, bijoux, etc. s'ils sont autorisés en cabine et dans la limite du poids autorisé en cabine par le transporteur. Les compagnies aériennes sont tenues d'appliquer des mesures restrictives d'acceptation des liquides, aérosols, gels et pâtes contenus dans les bagages en cabine. Pour ne pas risquer la confiscation de ces produits (à titre non exhaustif : divers gels, shampoings, parfum, sirops, liquides, etc...) il est conseillé de visiter le site internet de la Direction Générale de l'Aviation Civile et de prendre connaissance du document explicatif suivant : <http://www.developpement-durable.gouv.fr/Passagers-aeriens-s-informer-pour-.html>. Dans tous les cas, ce bagage reste sous la responsabilité de l'utilisateur pendant toute la durée du voyage.

Chaque compagnie a sa propre politique en matière de bagages acceptés en soute. Le plus fréquemment il existe une franchise de 15Kg de bagage par passager sur les vols charters et de 20Kg de bagage par passager sur les vols réguliers (classe économique). A destination des USA, la franchise est généralement exprimée en nombre de bagages. En cas d'excédent, s'il est autorisé, le passager devra s'acquitter d'un supplément auprès de la compagnie aérienne, à l'aéroport. En général, les compagnies « Low Cost » n'appliquent pas de franchise mais font payer des frais pour chaque bagage enregistré. Les compagnies font généralement payer un supplément pour les bagages hors format tels que les planches de surf, planches à voile, vélo, sac de golf. L'internaute est invité à se renseigner auprès de la compagnie sur laquelle il a prévu de voyager afin de prendre connaissance de sa politique en matière d'excédent bagage.

Sont interdits dans les bagages les articles concernés par la réglementation internationale sur les matières dangereuses et notamment les articles explosifs, inflammables, corrosifs, oxydants, irritants, toxiques ou radioactifs, les gaz comprimés et les objets non autorisés par les Etats. Il appartient au client de se renseigner auprès de la compagnie aérienne sur laquelle il a prévu de voyager afin de prendre connaissance de sa politique en matière d'articles non autorisés dans les bagages. L'agence ne peut être tenue pour responsable en cas de refus de la compagnie d'embarquer un bagage, et les frais supplémentaires éventuellement exposés du fait de ce refus restent à la charge du client.

12. RESPONSABILITE

L'Agence est titulaire des autorisations légales et administratives délivrées par les autorités françaises compétentes, garantissant aux clients la bonne exécution des prestations achetées. Dans le cas de forfaits touristiques, la responsabilité du vendeur de la prestation touristique est définie à l'article L.211-16 de Code du tourisme et ne peut être engagée en cas d'inexécution

contractuelle de la part du client, en cas du fait d'un tiers ou en cas de force majeure.

Hors forfaits touristiques (par exemple, location de voiture seule), la responsabilité de plein droit prévue à l'article précité est exclue, conformément à l'article L.211-16 du Code du tourisme.

La responsabilité de l'Agence de voyages peut être limitée par celle de ses propres prestataires par l'application de conventions internationales, notamment pour le transport aérien, les conventions de Varsovie du 12 octobre 1929 amendée et de Montréal du 28 mai 1999 (article L.211-16 du Code du Tourisme).

L'agence ne pourra être tenue pour responsable de modifications de dates, d'horaires ou d'itinéraires, du changement d'aéroport au retour, de la suppression ou modification d'une partie du programme provoqués par des événements extérieurs tels que grèves sans préavis, incidents techniques, surcharges aériennes, intempéries, épidémies, changement de vol ou tout autre cas de force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputables au client.

Il peut arriver pour des raisons tenant à la période, à la fréquentation ou à des décisions des hôteliers sur place, que le matériel soit en nombre insuffisant sur les lieux de séjour ou que certaines activités soient suspendues. L'agence ne sera aucunement responsable en cas d'incident survenu à l'occasion de prestations achetées directement sur place par le client auprès d'un prestataire extérieur ou résultant d'une initiative personnelle du client.

13. ASSURANCE

L'Agence communique au client les conditions des assurances spécifiques annulation, assistance et rapatriement avant la confirmation de la réservation de voyage.

Au plus tard au moment de l'inscription, le client pourra souscrire un contrat d'assurance spécifique selon deux options : Multirisques ou Annulation.

Le client pourra choisir de ne souscrire aucune assurance complémentaire.

14. CONDITIONS D'ANNULATION

a. Annulation du fait du client

Toute demande d'annulation d'inscription émanant du client doit être effectuée par courrier recommandé avec AR et entraînera, quel que soit le voyage ou le séjour, sauf conditions spécifiques, des frais d'annulation calculés selon les barèmes prévus dans les conditions spécifiques à chaque fournisseur de voyage. En cas d'annulation de toute prestation, la prime d'assurance, les frais de visas le cas échéant, les frais de dossier et les frais de billetterie ne sont pas remboursables.

b. Annulation du fait d'un fournisseur de voyages

Si un fournisseur de voyages décide d'annuler le voyage ou le séjour avant le départ, le client en sera averti par tout moyen permettant d'en accuser réception. Si un accord amiable sur un voyage ou séjour de substitution se révèle impossible, il convient de se référer aux conditions spécifiques à chaque fournisseur de voyages quant au remboursement des sommes versées par le client et à l'indemnité d'annulation.

15. MODIFICATIONS DU CONTRAT

Il convient de se référer aux Conditions de vente spécifiques à chaque fournisseur de voyages, qui font partie intégrante du contrat de voyage, en ce qui concerne les conditions de modifications de contrat.

a. Modifications par le client

Un report de date ou un changement de destination est en général considéré comme une annulation (cf. Article 14). Un changement de nom n'est pas considéré comme une modification, mais comme une cession de contrat et implique donc des frais prévus à l'Article 16. Toute modification des prestations par le client sur place ne pourra donner lieu à remboursement (séjour écourté par exemple), de même que toute prestation non consommée.

b. Modifications par un fournisseur de voyages

Si, avant le départ, un événement extérieur s'imposant à un fournisseur de voyages au sens de l'article L.211-13 du Code du tourisme, le contraint à modifier un élément essentiel du contrat conclu par l'Agence avec le client, l'agence avertira le client par tout moyen permettant d'en accuser réception, le plus rapidement possible et formulera des propositions (modification du voyage ou voyage de substitution). Lorsqu'un nombre minimal de participants est requis pour la réalisation d'un circuit ou d'un voyage et que ce nombre n'est pas atteint, l'agence en informe le client au moins 21 jours avant la date de départ. Il sera alors proposé au client une solution de remplacement au tarif en vigueur, ou le remboursement intégral des sommes payées.

16. CESSIION DU CONTRAT

Lorsque le contrat porte sur un séjour ou un circuit, le client peut le céder à un tiers. Le client doit impérativement informer l'Agence de la cession du contrat par tout moyen permettant d'en accuser réception, au plus tard 7 jours

avant la date de début du voyage (15 jours pour une croisière), en indiquant précisément le nom et l'adresse du cessionnaire et du participant au voyage, et en justifiant que celui-ci remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour ou le voyage

En revanche, le client ne peut pas céder son ou ses contrats d'assurance. De plus, en cas de transport aérien si le billet est émis, il ne sera ni échangeable, ni remboursable, par les compagnies aériennes et dès lors, la cession du contrat de voyage pourra être assimilable à une annulation générant les frais prévus dans les Conditions Particulières de Vente du fournisseur.

17. DROIT APPLICABLE

Les contrats conclus entre l'Agence et le client sont soumis au droit français.

18. DIVERS

CEV VOYAGES a souscrit auprès de la compagnie HISCOX , un contrat (N°310017077) garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle pour les dommages matériels, immatériels causés à ses clients ou à des tiers par faute, erreur ou négligence commises à l'occasion de son activité ; illimitée pour les dommages corporels.

CEV VOYAGES Société SARLU, au capital social de 7 500 euros, RCS DRAGUIGNAN 824 891 188, dont le siège social est situé au Cros de l'Arnavet—83790 PIGNANS. N° d'immatriculation : IM083190006, Garantie financière délivrée par APST, 15 avenue Carnot 75017 Paris.

CEV VOYAGES est membre du Syndicat Les Entreprises du Voyages (anciennement dénommé SNAV- Les Professionnels du Voyage) et de l'Association Professionnelle de Solidarité du tourisme (APST)

