

CONDITIONS DE VENTE

Mises à jour du 18.09.2009

| | | |
|---|--|---|
|  | <p>Billets Discount (billetsdiscount.com) est une marque du Cercle des Vacances</p> <p>LE CERCLE DES VACANCES S.A.S au capital de 2.200.000,00 € RCS Paris 500 157 532 SIRET 500 157 532 000 10 APE 7911Z Licence 075 07 0065 Garantie bancaire : APS IATA : 202 47 312</p> |  |
|---|--|---|

PREAMBULE

Les offres soumises aux présentes conditions de vente sont proposées par la société Le Cercle des Vacances (ci-après : CDV), Société par Actions Simplifiée au capital de 2.200.000€. CDV est titulaire de la licence N° 075950217, de l'agrément IATA n°20247312, de l'assurance responsabilité civile professionnelle GENERALI police N°56449454 et de la garantie financière APS.

CDV est également adhérent au SNAV (Syndicat National des Agences de Voyages).

L'internaute doit impérativement prendre connaissance des présentes conditions afin de garantir ses relations avec Cercle des Vacances sur le plan juridique. La demande de services sur le site Cercledesvols.com est pour cela réservée aux utilisateurs ayant pris connaissance préalablement et accepté, sans réserve, l'intégralité des Conditions de Ventes.

Les présentes conditions de vente contiennent :

- les conditions particulières de la société Cercle des Vacances (vente de vols secs)
- les conditions particulières de la société Cercle des Vacances (vente de forfaits)
- les conditions générales de vente qui correspondent aux articles **R211-5 à R211-13** du Code du Tourisme (voir également le site Legifrance)

Votre contrat est régi par les conditions de vente en vigueur au jour de votre commande.

Tout client de la société CDV reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les conditions de vente. Ainsi, le client doit avoir atteint la majorité légale et ne pas être placé sous tutelle ou curatelle. Le client garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies par ses soins ou tout autre membre de sa famille.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE VOLS SECS

DEFINITIONS DES TERMES UTILISES DANS LES PRESENTES CONDITIONS

« **Back Office** » : le terme back-office désigne l'application utilisée par le personnel du Cercle des Vacances pour mettre à jour les informations, notamment tarifaires, qui apparaissent sur le site.

« **Demande** » : Acte par lequel le Client demande au CERCLE DES VACANCES que lui soit fourni une prestation dans un délai déterminé.

« **Code cryptogramme** » : Il s'agit des trois derniers chiffres figurant au verso de la carte bancaire.

« **Emission du billet** » : signifie l'émission du titre de transport qui intervient généralement 10 jours avant le départ.

« **Réservation** » : Signifie l'acte par lequel LE CERCLE DES VACANCES promet au client de lui accorder le bénéfice exclusif d'un droit sur une prestation. La réservation est effective après validation par les services du CERCLE DES VACANCES de la demande fait par l'internaute sur le site Internet.

« **Taxes d'aéroport** » : les taxes d'aéroports comprennent notamment le coût du carburant, les différentes taxes afférentes (taxe d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports...) dont les montants varient selon les destinations et sont susceptibles de modifications par les autorités locales. La variation à la hausse du montant de ces taxes sera intégralement répercutée dans le prix de la prestation, si cette variation a lieu avant l'émission du billet qui intervient environ 10 jours avant le départ.

« **Dossier soldé** » : Un dossier est considéré soldé, dès lors que le débit du montant total du dossier a été accepté par l'établissement bancaire du client.

I. CONDITIONS PARTICULIERES

1. OFFRE PRESENTEE SUR LE SITE INTERNET

Les offres de vente de voyages proposées sur le site Internet, régies par les présentes conditions de vente, sont normalement valables tant qu'elles demeurent en ligne jusqu'à épuisement des places disponibles, et peuvent varier à tout moment.

En effet, nous n'agissons qu'en qualité d'intermédiaire entre vous et nos prestataires (compagnies aériennes, loueurs de véhicules, prestataires hôteliers, compagnies de croisières...). Aussi, nous nous efforçons d'actualiser nos offres dès que nous avons connaissance d'une information les concernant.

Les demandes de réservations effectuées sur le site sont soumises à des validations par les personnels du CERCLE DES VACANCES, destinées à prévenir les tentatives de fraudes. A cet effet, nous vous rappelons que les demandes de réservations effectuées après 18h, le dimanche et les jours fériés ne pourront pas faire l'objet d'un paiement ou d'une émission des billets le jour même. Veuillez noter que la disponibilité des vols et des tarifs peut avoir évolué lors de la validation par nos services, auquel cas le Cercle des Vacances se réserve le droit d'annuler votre réservation et s'engage à ce qu'aucun paiement ne soit

prélevé. Par ailleurs, vous serez alors contacté par un de nos agents qui s'efforcera de vous proposer des solutions alternatives.

Lorsque vous avez complété et validé votre demande, un récapitulatif de dossier incluant le montant des taxes vous est proposé par voie électronique.

Toutes les photos ou images présentes sur les sites de CDV sont non-contractuelles et sont à considérer comme libre illustration non-exhaustive, et non comme une représentation descriptive des produits. En tant que telles, elles ne peuvent engager la responsabilité de CDV.

2. PRIX

2.1 GENERALITES

La société CDV propose des prestations à des prix négociés, et publics. Les descriptifs des offres présentées sur nos catalogues électroniques précisent les prestations incluses dans le prix et les éventuelles conditions particulières.

Tous nos prix sont indiqués en euros, TVA et taxes d'aéroport incluses. Ils peuvent selon les pages du site faire l'objet d'un double affichage hors taxes d'aéroport / taxes d'aéroport incluses.

Pour les prestations comprenant un hébergement et un transport, les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées, et non du nombre de journées entières.

En l'absence de mention contraire dans la description de l'offre, les prix ne comprennent pas :

- les frais de réservation
- les frais de livraison des titres de transport ou carnets de voyage (ceux-ci varient selon le mode de livraison choisi)
- les assurances
- les taxes de sortie de territoire demandées par certains pays, à régler sur place en espèces, lors de l'enregistrement
- les services antérieurs à l'enregistrement à l'aéroport de départ ou postérieurs au retour à l'aéroport
- les excédents de bagage
- les parkings aéroport
- les visas et les frais d'accomplissements des formalités administratives et sanitaires nécessaires à l'accomplissement du voyage : vaccinations, traitements médicaux, etc.
- les taxes de séjour pour la France
- le supplément chambre individuelle
- les repas non compris dans la formule choisie pendant le séjour, et ceux consommés lors des escales
- les boissons dont celles prises au cours des repas (y compris les bouteilles d'eau lorsque l'hôtelier ne dispose pas d'eau potable)
- les quotes-parts bébés à régler sur place directement auprès de l'hôtelier
- les communications téléphoniques
- les visites et excursions facultatives, les entrées dans les musées et sites
- les activités payantes
- les dépenses d'ordre personnel
- les pourboires obligatoires dans certains pays
- les pourboires d'usage au guide ou et au chauffeur dans le cadre d'un circuit ou d'une croisière

Il appartient au client d'apprécier avant son inscription si le prix lui convient. Aucune contestation concernant le prix ne pourra être prise en considération ultérieurement.

Prix au départ de province

Le back office ne nous permet pas d'ajuster les taxes d'aéroport au départ de la province. Ces informations vous seront systématiquement confirmées au moment de la réservation.

2.2 TAXES D'AEROPORT

Les taxes affichées sont celles dont nous avons connaissance au moment où nous avons mis à jour les informations figurant sur notre site. Elles peuvent varier en fonction de la compagnie finalement retenue pour la réservation, et du parcours confirmé. L'augmentation du prix des carburants contribue à l'augmentation des taxes d'aéroports dans des proportions de plus en plus importantes.

Attention : En cas de hausse du montant des taxes, redevances passagers et/ou surcharges carburant appliquées par les autorités et/ou compagnies aériennes, celles-ci seront intégralement et immédiatement répercutées sur le prix de tous les produits à compter de sa date d'application, y compris pour les clients déjà inscrits et ayant déjà réglé la prestation correspondante.

D'une manière générale, les montants des taxes sont susceptibles d'être ajustés par le transporteur, et répercutés par Cercle des Vacances au client, jusqu'à la date d'émission des titres de transport.

Outre les taxes d'aéroport directement perçues lors de votre achat, des taxes locales supplémentaires peuvent être imposées par les autorités locales de certains pays et sont à régler sur place en monnaie locale, en dollars US ou en euros.

2.3 FRAIS DE RETRAIT / LIVRAISON DES DOCUMENTS DE VOYAGE

Les billets d'avion seront émis après règlement intégral du montant du dossier.

Depuis le 1er juin 2008, l'association internationale du Transport Aérien (IATA) impose de nouvelles règles en matière d'émission de titres de transport aérien. A compter de cette date, les agences de voyages et les compagnies aériennes ont l'obligation d'émettre les titres de transport sur support électronique uniquement (billet électronique ou « e-ticket »).

Malgré l'affichage disponible d'un parcours aérien, nous pourrions être dans l'impossibilité d'honorer votre réservation. En effet, en raison de contraintes techniques propres aux systèmes des compagnies aériennes et pour certaines situations (les bébés de moins de 2 ans, les accords interlignes, les groupes...), l'émission de billet sur support électronique peut s'avérer impossible. Cette situation indépendante de notre volonté ne peut engager notre responsabilité.

La compagnie aérienne peut, le cas échéant, proposer à titre exceptionnel l'émission des billets au format papier. Les frais d'émission et d'envoi des billets seront alors à la charge du client, après acceptation de ce surcoût par celui-ci.

Dans le cas contraire, nous nous engageons, dans les meilleurs délais, à tout mettre en œuvre pour vous proposer une solution d'acheminement alternative. Celle-ci pourrait s'accompagner de 25 euros de frais de gestion par passager, d'une différence tarifaire et/ou de frais supplémentaires qui resteraient à votre charge.

En cas d'absence de solution alternative, de refus de la différence tarifaire éventuelle, et en raison de l'impossibilité d'émission, nous serions contraints de procéder à l'annulation sans frais de votre réservation et de procéder à son remboursement.

Les billets d'avion doivent impérativement être présentés à la compagnie lors de l'enregistrement.

Le Cercle des Vacances ne pourrait être tenu pour responsable d'un défaut de livraison imputable à ces prestations.

Si, au moment de l'émission, qui intervient après la réservation, le transporteur n'autorise pas le billet électronique, que le délai d'acheminement du titre de transport physique n'est pas possible et qu'aucune autre solution aux mêmes conditions n'est disponible, le Cercle des Vacances se réserve le droit d'annuler sans frais la réservation effectuée.

Attention : Dans le cadre de l'achat de billets d'avion sur compagnie régulière, le Cercle des Vacances agit en qualité de simple intermédiaire entre le transporteur et le client. Le transporteur peut imposer au Cercle des Vacances, sur certains vols, à certaines dates, ou pour bénéficier de certains tarifs, des règles d'émissions particulières telles que l'émission du billet dans un délai maximum après la réservation. Dans le cas où ces règles d'émission imposées par le transporteur au Cercle des Vacances ne permettraient pas d'émettre le billet réservé par le client dans le délai fixé, le Cercle des Vacances sera en droit d'annuler sans frais la réservation effectuée.

Le Cercle des Vacances propose également de fournir certains documents de voyage aux conditions tarifaires suivantes :

- frais d'établissement de visa Australie : 10 €

- frais de service animaux : 10 €

(*montant des frais de retrait ou de livraison par dossier)

2.4 REVISION DES PRIX

Les prix indiqués sont ceux en vigueur à la date de la demande en fonction des places disponibles. Ils sont susceptibles de modification sans préavis.

En cas de variation du montant des taxes, redevances passagers et/ou surcharges carburant appliquées par les autorités et/ou compagnies aériennes, celles-ci seront intégralement et immédiatement répercutées dans le prix de tous les produits à compter de leur date d'application, y compris pour les clients déjà inscrits et ayant déjà réglé la prestation correspondante.

Dans cette hypothèse de variation de prix, les clients seront contactés par téléphone pour obtenir leur accord et une facture complémentaire leur sera adressée.

Variation du coût des transports, des taxes, des redevances : toute variation sera intégralement répercutée dans le prix du billet.

Dans le cas d'une augmentation, le client disposera d'un délai d'une semaine pour confirmer son acceptation ou son désistement. Cette dernière éventualité n'entraînera aucun frais d'annulation dans le cas où l'augmentation proposée serait égale ou supérieure à 10% du prix initial du billet. Dans les autres cas, les frais d'annulation s'appliquent.

2.5 CONDITIONS DE RESERVATION

- séjour maximum pour les vols secs : 30 jours. Au-delà de cette durée, un supplément pourra être appliqué.

- arrêt en cours de trajet : possibilités et frais variables selon compagnies, nous consulter. Le panache ville arrivée/retour est parfois possible sur une même compagnie, merci de nous consulter.

Les prix affichés sont ceux de nos classes de réservation promotionnelles, ils sont sujets à modification sans préavis. En cas de non disponibilité de ces classes au moment du traitement de votre demande, nous vous proposerons d'autres tarifs que nous avons négociés avec nos partenaires.

2.6 CONFIRMATION DES DEMANDES FAITES EN LIGNE

Le récapitulatif de votre demande effectuée en ligne vous est adressé par les systèmes automatiques de Billetsdiscount.com sous forme de courriel récapitulatif.

Le mail de confirmation ne vaut pas confirmation définitive de la commande mais indique que celle-ci est bien enregistrée en vue de son traitement.

Il vous appartient dans tous les cas de vous assurer de la bonne réception du courrier électronique de confirmation de demande, notamment en vérifiant que votre installation informatique et votre système de messagerie vous permettent de recevoir ce courrier.

Lors du traitement de votre demande, vous recevrez par voie électronique une confirmation de réservation adressée par un agent de réservation. Il vous appartient dans tous les cas de vous assurer de la bonne réception de ce courrier électronique, notamment en vérifiant que votre installation informatique et votre système de messagerie vous permettent de recevoir ce courrier.

Il vous appartient également de vérifier impérativement et dans les plus brefs délais les **caractéristiques du voyage et les informations passagers** qui sont mentionnées dans l'e-mail de confirmation. Nous vous rappelons qu'une erreur sur ces informations (ex. erreur de nom) peut entraîner l'impossibilité d'utiliser le ou les titres de transport, ainsi qu'un surcoût pouvant atteindre le montant total des billets d'avion en cas de réémission de ces titres. Vous êtes responsable de la validité des informations que vous avez communiquées à nos services.

2.7 FRAIS

Le Cercle des Vacances se réserve le droit d'appliquer des frais de réservation sur le montant du prix affiché sur le site, dans la limite de 20% du prix du billet toutes taxes comprises. Ces frais correspondent à la rémunération du Cercle des Vacances pour la prestation qu'il fournit.

De façon complémentaire au montant des frais de réservation, des frais de service de € 20,00 par passager pourront être facturés en contrepartie du conseil personnalisé d'un agent de voyage du Cercle des Vacances. Ceci s'applique pour des réservations de séjours concrétisées par téléphone ou dans l'espace client du Cercle des Vacances.

3. CONDITIONS DE REGLEMENT

3.1 MODE DE PAIEMENT

- En espèces : en euros uniquement, directement à nos bureaux au 4, rue Gomboust - 75001 Paris.
- Par chèque bancaire ou postal : libellé à l'ordre de « Le Cercle des Vacances », déposé directement à notre agence ou adressé par courrier postal. Les chèques doivent parvenir dans le même délai que celui précisé aux conditions de paiement (voir ci-après).
- Par carte bancaire : vous pouvez nous transmettre vos coordonnées bancaires lors de votre demande sur notre site, en toute sécurité et en toute confidentialité.
- Les frais de modification de numéro de carte après débit vous seront facturés 1% du montant débité. La photocopie de la carte bancaire utilisée pour le paiement pourra vous être demandée, ainsi que la photocopie du passeport ou de la carte nationale d'identité du porteur de la carte bancaire, et celle du passager.
- Dans le cadre des paiements par carte bancaire, il appartient au client de s'assurer que les montants ont bien été débités et qu'il a bien reçu la ou les factures correspondant à la prestation fournie par Cercle des Vacances.
- Les cartes bancaires suivantes (émises par des banques situées en France) sont acceptées :
 - la carte bleue nationale
 - la carte Visa, Visa Premier, Visa Platinum, Visa Infinite, et Visa Electron
 - la carte EuroCard/MasterCard
- Par chèque vacances : il est possible de régler par chèques vacances, soit en partie, soit en totalité, en respectant la procédure décrite ci-après:

Après confirmation de votre réservation, envoi par courrier recommandé avec accusé de réception ou dépôt de vos chèques vacances à nos bureaux, avec vos coordonnées (nom, prénom, numéro de dossier), jusqu'à 60 jours avant la date de départ.

Note : nous ne rendons pas la monnaie sur les chèques vacances. En cas d'annulation de votre voyage, la somme créditée correspondra à la valeur du voyage et non à celle des chèques vacances (sous réserve de l'application des frais d'annulation éventuels, cf. paragraphe 5 « Conditions d'annulation »).

En aucun cas, les paiements par "mandat cash" ne pourront être acceptés.

3.2 CONDITIONS DE PAIEMENT

Paiement intégral à la réservation

Pour l'achat de billets d'avion pour certains vols à tarifs spéciaux, l'intégralité du paiement vous sera demandée à la réservation.

Versement d'acompte et règlement des soldes

Dans les autres cas, un acompte de 25% du montant de la transaction vous sera demandé. Le solde devra être versé au plus tard 60 jours avant la date de départ (sans rappel de notre part), par carte bancaire ou par chèque. Nous vous rappelons que les chèques ne sont pas acceptés à moins d'un mois du départ.

Le solde doit impérativement être réglé 60 jours avant le départ, pour émission du billet, sans relance de notre part, faute de quoi la compagnie se réserve le droit d'annuler les sièges. En cas de non-respect de ce délai de paiement, le client encourt le risque de devoir payer un supplément, de se voir décaler ses dates, voire de perdre les places réservées et la totalité des sommes versées. Sans nouvelles de leur part avant le 61ème jour précédant leur départ, ou le jour précédant le 61ème jour si ce dernier correspond à un jour chômé, les clients qui ont effectué le règlement de leur acompte par carte bancaire se verront prélever le solde sur la carte bancaire qu'ils auront communiquée au moment du versement de l'acompte.

Paiements à tempérament

Les clients qui désirent payer en plusieurs fois sont invités à nous consulter afin de convenir de valider que l'offre retenue est compatible avec cette facilité.

A défaut de parfait paiement, le Cercle des Vacances est en droit de considérer que le client a annulé sa réservation. Avant réception et encaissement du paiement complet, le Cercle des Vacances n'est pas tenu d'émettre un quelconque billet. Toutefois, le client demeure dans tous les cas responsable du paiement de tous les montants convenus pour les produits ou services commandés.

Ne sont pas considérés comme libératoires de la dette : la remise d'un numéro de carte bancaire tant que l'accord du centre de paiement n'est pas obtenu ni d'un virement avant confirmation de notre banque.

Le non-respect par le client des conditions de paiement sera considéré par le Cercle des Vacances comme une annulation demandée par le client. Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour quelque raison que ce soit, la vente des prestations réservées serait annulée, les frais en découlant étant à la charge du client.

Attention : afin de minimiser les conséquences des fraudes par cartes bancaires, le Cercle des Vacances se réserve le droit d'effectuer des vérifications au hasard et de demander à l'Utilisateur de faxer ou poster la preuve de son adresse, une copie recto verso de la carte bancaire servant au paiement, ainsi que celle d'une pièce d'identité du porteur de la carte bancaire et celle du passager et ce avant d'émettre un billet.

3.3 SECURISATION DES PAIEMENTS ET LUTTE CONTRE LA FRAUDE AUX MOYENS DE PAIEMENT

Le Cercle des Vacances se réserve le droit de refuser le paiement par carte bancaire et de proposer d'autres modes de paiement, tels qu'ils sont définis à l'article 3.1 des présentes conditions de vente. Par ailleurs, le Cercle des Vacances peut être amené à contacter le client pour que ce dernier fournisse des pièces complémentaires. A ce titre, le Cercle des Vacances conditionne la finalisation de sa commande à la réception de ces documents.

La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire ou d'un autre moyen de paiement pourra entraîner l'inscription des coordonnées en rapport avec votre commande associée à cet impayé au sein d'un fichier incident de paiement. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique.

Dans la délibération n°03-034 du 19 juin 2003, la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés légitime la collecte des données bancaires par un professionnel de la vente à distance dans le dessein de lutter contre la fraude au paiement. Selon l'article 5-e de la Convention n°108 du 28 janvier 1981 du Conseil de l'Europe, la conservation de ces informations est enserrée dans un délai nécessaire aux finalités.

Attention : si le client est domicilié en dehors du territoire français (adresse postale ou adresse électronique), si le départ du voyage et/ou l'adresse de livraison du billet ou du carnet de voyages sont situés en dehors du territoire français, si l'établissement bancaire auprès duquel doit être fait le paiement est situé en dehors du territoire français, le Cercle des Vacances se réserve le droit d'exiger du client un autre moyen de paiement. Les frais relatifs à cette opération restent à la charge du client.

4. DROIT DE RETRACTATION NON APPLICABLE

Code de la consommation : les règles de la vente à distance prévoient un délai de rétractation de 7 jours pour échange ou remboursement.

Attention : selon ces mêmes règles, ce droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations touristiques (article L 121-20-4 de code de la consommation).

Ainsi, pour toute demande de prestation de service effectuée auprès de CDV, vous ne bénéficiez d'aucun droit de rétractation.

5. CONDITIONS D'ANNULATION ET DE MODIFICATION

Toute demande d'annulation doit parvenir au Cercle des Vacances impérativement par courrier électronique à :

annulation@cerclede vacances.com

Toute demande de modification doit parvenir au Cercle des Vacances impérativement par courrier électronique à :

service transport@cerclede vacances.com

Le Cercle des Vacances vous transmettra en retour, par courrier électronique, le cas échéant, la confirmation de la demande de modification ou d'annulation. En l'absence de courrier électronique de confirmation émis par le Cercle des Vacances, il vous appartient de vous assurer auprès de nos services de la prise en compte de votre demande d'annulation ou de modification.

En cas d'annulation ou de modification par le client, et sous déduction des sommes dues au Cercle des Vacances (taxes, frais d'annulation/modification, frais de dossier et assurances), le Cercle des Vacances remboursera au client dans un délai raisonnable toutes sommes préalablement versées par ce dernier.

Attention : Certains billets ou prestations ne pourront faire l'objet d'aucune modification ou annulation. Les sommes que vous auriez versées dans ces hypothèses ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement. Nous vous invitons dans tous les cas à vérifier les conditions d'annulation, de modification et d'émission selon le billet ou la prestation réservés auprès de nos agents de réservation.

Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste que vous nous rapporteriez, les données conservées dans le système d'information du Cercle des Vacances et/ou ses partenaires ont force probante quant aux commandes passées. Les données sur support informatique ou électronique conservées par le Cercle des Vacances constituent des preuves et, si elles sont produites comme moyens de preuve par le Cercle des Vacances dans toute procédure contentieuse ou autre, elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

L'annulation ou la modification de votre réservation entraîne des frais qui vous sont facturés selon le barème ci-dessous.

Annulation de vols :

Les frais d'annulation s'élèvent au minimum à 100€ par passager.

Toute annulation de la part du voyageur entraîne la perception de frais applicables par rapport à la date de votre départ initialement prévue. Un dossier est considéré annulé au moment de la réception de l'avis d'annulation par email, par télécopieur, par courrier recommandé avec AR, ou remis en mains propres.

- 61 jours et + précédant le départ : les frais de dossier s'élèvent au minimum à 100€ par passager et peuvent être supérieurs si les frais appliqués par le transporteur dépassent 100€ par passager. Ces frais ne sont pas remboursables au titre de la garantie annulation des conventions d'assurance que nous proposons.
- Entre 30 et 60 jours précédant le départ : 25 % du tarif* avec un minimum de 200€ par passager.
- Entre 15 et 29 jours précédant le départ : 50 % du tarif*
- Entre 8 et 14 jours précédant le départ : 75 % du tarif*
- Entre 0 et 7 jours précédant le départ : 100 % du tarif*

* Quel que soit le type de voyage, il est précisé, qu'en cas d'annulation, les primes d'assurance et les frais de dossier restent acquis au Cercle des Vacances.

Modification de vols : frais applicables par la compagnie plus la différence tarifaire s'il y a lieu plus 100€ de frais de traitement par passager, sous réserve d'acceptation de la modification par la compagnie (dans le cas contraire, les conditions d'annulation s'appliquent).

Sur les vols réguliers, tous les tronçons doivent être utilisés, fautes de quoi, la compagnie aérienne sera en droit de réajuster le tarif ou d'annuler les places.

MODIFICATIONS APRES LE DEPART

A voir à destination avec la compagnie aérienne concernée, charter ou régulière, selon disponibilité. Les frais varient de 75€ à 150€ selon les compagnies, et des frais peuvent s'ajouter si la classe de réservation d'origine n'est plus disponible. **Certains tarifs ne permettent aucune modification.**

En cas de billets papier, aucun remboursement et aucune facture de frais d'annulation ne peuvent être obtenus si le/les billet(s) ne sont pas en possession du Cercle des Vacances.

L'annulation ou la modification de votre commande pour quelque raison que ce soit ne vous dispense pas du paiement des sommes dont vous êtes redevable auprès du Cercle des Vacances.

Attention : En cas d'annulation, les assurances ne sont jamais remboursables.

6. TRANSPORT AERIEN

6.1 RESPONSABILITE

CDV agit en tant que simple intermédiaire entre le client et la compagnie aérienne, lors de l'achat d'un billet sur vol régulier.

La responsabilité de CDV est énoncée aux articles L211-17 et L211-18 du Code du Tourisme et à l'article 15 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004, dite loi de confiance dans l'économie numérique (LEN).

Les conséquences des accidents / incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies par les dispositions de la Convention de Varsovie ou par les réglementations locales régissant les transports nationaux du pays concerné.

Nous rappelons que les horaires de tous les vols, ainsi que les types d'appareils sont communiqués à titre indicatif et peuvent être soumis à des modifications. Ils ne sont jamais un élément contractuel du billet de transport et ne peuvent engager ni la responsabilité des compagnies aériennes, ni celle de CDV.

De même, le nom de l'aéroport, lorsque la ville desservie en comporte plusieurs, est donné à titre indicatif et soumis à des modifications éventuelles sans que celles-ci puissent donner lieu à un dédommagement.

Les compagnies aériennes peuvent être contraintes de modifier l'itinéraire ainsi que les horaires. Le maximum sera fait pour avertir le client dès connaissance de ces changements.

Les compagnies aériennes empruntées apportent toutes les garanties de sécurité et de confort aux passagers. L'importance croissante du trafic, l'encombrement de l'espace aérien à certaines périodes, les mesures renforcées de sécurité qui sont prioritaires, le respect des règles de navigation aérienne, les délais de traitement des appareils dans les aéroports, peuvent entraîner des retards, surtout en période de pointe.

Les vols directs peuvent être « non stop » ou comporter une ou plusieurs escales avec changement ou non d'appareil sans que CDV en soit nécessairement informé. Il en est de même pour les vols en connexion qui peuvent faire l'objet de changement d'appareils, d'horaires ou d'escales.

Par ailleurs, la durée du voyage est calculée à partir de l'heure de convocation à l'aéroport de départ jusqu'à l'heure d'arrivée à l'aéroport le jour du retour, ce qui correspond au temps pendant lequel le client est pris en charge. Le temps du trajet étant inclus dans la durée globale du forfait, une arrivée le lendemain et un départ très tôt le matin ne peuvent donner lieu à aucun remboursement.

Toute place sur un vol non utilisée de votre fait à l'aller et/ou au retour ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement, même dans le cas d'un report de date.

L'abandon d'un vol au bénéfice d'un autre vol par choix délibéré de votre part entraîne le paiement intégral du prix du voyage au tarif en vigueur.

- Horaires, itinéraire, et appareils : Par nature, les horaires des vols sont susceptibles d'être modifiés. Ils vous seront confirmés entre cinq jours et la veille de votre départ, mais des modifications imputables au trafic aérien sont encore possibles jusqu'au dernier moment. Ils peuvent être soumis à des modifications, être décalés jusqu'à 48 heures (même après confirmation) sur l'initiative de la compagnie d'aviation ou de l'organisation du trafic aérien par les aéroports. Nous nous engageons à vous transmettre ces informations aussitôt qu'elles sont en notre possession.

Il peut se produire une défaillance imprévisible d'une compagnie aérienne et dans certains cas un fait de force majeure (conditions météorologiques, séismes, grève, guerre, épidémie, etc.) entraînant l'obligation d'annuler ou de modifier tout ou partie des engagements prévus. Dans cette dernière hypothèse, CDV s'engage à faire le maximum pour trouver des solutions satisfaisantes de remplacement des prestations fournies. En cas d'impossibilité de remplacement, CDV sera en droit de s'exonérer de sa responsabilité conformément aux dispositions de l'article 23 de la loi du 13 juillet 1992.

- Aéroport : Lorsque la ville desservie comporte plusieurs aéroports, le nom de l'aéroport cité sur le titre de transport ou la convocation peut être soumis à des modifications de dernières minutes par le transporteur, tant à l'aller qu'au retour. Bien entendu, dans tous les cas, nous vous en informerons dès que nous serons en possession de l'information. Toutes les mesures seront prises pour vous permettre de prendre le vol prévu ou votre correspondance.

6.2 NON PRESENTATION AU DEPART

Le non embarquement sur le vol aller entraîne automatiquement l'annulation du vol retour par la compagnie aérienne, sans que vous puissiez prétendre à un report ou à un quelconque remboursement du billet initial ou des billets rachetés par vos soins, ou encore des frais d'hébergement ou autres.

Tout voyage interrompu, abrégé, ou toute prestation non consommée de votre fait ne donnera droit à aucun remboursement.

Si vous avez souscrit une assurance couvrant notamment l'interruption de séjour, vous devrez vous conformer aux modalités d'annulation figurant dans les conditions de votre assurance.

6.3 PRE ET POST ACHEMINEMENT

Si le vol prévu pour effectuer le pré-acheminement ou post-acheminement venait à être annulé ou retardé pour quelque raison que ce soit (exemples : grève, nombre insuffisant de passagers, conditions météorologiques difficiles, retard, problème technique), les compagnies se réservent la possibilité d'assurer en ce cas le transport par tout autre mode (autocar, train, etc.). Si vous organisez vous-même votre pré ou post-acheminement, nous vous conseillons de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, pour vous éviter tout risque de perte financière. Il vous est également conseillé de ne prévoir aucun engagement important le jour de votre retour ou le lendemain. Les conséquences des retards (vol régulier manqué) lors des pré et post-acheminements qui sont organisés par vous ne peuvent être supportées par CDV.

6.4 PERTE OU VOL DE BILLETS

Si vous êtes victime d'une perte ou d'un vol de votre billet, vous devez effectuer une déclaration spécifique auprès de la police et de la compagnie aérienne et assurer à vos frais votre retour en achetant un autre billet auprès de la compagnie émettrice. Toutes les conséquences découlant de la perte ou du vol d'un billet sont à votre charge. Toutefois un remboursement, restant à la discrétion de la compagnie pourra éventuellement être demandé, accompagné de tous les originaux (souches de billets rachetés, cartes d'embarquement...).

6.5 BAGAGES

Chaque compagnie a sa propre politique en matière de bagages. Le plus fréquemment, le maximum admis est de 15kg à 20kg sur les vols réguliers. En cas d'excédent, s'il est autorisé, vous devrez vous acquitter d'un supplément directement auprès de la compagnie à l'aéroport. La compagnie aérienne n'est responsable à votre égard, pour les bagages que vous lui avez confiés, qu'à hauteur des indemnités prévues par les conventions internationales. En cas de détérioration, acheminement tardif, vol, perte de bagages ou achats, vous devez vous adresser à la compagnie aérienne pour lui faire constater la détérioration, l'absence ou la perte de vos effets personnels avant votre sortie de l'aéroport, puis lui adresser une déclaration en y joignant les originaux des pièces suivantes : titre de transport, coupon d'enregistrement du bagage, et la déclaration. Nous ne saurions répondre de toute perte, avarie, vols d'effets personnels et de bagages. Les voyageurs ont la possibilité de souscrire une police d'assurance garantissant la valeur de ces objets.

6.6 BEBES ET ENFANTS

Les bébés (- de 2 ans) n'occupent pas de siège ; le prix de leur billet correspond généralement à 10% du tarif officiel. Les enfants (de 2 à 11 ans révolus) sur certains vols peuvent bénéficier de réduction excepté sur les vols spéciaux.

6.7 FEMMES ENCEINTES

Les compagnies aériennes peuvent parfois refuser l'embarquement à une femme enceinte lorsqu'elles estiment, en raison du terme de la grossesse, qu'un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible.

6.8 FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Vous devez impérativement être en règle avec les autorités locales pour vos formalités de police, de douane et de santé. Pour vous informer : diplomatie.gouv.fr, action-visa.com, travelsante.com
L'accomplissement de ces formalités ainsi que les frais en résultant vous incombent. Tout participant qui ne pourrait embarquer sur un vol faute de présenter les documents requis ne peut prétendre à aucun remboursement. Il vous appartient de respecter scrupuleusement ces formalités et de vous assurer que les noms et prénoms qui figurent sur vos documents de voyages (réservations, titres de transport, bons d'échange...) correspondent exactement à ceux qui figurent sur leur pièce d'identité, passeport, visas, etc. CDV ne pourra en conséquence être tenue pour responsable de votre inobservation de ces obligations, notamment dans le cas où vous vous verriez refuser l'embarquement ou le débarquement, ou infliger le paiement d'une amende. CDV ne saurait en aucun cas se voir imputer les frais d'amende et/ou de droits résultant de l'inobservation des règlements douaniers ou sanitaires des pays visités.

6.8.1 Enregistrement

L'enregistrement pour les vols débute généralement 3 heures avant l'heure de départ des vols. Afin de compléter les formalités de sécurité et de départ, l'enregistrement se termine généralement 45 minutes avant le départ et ce, pour tous les vols. Les passagers arrivant tardivement à l'enregistrement risquent de se voir refuser l'embarquement.

6.8.2 Documents obligatoires

Il est de la responsabilité du passager de s'assurer qu'il est en possession de tous les documents officiels nécessaires, de présenter tous les documents de sortie, d'entrée et autres exigés par les lois, règlements, ordonnances, requêtes ou exigences des pays concernés. Le transporteur se réserve le droit de refuser de transporter un passager qui ne se serait pas conformé aux lois, règlements, ordonnances, requêtes ou exigences applicables ou dont les documents seraient incomplets, et le passager ne pourra dans ce cas prétendre à aucun remboursement. Selon les destinations, seuls une carte nationale d'identité ou un passeport en cours de validité, éventuellement assorti d'un visa, permettent de voyager. Aucun autre document ne peut servir à voyager, aussi bien pour un adulte, un enfant ou un bébé. En règle générale, un passeport en cours de validité est indispensable pour les destinations étrangères hors Union Européenne que nous proposons. Certains pays exigent que la validité du passeport soit supérieure à six mois après la date de retour et également que vous soyez en possession d'un billet aller-retour ou d'un billet de sortie et de fonds suffisants, etc.

Certains pays exigent que le passager justifie d'une souscription à une assurance assistance/rapatriement, pour délivrer le visa. Pour les voyages à forfait et pour les ressortissants français uniquement, les formalités administratives et/ou sanitaires nécessaires à l'exécution du voyage figurent dans votre contrat.

6.8.3 Passagers mineurs

Les enfants mineurs doivent être en possession de papier d'identité à leur nom. Les mineurs doivent être titulaires d'un passeport individuel.

Pour les enfants mineurs ne voyageant pas avec un parent ou un tuteur légal, il vous appartient de vous procurer auprès des services compétents une autorisation de sortie du territoire national.

Le Cercle des Vacances ne pourra en aucun cas accepter l'inscription d'un mineur non accompagné ne produisant pas une autorisation de sortie du territoire au moment de son inscription ou de la délivrance matérielle des titres de transport. Le Cercle des Vacances ne saurait être tenue responsable si malgré cette interdiction, un mineur non accompagné était inscrit à son insu sur un voyage.

6.8.4 Ressortissants étrangers

Les ressortissants des pays étrangers doivent impérativement se renseigner préalablement à leur inscription auprès des autorités compétentes du ou des pays de destination.

Pour bien préparer votre voyage, nous vous conseillons vivement de consulter toutes les informations sur les pays à visiter et sur les démarches administratives et sanitaires à accomplir sur les sites Internet suivants : diplomatie.gouv.fr, action-visas.com

Quelle que soit votre nationalité, nous vous recommandons vivement de vous assurer auprès des consulats et ambassades des pays visités, sans oublier les pays éventuellement traversés à l'occasion d'escales ou de transits, des formalités administratives et/ou sanitaires que vous devez accomplir pour vous-même, ainsi que pour vos enfants mineurs. Seules ces administrations sont à même de vous donner des informations parfaitement mises à jour.

6.8.5 Animaux de compagnie

Nous vous conseillons vivement de prendre connaissance et d'effectuer toutes les formalités administratives et sanitaires nécessaires si vous voyagez avec un animal de compagnie.

Des frais de service de 10€ en sus des frais demandés par la compagnie vous seront demandés. Il est de votre responsabilité de vérifier que les frais figurent bien sur votre facture afin que votre demande particulière concernant votre animal soit enregistrée par nos services en temps et en heure.

7. REMISE DES DOCUMENTS DE VOYAGE

Le mode de remise des documents de voyage et/ou titres de transport figure sur la convocation et est fonction du délai disponible entre la date d'émission des billets et la date de votre départ, et/ou du type de prestation.

Les billets sont émis 10 jours avant le départ, sous réserve de règlement intégral de la facture. Le délai peut être raccourci, les billets peuvent être envoyés plus tôt sur demande mais compte tenu des contraintes techniques, nous ne pouvons pas garantir ce délai.

En cas de transmission erronée par le client de ses coordonnées, CDV décline toute responsabilité en cas de non exécution ou de mauvaise exécution du voyage due à la non réception des documents de voyage. Il en est de même lorsque le client ne va pas retirer à la poste le courrier contenant ses documents de voyage.

Les billets d'avion sur vols charters ou réguliers peuvent soit être retirés à notre agence au 4 rue Gomboust 75001 PARIS, soit vous être envoyés par courrier ou par transport express, soit vous être remis à l'aéroport sur présentation de la convocation. En cas de retrait à nos bureaux, les billets peuvent vous être délivrés jusqu'à 18h30, du lundi au samedi.

Pour les billets électroniques, vous êtes convoqué directement au comptoir d'enregistrement de la compagnie assurant votre transport et qui vous remettra votre carte d'embarquement.

Notre système vérifie le bon envoi des documents mais pas leur réception. Si vous ne les recevez pas, il vous appartient de nous le faire savoir pour que nous puissions vous les réexpédier à temps. Attention : la réexpédition et la réémission des billets sera à vos frais s'ils ne vous sont pas parvenus du fait d'une erreur qui vous est imputable.

Par ailleurs, jusqu'à la dernière minute nos prestataires sont susceptibles de modifier les horaires de vols. Aussi, nous vous recommandons de consulter régulièrement les messages de votre boîte mail ou de votre messagerie téléphonique jusqu'au moment de votre départ, même si vous avez déjà réceptionné vos documents de voyage.

Pour les réservations de forfait touristique, les bons d'échanges pour les prestations terrestres (nuits d'hôtel, transferts, etc...) et les convocations (rendez-vous aéroport) vous sont adressés principalement par fax ou email selon le type de prestation. Le client communique une adresse « électronique » ou un numéro de télécopie où CDV pourra lui adresser certains documents relatifs à son voyage, tous les jours de la semaine, entre 08h00 et 22h00 incluant les dimanches et les jours fériés.

8. INFORMATIONS SUR CERTAINS BILLETS D'AVION

Les vols sur certaines compagnies aériennes (Ex. Corsair, Air Tahiti Nui, Air Caraïbes) sont associés à des prestations terrestres qui ne sont pas déductibles du prix du billet annoncé et s'appliquent sur certains tarifs seulement. Un agent vous apportera toutes les précisions nécessaires lors de la réservation.

9. ASSURANCES

Sauf mention expresse, aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés. Une fois que vous avez souscrit une garantie, il n'est pas possible de la modifier ultérieurement et de la remplacer par une autre garantie, ou de l'annuler.

Le montant de la souscription de l'assurance demeure systématiquement acquis et il n'est pas possible de prétendre à son remboursement.

CDV vous propose de souscrire au moment de votre réservation une assurance auprès de la compagnie L'Européenne d'Assurance (contrat 7.905.205) et qui offre la possibilité de choisir entre deux types de garanties : assurance annulation et assurance multirisques.

Ces assurances ne sont pas souscrites automatiquement par CDV pour le compte du client. Les assurances doivent impérativement être souscrites au moment de la demande, par téléphone ou en remplissant le formulaire sur le site web. Ce résumé de garanties n'a pas valeur contractuelle.

Formule 1 - Annulation

Prix par personne assurée :

Vol sec : 23€

L'Européenne d'Assurances rembourse les frais d'annulation à la charge de l'assuré en cas de :

- décès, accident ou maladie grave de l'assuré ou d'un membre de sa famille y compris l'aggravation d'une maladie chronique ou préexistante,
- dommages matériels graves à la résidence principale ou secondaire ou aux locaux professionnels de l'assuré,
- vol dans ses locaux professionnels ou privés dans les 48 heures avant le départ,
- complications de grossesse et leurs suites,
- annulation de la personne accompagnant l'assuré figurant sur le même contrat,
- convocation ou événement d'ordre administratif ou professionnel :
- témoin ou juré d'assises , procédure d'adoption d'un enfant, examen de rattrapage, obtention d'un emploi ou stage ANPE
- mutation professionnelle (franchise 25%)
- modification ou suppression des congés payés (franchise 25%)
- licenciement économique de l'assuré,
- maladie psychique, mentale, dépressive uniquement en cas d'hospitalisation de plus de 3 jours,
- contre-indication ou suite de vaccination,
- refus de visa touristique par les autorités du pays visité,
- dommages graves au véhicule dans les 48 heures avant le départ,
- vol des papiers d'identité 48 heures avant le départ (franchise 25%)
- départ manqué : indemnité égale au maximum à 50% pour les voyages à forfaits

Formule 2 - Multirisques

Prix par personne assurée :

Vol sec : 40€

Pour souscrire ce type d'assurance ou pour obtenir des renseignements, contactez nous.

Garantie Assistance Rapatriement :

- Maladie ou accident corporel grave :

Organisation du contact médical et transport vers le Centre Médical le mieux adapté, ou rapatriement au domicile, prise en charge d'un accompagnant si l'état le justifie, prolongation de séjour à l'hôtel d'un proche jusqu'au rapatriement, mise à disposition d'un titre de transport pour un proche si hospitalisation de plus de 7 jours, prolongation de séjour hôtelier du sinistré jusqu'au rapatriement ainsi que celui de la personne restée à son chevet.

- En cas de décès : Organisation et prise en charge du transport du corps, frais funéraires nécessaires au transport, retour des membres de la famille garantis par le même contrat, retour prématuré, rapatriement des accompagnants, frais médicaux, chirurgicaux, hospitaliers et pharmaceutiques, petits soins dentaires d'urgence, assistance aux enfants mineurs ou handicapés restés au domicile, envoi des médicaments indispensables si introuvables sur place, frais de secours, recherche et sauvetage, assistance juridique, avances de la caution pénale.

Garantie Frais d'annulation :

Voir formule 1

Garantie Bagages :

A concurrence de 1000 € par personne. Franchise : 40 €

Garantie Interruption de séjour :

En cas d'interruption du voyage de plus de trois nuitées, l'EA rembourse les prestations non consommées au prorata temporis.

Garantie Responsabilité Civile du voyageur :

L'EA garantit les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile privée de l'assuré, en vertu des articles 1382 à 1385 inclus du Code Civil, en raison des accidents pouvant être causés par l'assuré à des tiers, ainsi que les animaux ou les choses dont il a la garde pendant la période de garantie.

10. RECLAMATION

Toute réclamation de défaillance doit nous être signalée par lettre recommandée avec avis de réception dans le mois suivant le retour. Le non-respect de ce délai pourra être susceptible d'affecter la qualité du traitement du dossier de réclamation. De plus, le règlement de la facture sous-entend l'acceptation des tarifs et de conditions de voyage. Il nous est impossible de tenir compte, après coup, de réductions ou de promotions faites précédemment sur le site Internet.

Toute réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat de voyage doit être signalée par le client immédiatement sur place et par écrit auprès du prestataire concerné. Cette réclamation doit être dûment signée par le prestataire.

Nous ne prendrons en charge les communications téléphoniques ou les frais postaux inhérents à vos requêtes que si elles sont fondées, sauf les frais de recommandés car ils constituent une dépense superflue pour formuler une réclamation.

Si vous n'avez pu obtenir satisfaction, nous vous remercions de bien vouloir faire constater par écrit votre réclamation par le prestataire qui fournit la prestation et de nous adresser une copie de ce document le plus tôt possible, dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de votre date de retour à :

CERCLE DES VACANCES
31 avenue de l'Opéra
75001 PARIS

Toute réclamation doit faire l'objet d'un écrit : un accusé réception de votre courrier attestant de sa bonne réception et de sa prise en charge par le service concerné vous sera adressé dans les sept jours ouvrés suivants sa réception. Dans la plupart des cas, la réponse définitive dépendra du délai de réponse du ou des prestataires concernés.

Aucune réclamation ou contestation de réponse n'est acceptée par téléphone. Un écrit doit être adressé au service concerné pour que le dossier soit réétudié. Les frais de communication pour nous informer de votre insatisfaction restent à votre charge.

En cas de perte ou de détérioration de vos bagages au cours du transport aérien, préalablement à toute réclamation auprès de notre service après vente, vous devez vous adresser à la compagnie aérienne : en lui faisant constater la perte ou détérioration de vos bagages avant votre sortie de l'aéroport, puis en lui adressant une déclaration. Vous devez y joindre les originaux des pièces suivantes : titre de transport, déclaration de perte, coupon d'enregistrement de bagage. Si vous avez souscrit le contrat d'assurance EUROPEENNE D'ASSURANCE N° 7.905.205 il vous appartient de faire la déclaration dans les délais prévus dans le dit contrat. Concernant les retards d'avions, si vous avez souscrit le contrat d'assurance EUROPEENNE D'ASSURANCE N° 7.905.205, vous devez faire votre déclaration exclusivement auprès de la compagnie d'assurance EUROPEENNE D'ASSURANCE. Seules les demandes accompagnées de tous les justificatifs prévus au contrat seront recevables par la compagnie d'assurance. Il n'incombe pas à la société CDV de faire quelque démarche que ce soit concernant ce point.

11. SERVICES SPECIAUX

11.1 PRESELECTION DE SIEGES

Service gratuit, mais non garanti, généralement possible sur les compagnies régulières. Des frais peuvent s'appliquer pour les compagnies charters.

11.2 BAGAGE CABINE

Généralement, une seule pièce de bagages ne devant pas dépasser 5 kg est admise par personne en cabine en plus d'un sac plastique contenant des produits hors taxes. La taille maximale permise du bagage cabine est 50cm X 37cm X 25cm.

11.3 FRANCHISE DE BAGAGES EN SOUTE

La franchise de bagage varie en fonction de la compagnie et de la destination. Tout excédent est sujet à l'espace et au poids disponible à bord de l'appareil. Cet excédent sera à votre charge et à payer au comptoir de la compagnie.

11.4 REPAS SPECIAUX

Une demande pour un repas spécial sera acceptée par la compagnie aérienne au plus tard 48 heures avant l'heure de départ du vol. La demande doit être formulée par le voyageur au moment de la réservation.

11.5 PASSAGERS A MOBILITE REDUITE

Généralement, les compagnies aériennes peuvent fournir un service spécial pour les passagers à mobilité réduite, certaines compagnies peuvent appliquer des frais. Il faut en faire la demande au plus tard 48 heures avant l'heure de départ du vol, idéalement lors de la réservation.

11.6 MINEURS NON ACCOMPAGNES

A moins d'être accompagné d'un adulte, aucun enfant de moins de 5 ans ne sera autorisé à voyager. Pour les enfants âgés de 5 à 12 ans inclus, les restrictions suivantes s'appliquent :

- 1 - L'enfant doit être accompagné d'un parent ou d'un gardien jusqu'à l'aéroport
- 2 - L'accompagnateur doit demeurer avec l'enfant jusqu'à son passage à la sécurité
- 3 - L'accompagnateur doit demeurer à l'aéroport jusqu'au décollage de l'avion
- 4 - L'enfant doit être en possession d'un document indiquant le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la partie responsable à l'arrivée à destination
- 5 - Un formulaire, fourni par la ligne aérienne, doit être dûment complété au moment de l'enregistrement
- 6 - L'enfant sera accueilli et confié à la garde de l'adulte responsable dont le parent ou le gardien avait donné le nom au moment du départ (se référer au point 5)
- 7 - Durant le vol et aux escales, un agent de bord ou un agent au sol sera responsable de l'enfant en tout temps.

La demande doit être formulée par le parent ou le gardien au moment de la réservation. Ce service est payant sur la plupart des compagnies et sera à régler au comptoir à l'aéroport.

12. RESPONSABILITE

Pour l'achat d'une prestation hors forfait telle que : un vol sec, un hôtel, une location de voiture, CDV intervient en qualité de simple intermédiaire entre vous et le prestataire (compagnie aérienne, hôtelier, restaurant, Partenaire, etc.)

Pour les voyages à forfait, nous apportons un soin tout particulier dans le choix de nos fournisseurs. En cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de tout élément entrant dans le forfait, la responsabilité de la société CDV ne saurait être engagée, si cette inexécution ou mauvaise exécution est imputable à vous-même, à un cas de force majeure ou fait imprévisible et insurmontable, ou à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat.

D'une façon générale, CDV n'assume en aucun cas la responsabilité d'un quelconque préjudice moral lié à votre non-satisfaction.

Enfin, CDV ne saurait être déclaré responsable de tous les cas de détérioration, vol, perte des bagages, effets personnels, achats et autres biens possédés ou acquis par vous.

La responsabilité de CDV se limite aux seules prestations payées à l'agence et ayant fait l'objet d'une facture acquittée en bonne et due forme et remise au client par CDV, excluant ainsi toute prestation achetée sur place ou par l'intermédiaire d'un autre prestataire.

13. DROIT APPLICABLE

CDV est une société française. Le contrat de vente conclu entre le client et CDV est soumis au droit français.

14. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Afin d'assurer une qualité de service optimale, nous vous informons que votre conversation avec nos conseillers clientèle peut être écoutée ou enregistrée à l'aide d'un système déclaré à la Commission Nationale Informatique et Liberté (CNIL). Cet enregistrement sera conservé au maximum une semaine et ne peut être utilisé pendant ce délai de 7 jours que dans un but pédagogique dans le cadre de la formation continue de nos conseillers clientèle.

Soucieux du respect de votre vie privée et de la protection des informations que vous lui fournissez, CDV respecte la législation en vigueur en matière de protection de la vie privée.

Parmi les informations que nous sommes amenés à vous demander, certaines sont obligatoires car indispensables au traitement de votre dossier, d'autres sont facultatives et collectées dans le but de mieux vous satisfaire en répondant de manière plus personnalisée à vos attentes (services d'abonnement à notre newsletter).

Ces données sont collectées lors de votre identification sur le site internet, lors de votre participation à un jeux-concours, ou lors de votre inscription à notre newsletter.

Elles sont susceptibles d'être transmises à nos prestataires dans le seul but de répondre à votre demande.

Elles peuvent également nous servir à vous contacter après votre retour de voyage, ou la consommation de vos prestations, afin de recueillir votre avis sur ces prestations dans le cadre d'enquêtes de qualité.

Le site billetsdiscount.com est déclaré auprès de la CNIL sous le numéro 1100088.

Le site cerclesdesvacances.com est déclaré auprès de la CNIL sous le numéro 1100090.

Autres sites appartenant au groupe Cercle des Vacances :

- vacancescanada.com : déclaré auprès de la CNIL sous le numéro 1100132.
- vacancesafriquedusud.com : déclaré auprès de la CNIL sous le numéro 1100130.
- vacancestunisie.com : déclaré auprès de la CNIL sous le numéro 1100136.
- vacancesderniereminute.com : déclaré auprès de la CNIL sous le numéro 1100134.
- vacancesdanslesiles.com : déclaré auprès de la CNIL sous le numéro 1100133.
- vacancesaustralie.com : déclaré auprès de la CNIL sous le numéro 1100131.
- vacancesmaroc.com : déclaré auprès de la CNIL sous le numéro 1100135.

Conformément à l'article 34 de la loi 78.17 du 6 janvier 1978 (Loi Informatique et Liberté), vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression de vos données personnelles.

Vous pouvez exercer ce droit en envoyant un courrier à :

CERCLE DES VACANCES
31 avenue de l'Opéra
75001 PARIS

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE FORFAITS

1. PRIX

1.1 Prix

Tous les prix sont affichés en Euros. Les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées, et non du nombre de journées entières.

Seules les prestations mentionnées explicitement dans les descriptifs des voyages sont comprises dans le prix. Par principe, et sauf stipulation contraire dans un descriptif de voyage, les prestations suivantes ne sont pas comprises dans le prix :

- tout service antérieur à l'enregistrement lors du départ, ou postérieur au passage sous douane lors du retour ;
- les taxes de sortie de territoire demandées par certains pays, à régler sur place en espèces, lors de l'enregistrement ;
- les dépenses à caractère personnel (pourboires, téléphone, cautions diverses, autres) ;
- les frais de vaccination et de visa ;
- les assurances ;
- les excursions facultatives ainsi que toute prestation non incluse dans le descriptif du voyage ;
- les excédents de bagage
- les frais de parking ;
- les taxes de séjour pour la France.

Il appartient au client d'apprécier avant son inscription si le prix lui convient. Aucune contestation concernant le prix ne pourra être prise en considération ultérieurement.

1.2 Révision des prix

Conformément à l'article L 211-13 du Code du Tourisme, Le Cercle des Vacances se réserve le droit de modifier les prix, tant à la hausse qu'à la baisse, selon les modalités suivantes :

- Variation du cours des devises : si la fluctuation du cours des devises venait à influencer sur le prix total du voyage de plus de 3%, cette incidence serait intégralement répercutée. Cette fluctuation des devises ne s'apprécie que sur les prestations qui nous sont facturées en devise.
- Variation du coût des transports, des taxes, des redevances : toute variation sera intégralement répercutée dans le prix de vente du voyage.

Une révision de prix ne peut pas intervenir moins de 30 jours avant le départ.

Dans le cas d'une augmentation, le client disposera d'un délai d'une semaine pour confirmer son acceptation ou son désistement. Cette dernière éventualité n'entraînera aucun frais d'annulation dans le cas où l'augmentation proposée serait égale ou supérieure à 10%. Dans les autres cas, les frais d'annulation s'appliquent tels que prévus à l'article 3.

2. INSCRIPTION

2.1 Inscription

L'inscription à l'un de nos voyages implique de la part du client, l'adhésion aux conditions générales et particulières de vente. Toute inscription doit faire l'objet du versement d'un acompte représentant au minimum 25 % du montant global des prestations terrestres, le solde intervenant 35 jours avant le départ. Pour toute inscription à moins de 35 jours de la date du départ, le règlement doit être effectué en une seule fois et pour la totalité du montant du voyage.

2.2 Paiement

A plus de 35 jours du départ, vous pouvez régler le prix de votre voyage (acompte, solde du prix) :

- dans toutes notre agence, 4 rue Gomboust, 75001 Paris :
 - par carte bancaire. Les cartes bancaires suivantes (émises par des banques situées en France) sont acceptées : la carte bleue nationale, la carte Visa, Visa Premier, Visa Platinum, Visa Infinite, et Visa Electron, la carte American Express, la carte EuroCard/MasterCard, la carte Diner's.
 - par chèque bancaire ou postal (uniquement pour toute inscription à plus de 30 jours de la date de départ) libellé à l'ordre de « Le Cercle des Vacances ».
 - en espèces,
 - en chèques vacances ;
- par correspondance : par chèque libellé à l'ordre du Cercle des Vacances (uniquement pour toute inscription à plus de 30 jours de la date de départ) ou en chèque vacances ;
- sur le site <http://www.cerclledesvacances.com/ssl/paiement.php> par carte bancaire en indiquant votre numéro de dossier indiqué sur votre facture.

A moins de 35 jours du départ, seuls les paiements par carte bancaire ou espèces sont acceptés.

Dès votre paiement de l'acompte ou du prix total de votre voyage, le cas échéant, Le Cercle des Vacances vous adresse, dès que possible, une facture qui confirme l'inscription à votre voyage. Cette facture mentionnera les coordonnées de votre conseiller, qui reste à votre disposition pour vous renseigner jusqu'à votre départ. Le solde du prix de votre voyage devra être réglé, sans relance de notre part, au plus tard 30 jours avant la date de départ, tout retard dans le paiement du solde pourra être considéré comme une annulation pour laquelle i sera fait application des frais d'annulation visés à l'article 3 ci-après.

2.3 Droit de rétractation

Code de la consommation : les règles de la vente à distance prévoient un délai de rétractation de 7 jours pour échange ou remboursement.

Attention : selon ces mêmes règles, ce droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations touristiques (article L 121-20-4 de code de la consommation).

Ainsi, pour toute demande de prestation de service effectuée auprès du Cercle des Vacances, vous ne bénéficiez d'aucun droit de rétractation.

3. ANNULATION A L'INITIATIVE DU CLIENT

Toute annulation de la part du voyageur entraîne à perception de frais applicables par rapport à la date de votre départ initialement prévue. Un dossier est considéré annulé au moment de la réception de l'avis d'annulation par télécopieur, par courrier recommandé avec AR, ou remis en mains propres.

- 61 jours et + précédant le départ : Frais de dossier de 100€ par passager. Ces frais ne sont pas remboursables au titre de la garantie annulation des conventions d'assurance que nous proposons.
- Entre 30 et 60 jours précédant le départ : 25 % du tarif* avec un minimum de 200€ par personne.
- Entre 15 et 29 jours précédant le départ : 50 % du tarif*
- Entre 8 et 14 jours précédant le départ : 75 % du tarif*
- Entre 0 et 7 jours précédant le départ : 100 % du tarif*

* Quel que soit le type de voyage, il est précisé, qu'en cas d'annulation, les primes d'assurance et les frais de dossier restent acquis au Cercle des Vacances.

Si l'annulation du voyage de l'une des personnes inscrite sur le bulletin d'inscription a pour conséquence la réservation d'une chambre individuelle, au lieu d'une chambre double, le supplément devra être réglé avant le départ.

4. MODIFICATION A L'INITIATIVE DU CLIENT

4.1 Modification avant départ

Sont considérées comme des annulations, les demandes écrites du client aboutissant à :

- une modification de la ville de départ,
- une modification de destination
- une modification d'hôtel
- une modification de date de départ

Dans ces hypothèses, le client est soumis aux conditions définies dans l'article 3 ci-dessus.

Toute autre modification du voyage avant le départ, à l'initiative du client, entraînera la perception des frais suivants :

- 15 jours et + précédant le départ : 80 € par personne
- Entre 8 et 14 jours avant le départ : 150 € par personne
- Entre 0 et 7 jours précédant le départ : 200 € par personne

Exception : toute demande de modification de noms des participants suite à une erreur d'orthographe et/ou modification de civilité entraînera la facturation des frais éventuels demandés par le prestataire.

Attention : dans le cas de prestations incluant un transport, ces frais pourront s'élever à hauteur du rachat du billet aller-retour.

4.2 Modification après départ

Tout voyage interrompu ou abrégé, ou toute prestation terrestre non consommée (transferts, excursions, logements..) du fait du participant pour quelque cause que ce soit ne donne lieu à aucun remboursement.

5. ANNULATION / MODIFICATION A L'INITIATIVE DE L'AGENCE

Conformément à l'article R 211-12 du Code du Tourisme, si Le Cercle des Vacances se trouve contraint d'annuler le voyage, il en informera le Client. L'ensemble des sommes versées sera restitué au client.

Si cette annulation est imposée par des circonstances de force majeure ou tenant à la sécurité des voyageurs, le client ne pourra prétendre à aucune indemnité.

Les descriptifs peuvent mentionner un nombre minimum de passagers en dessous duquel le prestataire se réserve la possibilité de ne pas assurer la prestation. Dans ce cas, Le Cercle des Vacances avertira le client par tout moyen au plus tard 21 jours avant le départ. Le client est immédiatement remboursé de toutes les sommes versées. Le client ne peut pas prétendre à des dommages et intérêts.

Si des éléments essentiels du voyage doivent être modifiés avant le départ, Le Cercle des Vacances en avertira le client par tous les moyens et lui proposera :

- soit la possibilité d'annuler son voyage sans frais
- soit la possibilité de souscrire à une nouvelle offre

6. TRANSPORT AERIEN

6.1 Responsabilité

Les conditions générales et particulières de transport de la compagnie aérienne sont accessibles via le site Internet de la compagnie aérienne ou sur demande.

Conformément à la Convention de Varsovie, toute compagnie aérienne peut être amenée à modifier sans préavis notamment les horaires et/ou l'itinéraire ainsi que les aéroports de départ et de destination.

Si en cas de modification par la compagnie aérienne, notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques extérieurs au Cercle des Vacances, retard ou annulation ou grève extérieures au Cercle des Vacances, escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours, événements politiques, climatiques, le client décide de renoncer au voyage, il lui sera facturé les frais d'annulation visés à l'article 3 ci-dessus.

Le Cercle des Vacances ne remboursera pas les frais (taxis, hôtels, transport, restauration...), dès lors que le client sera sous la protection de la compagnie aérienne.

6.2 Non présentation au départ

Le non embarquement sur le vol aller entraîne automatiquement l'annulation du vol retour par la compagnie aérienne, sans que vous puissiez prétendre à un report ou à un quelconque remboursement du billet initial ou des billets rachetés par vos soins, ou encore des frais d'hébergement ou autres.

6.3 Pré et Post Acheminement

Si le vol prévu pour effectuer le pré-acheminement ou post-acheminement venait à être annulé ou retardé pour quelque raison que ce soit (exemples : grève, nombre insuffisant de passagers, conditions météorologiques difficiles, retard, problème technique), les compagnies se réservent la possibilité d'assurer en ce cas le transport par tout autre mode (autocar, train, etc.).

Si vous organisez vous-même votre pré ou post-acheminement, nous vous conseillons de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, pour vous éviter tout risque de perte financière.

Il vous est également conseillé de ne prévoir aucun engagement important le jour de votre retour ou le lendemain.

Les conséquences des retards (vol régulier manqué) lors des pré et post-acheminements qui sont organisés par vous ne peuvent être supportées par Le Cercle des Vacances.

6.4 Confirmation du vol retour

Le vol retour doit être en principe confirmé sur place par le client, dans les 72 heures avant le départ, auprès de la compagnie aérienne.

6.5 Perte ou vol de billet

Si vous êtes victime d'une perte ou d'un vol de votre billet, vous devez effectuer une déclaration spécifique auprès de la police et de la compagnie aérienne et assurer à vos frais votre retour en achetant un autre billet auprès de la compagnie émettrice. Toutes les conséquences découlant de la perte ou du vol d'un billet sont à votre charge. Toutefois un remboursement, restant à la discrétion de la compagnie pourra éventuellement être demandé, accompagné de tous les originaux (souches de billets rachetés, cartes d'embarquement...).

6.6 Bagages

Chaque compagnie a sa propre politique en matière de bagages. Le plus fréquemment, le maximum admis est de 15kg à 20kg sur les vols réguliers. En cas d'excédent, s'il est autorisé, vous devrez vous acquitter d'un supplément directement auprès de la compagnie à l'aéroport.

La compagnie aérienne n'est responsable à votre égard, pour les bagages que vous lui avez confiés, qu'à hauteur des indemnités prévues par les conventions internationales.

En cas de détérioration, acheminement tardif, vol, perte de bagages ou achats, vous devez vous adresser à la compagnie aérienne pour lui faire constater la détérioration, l'absence ou la perte de vos effets personnels avant votre sortie de l'aéroport,

puis lui adresser une déclaration en y joignant les originaux des pièces suivantes : titre de transport, coupon d'enregistrement du bagage, et la déclaration.

Nous ne saurions répondre de toute perte, avarie, vols d'effets personnels et de bagages. Les voyageurs ont la possibilité de souscrire une police d'assurance garantissant la valeur de ces objets.

Il est de la responsabilité du client de se renseigner sur les objets interdits en soute ou en cabine. Le Cercle des Vacances invite le client à visiter le site de la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC).

6.7 Femmes enceintes

Les compagnies aériennes peuvent parfois refuser l'embarquement à une femme enceinte lorsqu'elles estiment, en raison du terme de la grossesse, qu'un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible.

6.8 Bébés et Enfants

Les bébés (- de 2 ans) n'occupent pas de siège ; le prix de leur billet correspond généralement à 10% du tarif officiel. Les enfants (de 2 à 11 ans révolus) sur certains vols peuvent bénéficier de réduction excepté sur les vols spéciaux.

7. FORMALITES

Les ressortissants français devront obligatoirement être :

- en possession des documents d'identité précisés dans le bulletin d'inscription et
- à jour au niveau des vaccinations requises.

Les formalités indiquées sur le bulletin d'inscription s'adressent uniquement à des ressortissants français. Les ressortissants étrangers doivent impérativement se renseigner auprès des autorités compétentes.

Pour bien préparer votre voyage, et quelque soit votre nationalité, nous vous conseillons vivement de consulter toutes les informations sur les pays à visiter et sur les démarches administratives et sanitaires à accomplir sur les sites Internet : diplomatie.gouv.fr, action-visa.com, travelsante.com.

L'accomplissement de ces formalités ainsi que les frais en résultant vous incombe. Tout participant qui ne pourrait embarquer sur un vol faute de présenter les documents requis ne peut prétendre à aucun remboursement. Il vous appartient de respecter scrupuleusement ces formalités et de vous assurer que les noms et prénoms qui figurent sur vos documents de voyages (réservations, titres de transport, bons d'échange...) correspondent exactement à ceux qui figurent sur leur pièce d'identité, passeport, visas, etc.

Le Cercle des Vacances ne pourra en conséquence être tenue pour responsable de votre inobservation de ces obligations, notamment dans le cas où vous vous verriez refuser l'embarquement ou le débarquement, ou infliger le paiement d'une amende. Le Cercle des Vacances ne saurait en aucun cas se voir imputer les frais d'amende et/ou de droits résultant de l'inobservation des règlements douaniers ou sanitaires des pays visités.

7.1 Passagers mineurs

Les enfants mineurs doivent être en possession de papier d'identité à leur nom. Les mineurs doivent être titulaires d'un passeport individuel.

Pour les enfants mineurs ne voyageant pas avec un parent ou un tuteur légal, il vous appartient de vous procurer auprès des services compétents une autorisation de sortie du territoire national.

Le Cercle des Vacances ne pourra en aucun cas accepter l'inscription d'un mineur non accompagné ne produisant pas une autorisation de sortie du territoire au moment de son inscription ou de la délivrance matérielle des titres de transport. Le Cercle des Vacances ne saurait être tenue responsable si malgré cette interdiction, un mineur non accompagné était inscrit à son insu sur un voyage.

8. DUREE DE VOYAGE

Sont inclus dans la durée des voyages :

- Le jour du départ à partir de l'heure de convocation à l'aéroport,
- Le jour du voyage retour jusqu'à l'heure d'arrivée à l'aéroport.

Les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées, et non du nombre de journées entières. Par nuitée, il convient d'entendre la période de mise à disposition de la chambre, soit entre 14 heures et, en général, 11 heures le lendemain.

La première et/ou la dernière journée sont généralement consacrées au transport. De ce fait, s'il advenait qu'en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes, la première et/ou la dernière journée et/ou nuit se trouvent écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu.

9. ASSURANCES

Sauf mention expresse, aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés. Une fois que vous avez souscrit une garantie, il n'est pas possible de la modifier ultérieurement et de la remplacer par une autre garantie, ou de l'annuler.

Le montant de la souscription de l'assurance demeure systématiquement acquis et il n'est pas possible de prétendre à son remboursement.

Le Cercle des Vacances vous propose de souscrire au moment de votre réservation une assurance auprès de la compagnie L'Européenne d'Assurance (contrat 7.905.205) et qui offre la possibilité de choisir entre deux types de garanties : assurance annulation et assurance multirisques.

Ces assurances ne sont pas souscrites automatiquement par Le Cercle des Vacances pour le compte du client. Les assurances doivent impérativement être souscrites au moment de la demande, par téléphone ou en remplissant le formulaire sur le site web.

Ce résumé de garanties n'a pas valeur contractuelle.

Formule 1 - Annulation

Prix par personne assurée : 32€

L'Européenne d'Assurances rembourse les frais d'annulation à la charge de l'assuré en cas de :

- décès, accident ou maladie grave de l'assuré ou d'un membre de sa famille y compris l'aggravation d'une maladie chronique ou préexistante,
- dommages matériels graves à la résidence principale ou secondaire ou aux locaux professionnels de l'assuré,
- vol dans ses locaux professionnels ou privés dans les 48 heures avant le départ,
- complications de grossesse et leurs suites,
- annulation de la personne accompagnant l'assuré figurant sur le même contrat,
- convocation ou événement d'ordre administratif ou professionnel :
 - témoin ou juré d'assises, procédure d'adoption d'un enfant, examen de rattrapage, obtention d'un emploi ou stage ANPE
 - mutation professionnelle (franchise 25%)
 - modification ou suppression des congés payés (franchise 25%)
- licenciement économique de l'assuré,
- maladie psychique, mentale, dépressive uniquement en cas d'hospitalisation de plus de 3 jours,
- contre-indication ou suite de vaccination,
- refus de visa touristique par les autorités du pays visité,
- dommages graves au véhicule dans les 48 heures avant le départ,
- vol des papiers d'identité 48 heures avant le départ (franchise 25%)
- départ manqué : indemnité égale au maximum à 50% pour les voyages à forfaits

Formule 2 - Multirisques

Prix par personne assurée : 52€

Pour souscrire ce type d'assurance ou pour obtenir des renseignements, contactez nous.

- Garantie Assistance Rapatriement :

- Maladie ou accident corporel grave :

Organisation du contact médical et transport vers le Centre Médical le mieux adapté, ou rapatriement au domicile, prise en charge d'un accompagnant si l'état le justifie, prolongation de séjour à l'hôtel d'un proche jusqu'au rapatriement, mise à disposition d'un titre de transport pour un proche si hospitalisation de plus de 7 jours, prolongation de séjour hôtelier du sinistré jusqu'au rapatriement ainsi que celui de la personne restée à son chevet.

- En cas de décès :

Organisation et prise en charge du transport du corps, frais funéraires nécessaires au transport, retour des membres de la famille garantis par le même contrat, retour prématuré, rapatriement des accompagnants, frais médicaux, chirurgicaux, hospitaliers et pharmaceutiques, petits soins dentaires d'urgence, assistance aux enfants mineurs ou handicapés restés au domicile, envoi des médicaments indispensables si introuvables sur place, frais de secours, recherche et sauvetage, assistance juridique, avances de la caution pénale.

- Garantie Frais d'annulation : Voir formule 1
- Garantie Bagages :

A concurrence de 1000 € par personne. Franchise : 40 €

- Garantie Interruption de séjour :

En cas d'interruption du voyage de plus de trois nuitées, l'EA rembourse les prestations non consommées au prorata temporis.

- Garantie Responsabilité Civile du voyageur :

L'EA garantit les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile privée de l'assuré, en vertu des articles 1382 à 1385 inclus du Code Civil, en raison des accidents pouvant être causés par l'assuré à des tiers, ainsi que les animaux ou les choses dont il a la garde pendant la période de garantie.

10. RECLAMATION

Toute réclamation de défaillance doit nous être signalée par lettre recommandée avec avis de réception dans le mois suivant le retour. Le non-respect de ce délai pourra être susceptible d'affecter la qualité du traitement du dossier de réclamation. De plus, le règlement de la facture sous-entend l'acceptation des tarifs et de conditions de voyage. Il nous est impossible de tenir compte, après coup, de réductions ou de promotions faites précédemment sur Cercle des Vacances.

Toute réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat de voyage doit être signalée par le client immédiatement sur place et par écrit auprès du prestataire concerné. Cette réclamation doit être dûment signée par le prestataire.

Aucune réclamation ou contestation de réponse n'est acceptée par téléphone. Un écrit doit être adressé au service concerné pour que le dossier soit réétudié. Les frais de communication pour nous informer de votre insatisfaction restent à votre charge.

En cas de retard dans le transport au départ ou au retour de voyage et/ou dommage ou perte de bagages, refus d'embarquement (surbooking) et/ou annulation de vol par la compagnie, nous recommandons au voyageur, pour lui permettre

de faire valoir ses droits vis-à-vis de la compagnie aérienne, de conserver tous documents originaux (billet, carte d'embarquement, coupon bagage ou autre) et de solliciter auprès de la compagnie aérienne tout justificatif écrit en cas de refus d'embarquement ou annulation de vols.

Le voyageur expédiera à la compagnie aérienne, dès que possible, compte tenu des délais courts imposés, sa réclamation avec copie des justificatifs et conservera les originaux.

Le service clients du Cercle des Vacances pourra, en cas de difficulté, intervenir auprès de la compagnie aérienne pour assister le passager dans la résolution de la réclamation.

Concernant les retards d'avions, si vous avez souscrit le contrat d'assurance EUROPEENNE D'ASSURANCE N° 7.905.204, vous devez faire votre déclaration exclusivement auprès de la compagnie d'assurance EUROPEENNE D'ASSURANCE. Seules les demandes accompagnées de tous les justificatifs prévus au contrat seront recevables par la compagnie d'assurance. Il n'incombe pas à la société Le Cercle des Vacances de faire quelque démarche que ce soit concernant ce point.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Conformément aux articles **L211-8** et **L211-18** du **Code du tourisme**, les dispositions des articles **R211-5** à **R211-13** du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

Extrait du Code du Tourisme.

Article R211-5 : Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article **L.211-8**, 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 le présent titre.

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 le présent titre.

Article R211-6 : Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, 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 repas fournis ;
- 4) La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5) Les formalités administratives et sanitaires à accomplir 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.211-10** ;
- 10) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11) Les conditions d'annulation définies aux articles **R.211-11**, **R.211-12**, et **R.211-13** ci-après ;
- 12) Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;
- 13) 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.
- 14) 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 R211-7 : 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 quels éléments.

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

Article R211-8 : 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. Il 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, heures et lieux de départ et de retour ;
- 4) Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5) Le nombre de repas fournis ;
- 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 **R211-10** ci-après ;

- 9) L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxe 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 ; en tout état de cause le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30p. 100 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 lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, 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 **R211-6** ci-dessus ;
- 14) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15) Les conditions d'annulation prévues aux articles **R211-11**, **R211-12** et **R211-13** ci-dessous ;
- 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, par écrit, à l'acheteur, au moins 10 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 14o de l'article R. 211-6.

Article R211-9 : 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 lettre recommandée avec 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 R211-10 : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article **L.211-13**, 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 R211-11 : 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 14o de l'article R. 211-6, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec 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 R211-12 : 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 accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger 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 R211-13 : 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 préjuger 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 14o de l'article R. 211-6.