



Cercle des Vacances

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE SERVICE « Service Conciergerie »

Version du 7 mars 2018 au 30 juin 2018



Cercle des Vacances
LE VRAI VOYAGE SUR MESURE

31, avenue de l'Opéra 75001 Paris - www.cerledesvacances.com

© CERCLE DES VACANCES - Tous droits réservés 2018

CERCLE DES VACANCES, Société par actions simplifiée au capital de 2.200.000 euros, immatriculée au R.C.S. de Paris sous le numéro 500 157 532, sise 31 avenue de l'Opéra – 75001 Paris / Tél : 01 40 15 15 15 / Fax : 01 42 61 68 81

PREAMBULE

La société Le CERCLE DES VACANCES (*ci-après « CDV »*), Société par actions simplifiée, immatriculée au R.C.S. de Paris sous le numéro 500 157 532, dont le siège social est situé 31 avenue de l'Opéra – 75001 PARIS, représentée par Madame Rose-Marie Farrugia, en sa qualité de Président, propose à titre accessoire de son activité principale un SERVICE CONCIERGERIE.

CDV est immatriculée au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours tenu par Atout France sous le numéro IM075100367 (79/81 Rue de Clichy – 75009 PARIS), titulaire de l'agrément IATA n°20247312, de l'assurance responsabilité civile professionnelle GENERALI police n°56449454 et de la garantie financière APST (15 avenue Carnot – 75017 PARIS).

Les services proposés par le SERVICE CONCIERGERIE seront notamment présentés sur le site internet de CDV, à l'adresse suivante <https://www.cerclledesvacances.com/voyage/conciergerieCDV/>.

Le SERVICE CONCIERGERIE permet aux CLIENTS du CDV de commander à titre accessoire, c'est-à-dire en sus du séjour ou forfait qu'ils auront réservés préalablement, les trois types de services suivants :

- Des PRESTATIONS de services (telles que des visites, la mise à disposition d'un chauffeur, la réservation d'une activité, etc...);
- Des PRODUITS ;
- Un service de conseil, d'aide ou d'assistance.

31, avenue de l'Opéra 75001 Paris - www.cerclledesvacances.com

© CERCLE DES VACANCES - Tous droits réservés 2018

CERCLE DES VACANCES, Société par actions simplifiée au capital de 2.200.000 euros, immatriculée au R.C.S. de Paris sous le numéro 500 157 532, sise 31 avenue de l'Opéra – 75001 Paris / Tél : 01 40 15 15 15 / Fax : 01 42 61 68 81

1. DEFINITIONS

Les termes, mentionnés ci-dessous, ont dans les présentes CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE SERVICE « SERVICE CONCIERGERIE » la signification suivante :

- « **CLIENT** » : désigne toute personne physique, garantissant avoir la qualité de consommateur, ayant réservé et payé un séjour ou un forfait auprès du CDV, et souhaitant bénéficier du SERVICE CONCIERGERIE.
- « **COMMANDE** » : désigne l'achat de PRODUITS ou la réservation d'une PRESTATION par un CLIENT via le SERVICE CONCIERGERIE.
- « **CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE SERVICE « SERVICE CONCIERGERIE » (ou CGVS « SERVICE CONCIERGERIE »)** » : désigne les présentes conditions contractuelles encadrant la fourniture de PRODUITS et de PRESTATIONS par CDV aux CLIENTS.
- « **LIVRAISON** » : désigne la première présentation des PRODUITS commandés par le CLIENT à l'adresse de livraison indiquée lors de la COMMANDE.
- « **PRESTATION** » : désigne toute prestation de service proposée par CDV au CLIENT dans le cadre du SERVICE CONCIERGERIE.
- « **PRODUIT** » : désigne tout produit proposé par CDV au CLIENT dans le cadre du SERVICE CONCIERGERIE.
- « **SERVICE CONCIERGERIE** » : désigne l'offre par laquelle CDV propose aux CLIENTS la LIVRAISON de PRODUITS et la fourniture de PRESTATIONS selon les conditions et modalités décrites dans les présentes CGVS « SERVICE CONCIERGERIE ».
- « **SITE** » : désigne le site internet accessible à l'adresse suivante : www.cerledesvacances.com Le SITE regroupe l'ensemble des pages web, les services et les fonctionnalités proposés aux CLIENTS.
- « **TERRITOIRE** » : désigne l'ensemble des pays dans lesquels CDV propose des séjours ou forfaits ainsi que la France, la Belgique et la Suisse.

2. OBJET

Les présentes CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE SERVICE « SERVICE CONCIERGERIE » régissent toutes les transactions conclues entre CDV et le CLIENT.

Le CLIENT est clairement informé du fait que les présentes CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE SERVICE « SERVICE CONCIERGERIE » encadrent la vente de PRODUIT ou la fourniture d'une PRESTATION proposée par CDV, étant précisé que la réalisation de la PRESTATION - à l'exception du service de conseil, d'aide et d'assistance - sera sous-traitée à des prestataires de services.

3. ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES

Le CLIENT devra lire attentivement les présentes CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE SERVICE « SERVICE CONCIERGERIE » et les accepter avant de procéder au paiement d'une COMMANDE.

Toute commande passée implique obligatoirement l'acceptation sans réserve des présentes CGVS « **SERVICE CONCIERGERIE** ».

Les présentes CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE SERVICE « **SERVICE CONCIERGERIE** » sont communiquées au CLIENT au moment de la réservation d'un séjour ou un forfait auprès du CDV et sont accessibles sur la page d'accueil du SITE.

Le CLIENT est invité à lire attentivement, télécharger, imprimer les CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE SERVICE « **SERVICE CONCIERGERIE** » et à en conserver une copie.

Le CLIENT s'engage à lire les CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE SERVICE « **SERVICE CONCIERGERIE** » à chaque nouvelle COMMANDE, la dernière version desdites Conditions s'appliquant à toute nouvelle COMMANDE.

4. COMMANDES – SERVICE CONCIERGERIE

4.1. CLIENT DU CDV

Pour pouvoir bénéficier du SERVICE CONCIERGERIE, et passer une COMMANDE de PRODUITS ou de PRESTATIONS, l'acheteur doit avoir le statut de CLIENT du CDV.

Le CLIENT doit avoir au préalable déjà réservé et payé un séjour ou un forfait auprès du CDV.

4.2. CONSULTATION DES PRODUITS ET DES PRESTATIONS

CDV s'engage à présenter, **préalablement à la conclusion du contrat**, les caractéristiques essentielles des PRODUITS et des PRESTATIONS (contenu des PRESTATIONS et description des PRODUITS, prix, modalités de paiement et conditions d'annulation du contrat, date d'exécution ou de livraison) et les informations obligatoires que le CLIENT doit avoir reçu en vertu de la législation applicable.

Conformément à l'article L. 211-9 du Code du tourisme, il est expressément prévu que CDV aura la possibilité de modifier les informations préalables transmises au CLIENT, par écrit et avant la conclusion du contrat. Cette modification pourra intervenir sur les éléments suivants : prix, date d'exécution, délai de livraison, lieu, prestataire et selon les modalités suivantes : par téléphone, Skype, e-mail et Whatsapp.

CDV s'engage à présenter aussi clairement que possible les principales caractéristiques des PRODUITS et des PRESTATIONS et les informations obligatoires que le CLIENT doit recevoir en vertu de la législation applicable.

En cas d'indisponibilité d'un PRODUIT ou d'une PRESTATION, CDV devra faire ses meilleurs efforts pour proposer un PRODUIT ou une PRESTATION de substitution.

Le SERVICE CONCIERGERIE permet à tout CLIENT de commander des PRODUITS, de réserver des PRESTATIONS et de bénéficier des Services de conseil, d'aide ou d'assistance.

4.2.1. ACHAT DE PRODUITS

CDV permet à tout CLIENT de commander des PRODUITS tels que des bouquets de fleurs, des aliments, ainsi que des produits divers, non réglementés, demandés par le CLIENT étant précisé que cette liste n'est pas limitative.

Sauf indication expresse contraire indiquée expressément lors de l'entretien téléphonique, tous les PRODUITS proposés sont neufs et conformes à la législation européenne en vigueur et aux normes applicables en France.

31, avenue de l'Opéra 75001 Paris - www.cerclledesvacances.com

© CERCLE DES VACANCES - Tous droits réservés 2018

CERCLE DES VACANCES, Société par actions simplifiée au capital de 2.200.000 euros, immatriculée au R.C.S. de Paris sous le numéro 500 157 532, sise 31 avenue de l'Opéra – 75001 Paris / Tél : 01 40 15 15 15 / Fax : 01 42 61 68 81

Ces PRODUITS seront livrés conformément à l'Annexe 2.

4.2.2. RESERVATION DE PRESTATIONS

CDV permet à tout CLIENT de réserver des PRESTATIONS telles que des activités sportives, des visites de lieux touristiques, la mise à disposition d'un chauffeur, un service de soins à domicile, étant précisé que cette liste n'est pas limitative.

4.2.3. SERVICES DE CONSEIL, D'AIDE OU D'ASSISTANCE

Ce service permet à tout CLIENT de bénéficier des prestations suivantes : Appels d'assistance vers la conciergerie en vue de répondre à toutes les questions des clients concernant leur séjour, une éventuelle modification d'itinéraire, ou des conseils ou recommandations concernant les activités ou les restaurants à proximité.

4.3. PROCEDURE DE COMMANDE

4.3.1. PROCEDURE DE COMMANDE PAR TELEPHONE ET PAR SKYPE

En vue de bénéficier du SERVICE CONCIERGERIE, le CLIENT pourra contacter CDV 24h/24, 7j/7 par téléphone ou par Skype au numéro suivant : 01.40.15.15.09 (numéro non surtaxé).

Le CLIENT pourra commander un PRODUIT ou une PRESTATION par téléphone ou par Skype.

Avant de passer une COMMANDE, le CLIENT s'engage à avoir lu, accepté et conservé les présentes CGVS « SERVICE CONCIERGERIE ».

Le CLIENT indiquera au CDV au cours de l'entretien téléphonique les PRODUITS et/ou les PRESTATIONS qu'il souhaite commander.

CDV téléphonera au CLIENT avant son départ afin de lui proposer de bénéficier du SERVICE CONCIERGERIE. L'interlocuteur indiquera au début de la conversation son identité ou l'identité de la personne pour le compte de laquelle il effectue cet appel et la nature commerciale de celui-ci.

A la suite de son appel, CDV adressera au CLIENT par courrier ou par courriel une confirmation de l'offre qu'il a faite. Le CLIENT ne sera engagé par cette offre qu'après l'avoir signée et acceptée par écrit, ou avoir donné son consentement par voie électronique.

4.3.2. PROCEDURE DE COMMANDE PAR COURRIEL ET PAR WHATSAPP

Tout CLIENT a également la possibilité de passer une COMMANDE selon les modalités suivantes :

- En contactant CDV par Whatsapp au numéro suivant : 07.85.38.77.16
- En envoyant un courrier électronique à l'adresse suivante : conciergerie@cerclledesvacances.com

Le CDV sera en mesure de répondre aux CLIENTS souhaitant passer une COMMANDE via ces modalités 24h/24, 7 jours/7

4.3.3. DISPOSITIONS COMMUNES A TOUS LES MODES DE COMMANDE

4.3.3.1. ACCUSE DE RECEPTION

Une fois que toutes les étapes décrites ci-dessus sont complétées, un accusé de réception de la prise en compte de la COMMANDE est adressé au CLIENT par courriel à l'adresse communiquée par le CLIENT.

4.3.3.2. FACTURATION

L'accusé de réception de la commande adressé au CLIENT par courrier électronique ne constitue pas une facture.

Quel que soit le mode de COMMANDE ou de paiement utilisé, le CLIENT recevra l'original de la facture lors de la LIVRAISON des PRODUITS ou après exécution de la PRESTATION.

4.3.3.3. DATE DE LA COMMANDE

La date de la PRESTATION est la date choisie par le CLIENT lors de la COMMANDE.

Les délais communiqués au CLIENT lors de l'achat d'un PRODUIT comprennent :

- Le délai de la préparation de la COMMANDE,
- Le délai de LIVRAISON éventuel du transporteur utilisé, qui peut dépendre des modes de LIVRAISON selon les PRODUITS commandés.

4.4. PRIX

L'accès au SERVICE CONCIERGERIE est offert par CDV à ses CLIENTS.

Le CLIENT devra payer le prix des PRODUITS et des PRESTATIONS communiqué au CLIENT avant toute COMMANDE.

Pour tous les PRODUITS et PRESTATIONS, seront communiqués les prix en euros toutes taxes comprises.

Les prix incluent en particulier la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) au taux en vigueur à la date de commande. Toute modification du taux applicable peut impacter le prix des PRODUITS et PRESTATIONS à compter de la date d'entrée en vigueur du nouveau taux.

Les prix indiqués comprennent les frais de livraison applicables.

Les prix indiqués sont valables, sauf erreur grossière. Le prix applicable est celui indiqué au CLIENT à la date à laquelle la COMMANDE est passée par le CLIENT.

4.5. REVISION DES PRIX

Conformément à l'article L. 211-12 du Code du tourisme, les prix prévus dans le cadre du SERVICE CONCIERGERIE ne seront pas révisables.

4.6. DISPONIBILITE DES PRODUITS ET DES PRESTATIONS

Si l'indisponibilité d'un PRODUIT ou d'une PRESTATION n'a pas été indiquée, CDV s'engage à informer le CLIENT de cette indisponibilité dans les meilleurs délais.

En cas d'indisponibilité d'un PRODUIT ou d'une PRESTATION, CDV devra faire ses meilleurs efforts pour proposer un PRODUIT ou une PRESTATION de substitution.

5. DROIT DE RETRACTATION

Les modalités du droit de rétractation sont prévues dans la « *politique de rétractation* », politique disponible en **Annexe 1** des présentes.

MISE EN GARDE : Un certain nombre de PRODUITS et de PRESTATIONS proposé dans le cadre du SERVICE CONCIERGERIE ne permet pas de se rétracter. Le CLIENT est donc invité à porter la plus grande attention à la liste fournie en Annexe 1 avant de procéder à la COMMANDE d'un PRODUIT ou d'une PRESTATION.

6. PAIEMENT

6.1. MOYENS DE PAIEMENT

Les PRODUITS et PRESTATIONS commandés dans le cadre du SERVICE CONCIERGERIE pourront être réglés uniquement par Carte Bancaire au moment de la COMMANDE.

Dans le cadre d'une COMMANDE passée par téléphone ou par Skype, le CLIENT communiquera oralement son numéro de Carte bancaire à son interlocuteur.

Lorsque le CLIENT ne passe pas sa COMMANDE par téléphone, le paiement se fera uniquement par téléphone en appelant CDV au numéro suivant : 01.40.15.15.09, afin de communiquer oralement son numéro de Carte bancaire.

Dans certains cas, le CLIENT pourra être redirigé vers le site internet du prestataire en vue de payer la COMMANDE.

Dans ce cadre, le CLIENT garantit au CDV qu'il détient toutes les autorisations requises pour utiliser le moyen de paiement choisi.

En communiquant son numéro de carte bancaire, le CLIENT autorise CDV à débiter le montant total de la COMMANDE.

Toutes les mesures nécessaires seront alors prises pour garantir la sécurité et la confidentialité des données transmises dans le cadre du paiement des PRODUITS et/ou PRESTATIONS.

6.2. DATE DE PAIEMENT

Conformément aux dispositions de l'article 6.1. des présentes, en cas de paiement unique par carte bancaire, le compte du CLIENT sera débité dès la confirmation de la COMMANDE des PRODUITS et/ou des PRESTATIONS.

Si le CLIENT décide d'annuler sa commande de PRODUITS ou de PRESTATIONS finalement indisponibles, le remboursement s'effectuera dans les trente (30) jours suivants l'annulation.

7. TRANSFERT DE PROPRIETE

CDV demeure le propriétaire des PRODUITS livrés jusqu'à leur complet paiement par le CLIENT.

Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle au transfert au CLIENT, au moment de la réception par ce dernier, ou par un tiers désigné par lui autre que le transporteur, des risques de perte ou de dommage des PRODUITS faisant l'objet de la réserve de propriété, ainsi que des risques de dommage qu'ils pourront entraîner.

8. LIVRAISON

Les modalités de LIVRAISON des PRODUITS sont prévues dans la « *politique de livraison* » visée en **Annexe 2** des présentes.

9. EMBALLAGE

Les PRODUITS seront emballés conformément aux normes de transport en vigueur, afin de garantir un maximum de protection pour les PRODUITS pendant la LIVRAISON.

Les CLIENTS s'engagent à respecter les mêmes normes lorsqu'ils retournent des PRODUITS dans les conditions fixées en **Annexe 1 – Politique de rétractation**.

10. EXECUTION DE LA PRESTATION

Selon les modalités proposées, à la date et à l'heure de la PRESTATION réservée, le CLIENT se rendra sur le lieu d'exécution de celle-ci ou au point de rendez-vous.

La PRESTATION sera exécutée conformément à la COMMANDE du CLIENT et dans le respect de la réglementation en vigueur.

Le prestataire exécutant la PRESTATION conserve une indépendance totale dans la délivrance et l'exécution de sa PRESTATION. Il doit effectuer l'ensemble des actes requis par ses obligations professionnelles et le cas échéant nécessaires au respect de sa déontologie professionnelle.

Lorsque, lors du commencement ou en cours d'exécution de la PRESTATION, un des éléments essentiels au contrat ne peut être exécuté, CDV (par l'intermédiaire de son sous-traitant), doit, sauf impossibilité dûment justifiée, proposer au CLIENT des PRESTATIONS en remplacement de celles qui ne sont pas fournies. S'il y a lieu, CDV prendra à sa charge les suppléments de prix qui pourraient en résulter ou remboursera la différence de prix entre les PRESTATIONS prévues et celles effectivement fournies. Si le CLIENT n'accepte pas la modification proposée ou si CDV ne peut proposer aucune PRESTATION de remplacement, CDV devra lui procurer, s'il y a lieu, les titres de transport nécessaires à leur retour sur leur lieu de départ, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels le CLIENT pourrait prétendre.

11. ANNULATION DES PRESTATIONS

11.1. PAR LE CLIENT

Après en avoir informé CDV par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, le CLIENT pourra annuler sa COMMANDE lorsque CDV modifie de manière significative les caractéristiques essentielles du PRODUIT et/ou de la PRESTATION, y compris une hausse significative du prix, en raison ou non d'un cas de force majeure. Dans ce cas, s'il décide de résilier les présentes CGVS, le CLIENT obtiendra sans pénalité, le remboursement immédiat des sommes versées.

11.2. PAR CDV

31, avenue de l'Opéra 75001 Paris - www.cerledesvacances.com

© CERCLE DES VACANCES - Tous droits réservés 2018

Si CDV résilie le contrat avant la réalisation de la PRESTATION et en l'absence de faute du CLIENT, la totalité des sommes versées par le CLIENT lui sera restituée, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels celui-ci pourrait prétendre. CDV devra informer le CLIENT dans les meilleurs délais de ladite résiliation.

12. GARANTIES

Tout CLIENT bénéficie de garanties « légales », pour l'ensemble des PRODUITS, qui sont détaillées ci-dessous.

12.1. GARANTIE DE CONFORMITE

Article L. 217-4 du Code de la consommation : « Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité ».

Article L. 217-5 du Code de la consommation : « Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté ».

Dans ce cadre, CDV est susceptible de répondre des défauts de conformité existant lors de la délivrance et des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge ou a été réalisée sous sa responsabilité.

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux (2) ans à compter de la délivrance du PRODUIT. (**Article L. 217-12 du Code de la Consommation**)

En cas de défaut de conformité, le CLIENT pourra demander le remplacement ou la réparation du PRODUIT, à son choix. Toutefois, si le coût du choix du CLIENT est manifestement disproportionné au regard de l'autre option envisageable, compte tenu de la valeur du PRODUIT ou de l'importance du défaut, CDV pourra procéder à un remboursement, sans suivre l'option choisie par le CLIENT.

Dans l'hypothèse où un remplacement ou une réparation seraient impossibles, CDV s'engage à restituer le prix du PRODUIT sous trente (30) jours à réception du PRODUIT retourné et en échange du renvoi du PRODUIT par le CLIENT à l'adresse du siège social du CDV, 31 avenue de l'Opéra, 75001 Paris.

Enfin, le CLIENT est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du PRODUIT pendant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du PRODUIT.

Il est précisé que la présente garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale consentie, le cas échéant, sur les PRODUITS par CDV.

31, avenue de l'Opéra 75001 Paris - www.cerclledesvacances.com

© CERCLE DES VACANCES - Tous droits réservés 2018

CERCLE DES VACANCES, Société par actions simplifiée au capital de 2.200.000 euros, immatriculée au R.C.S. de Paris sous le numéro 500 157 532, sise 31 avenue de l'Opéra – 75001 Paris / Tél : 01 40 15 15 15 / Fax : 01 42 61 68 81

12.2. GARANTIE DES VICES CACHES

CDV est tenue de la garantie à raison des vices cachés du PRODUIT vendu qui le rendent impropre à l'usage auquel on le destine, ou qui diminuent tellement cet usage que le CLIENT ne l'aurait pas acquis, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. **(Article 1641 du Code Civil)**

Cette garantie permet au CLIENT qui peut prouver l'existence d'un vice caché de choisir entre le remboursement du prix du PRODUIT s'il est retourné et le remboursement d'une partie de son prix, si le PRODUIT n'est pas retourné.

Dans l'hypothèse où un remplacement ou une réparation seraient impossibles, CDV s'engage à restituer le prix du PRODUIT sous trente (30) jours à réception du PRODUIT retourné et en échange du renvoi du PRODUIT par le CLIENT à l'adresse du *siège social du CDV, 31 avenue de l'Opéra, 75001 Paris.*

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par le CLIENT dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice. **(Alinéa 1^{er} de l'article 1648 du Code Civil)**

13. PREUVE ET ARCHIVAGE

Tout contrat conclu avec le CLIENT correspondant à une commande d'un montant supérieur à 120 euros TTC sera archivé par le CDV pendant une durée de dix (10) ans conformément à l'article L. 213-1 du Code de la consommation.

CDV accepte d'archiver ces informations afin d'assurer un suivi des transactions et de produire une copie du contrat à la demande du CLIENT.

En cas de litige, CDV aura la possibilité d'établir que son système de suivi électronique est fiable et qu'il garantit l'intégrité de la transaction.

14. RESPONSABILITES

CDV est responsable de plein droit à l'égard du CLIENT de la bonne exécution des obligations résultant de ce contrat.

La responsabilité du CDV ne pourra en aucun cas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des obligations contractuelles imputables au CLIENT, notamment lors de la saisie de sa COMMANDE.

Le CDV ne pourra être tenue pour responsable ou considéré comme ayant failli aux présentes CGVS, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle qu'elle est définie par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français.

Il est par ailleurs précisé que CDV ne contrôle pas les sites web qui sont directement ou indirectement liés au SITE. En conséquence, CDV exclut toute responsabilité au titre des informations qui y sont publiées. Les liens vers des sites web de tiers ne sont fournis qu'à titre indicatif et aucune garantie n'est fournie quant à leur contenu.

15. FORCE MAJEURE

CDV ne pourra être tenue pour responsable, ou considérée comme ayant failli aux présentes CGVS, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure.

Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

A ce titre, la responsabilité du CDV ne pourra pas être engagée notamment en cas d'attaque de pirates informatiques, d'indisponibilité de matériels, fournitures, pièces détachées, équipements personnels ou autres, d'interruption, de suspension, de réduction ou des dérangements de l'électricité ou autres ou toutes interruptions de réseaux de communications électroniques, ainsi qu'en cas de survenance de toute circonstance ou événement extérieur à la volonté du CDV intervenant postérieurement à la conclusion des CGVS et en empêchant l'exécution dans des conditions normales.

Il est précisé que, dans une telle situation, le CLIENT ne peut réclamer le versement d'aucune indemnité et ne peut intenter aucun recours à l'encontre du CDV.

En cas de survenance d'un des événements susvisés, CDV s'efforcera d'informer le CLIENT dès que possible.

16. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les éléments visuels et sonores du SITE, y compris la technologie sous-jacente utilisée, sont protégées par le droit d'auteur, le droit des marques et/ou des brevets.

Ces éléments sont la propriété exclusive du CDV. Tout personne qui édite un SITE web et souhaite créer un lien hypertexte direct vers le SITE doit demander l'autorisation du CDV par écrit.

Cette autorisation ne saura en aucun cas accordée de manière définitive. Ce lien devra être supprimé à la demande du CDV. Les liens hypertextes vers le SITE qui utilisent des techniques tels que le cadrage (framing) ou l'insertion par liens hypertextes (*in-line linking*) sont strictement interdits.

17. RECLAMATIONS

Le CLIENT aura la possibilité de formuler une réclamation, dans un délai de dix (10) jours, à compter de la réception de tout PRODUIT, ou de l'exécution de toute PRESTATION, notamment dans les cas suivants :

- PRODUIT non reçu ou PRESTATION non exécutée : le PRODUIT ou la PRESTATION n'a pas été réceptionné(e) par le CLIENT.
- PRODUIT ou PRESTATION non conforme : le PRODUIT ou la PRESTATION reçu(e) ne correspond pas au PRODUIT ou à la PRESTATION commandé(e).
- PRODUIT endommagé : le PRODUIT reçu est abîmé ou cassé.

Le CLIENT pourra saisir le Service Client du CDV, en envoyant un courriel à l'adresse serviceclient@cerclledesvacances.com ou un courrier à CERCLE DES VACANCES – 31 Avenue de l'Opéra – 75001 Paris.

Naturellement, si le litige ne pouvait être résolu, la procédure de l'article 23 des présentes devrait être mise en œuvre.

18. ASSURANCE

Le CDV est assurée par GENERALI, 2, rue Pillet-Will 75009 PARIS sous le contrat n°56449454.

Le CLIENT a la possibilité de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation des PRESTATIONS, ou un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

19. DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre du SERVICE CONCIERGERIE, le CDV est susceptible de collecter des données à caractère personnel.

Ces données sont nécessaires à la gestion des COMMANDES. Ces données seront traitées conformément aux finalités prévues lors de la collecte.

Par conséquent, le CLIENT est informé que ses données à caractère personnel qui sont nécessaires à la réalisation de sa PRESTATION et/ou à la LIVRAISON des PRODUITS seront communiquées aux prestataires concernés.

Il est donc expressément convenu que CDV, en tant que responsable de traitements, mettra tous les moyens en sa possession pour assurer la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel qui lui sont confiées.

Il est rappelé que le CLIENT dont les données à caractère personnel sont traitées bénéficie des droits d'accès, de rectification, de mise à jour, de portabilité et d'effacement des informations qui le concernent, conformément aux dispositions des articles 39 et 40 de la loi Informatique et Libertés modifiée, et aux dispositions des articles 15, 16 et 17 du Règlement Général européen sur la Protection des Personnes (RGPD).

Conformément aux dispositions de l'article 38 de la loi Informatique & Libertés modifiée et aux dispositions de l'article 21 du RGPD, le CLIENT peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant, sans motif et sans frais.

Le CLIENT peut exercer ces droits, soit en adressant un courriel à l'adresse serviceclient@cerclodesvacances.com, soit en envoyant un courrier à l'adresse suivante : CERCLE DES VACANCES – 31 Avenue de l'Opéra – 75001 Paris, en justifiant de son identité.

Le CLIENT est invité à consulter la Politique de Confidentialité du CDV accessible à l'adresse <https://www.cerclodesvacances.com/voyage/securite/> qui lui donnera plus amples informations relatives à la protection des données à caractère personnel, et aux traitements effectués dans le cadre du SERVICE CONCIERGERIE.

20. CESSION

Dans le cadre de la COMMANDE d'une PRESTATION, le CLIENT peut céder le présent contrat à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables requises pour la PRESTATION. Le CLIENT devra informer CDV de sa décision par tout moyen permettant d'obtenir un accusé de réception, au plus tard sept (7) jours avant le début de la PRESTATION.

Le CLIENT cédant et le CLIENT cessionnaire seront solidairement responsables vis-à-vis du CDV du paiement de la PRESTATION ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

21. VALIDITÉ DES CGVS « SERVICE CONCIERGERIE »

L'annulation éventuelle d'une ou plusieurs clauses des CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE SERVICE « SERVICE CONCIERGERIE » ne saurait porter atteinte à ses autres stipulations qui continueront de produire leur plein et entier effet pour autant que l'économie générale du contrat puisse être sauvegardée.

22. MODIFICATION DES CGVS « SERVICE CONCIERGERIE »

Les présentes CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE SERVICE « SERVICE CONCIERGERIE » pourront être modifiées et mises à jour par CDV à tout moment.

Il est toutefois précisé que les CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE SERVICE « SERVICE CONCIERGERIE » applicables sont celles en vigueur au moment de la commande. Ainsi, les modifications apportées aux CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE SERVICE « SERVICE CONCIERGERIE » ne s'appliqueront pas aux PRODUITS et PRESTATIONS déjà commandés.

23. ATTRIBUTION DE COMPETENCE ET DROIT APPLICABLE

LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE SERVICE « SERVICE CONCIERGERIE » SONT REGIES PAR LE DROIT FRANÇAIS. EN CAS DE LITIGE, SEULS LES TRIBUNAUX FRANÇAIS SERONT COMPETENTS.

Toutefois, préalablement à tout recours au juge arbitral ou étatique, le CLIENT est invité à contacter, dans un premier temps le *Service Réclamations du CDV*, conformément à l'article 17 des présentes.

Si aucun accord n'est trouvé, sera alors proposée une procédure de médiation facultative, menée dans un esprit de loyauté et de bonne foi en vue de parvenir à un accord amiable lors de la survenance de tout conflit relatif au présent contrat, y compris portant sur sa validité.

Pour initier cette médiation, le CLIENT peut contacter le médiateur du CDV: *Le Médiateur du Tourisme et du Voyage*, dont les coordonnées sont : MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 et qui peut être saisi via ce lien : www.mtv.travel

La partie souhaitant mettre en œuvre le processus de médiation devra préalablement en informer l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception en indiquant les éléments du conflit.

La médiation ne présentant pas un caractère obligatoire, le CLIENT ou CDV peut à tout moment se retirer du processus.

DANS L'HYPOTHESE OU LA MEDIATION ECHOUERAIT OU NE SERAIT PAS ENVISAGEE, LE LITIGE AYANT PU DONNER LIEU UNE MEDIATION SERA CONFIE A LA JURIDICTION COMPETENTE DESIGNEE CI-DESSUS.

*

* *

31, avenue de l'Opéra 75001 Paris - www.cerledesvacances.com

© CERCLE DES VACANCES - Tous droits réservés 2018

ANNEXE

POLITIQUE DE RETRACTATION

1

Principe de rétractation

Le CLIENT dispose par principe du droit d'exercer son droit de rétractation :

Pour rappel, le droit de rétractation peut être exercé dans les conditions suivantes :

1. Pour les PRODUITS :

Dans les quatorze (14) jours suivant la réception effective du PRODUIT par le CLIENT.

Il pourra ensuite renvoyer ou restituer le PRODUIT au CDV ou à une personne désignée par ce dernier, sans retard excessif, et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter, à moins que le CDV ne propose de récupérer lui-même le PRODUIT.

2. Pour les PRESTATIONS :

Dans les quatorze (14) jours après le jour de la conclusion du contrat entre CDV et le CLIENT.

Ce contrat est conclu à compter de la confirmation, par le CLIENT, de sa COMMANDE, lorsqu'il accepte sans réserve les présentes CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE SERVICE « SERVICE CONCIERGERIE ».

Il est toutefois rappelé au CLIENT qu'il ne pourra pas se rétracter de la COMMANDE d'une PRESTATION qui aura été pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation, et dont l'exécution a commencé après accord préalable et renoncement exprès du CLIENT à son droit de rétractation.

Dans le cas d'une PRESTATION programmée au-delà des quatorze (14) jours suivants la COMMANDE, le CLIENT pourra se rétracter sans frais conformément à la présente Annexe, sauf si une des exceptions à l'exercice du droit de rétractation lui est applicable (*Article L. 221-28 12° du Code de la consommation*).

Délai de rétractation

Dans le cas où le CLIENT aurait commandé plusieurs PRODUITS via une seule COMMANDE donnant lieu à plusieurs LIVRAISONS (ou dans le cas d'une commande d'un seul PRODUIT livré en plusieurs lots), le délai de rétractation expirera quatorze (14) jours après le jour où le CLIENT, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le CLIENT, prend physiquement possession du dernier PRODUIT livré.

Si la commande du CLIENT porte sur plusieurs PRODUITS et si ces derniers sont livrés séparément, le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour où le CLIENT, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le CLIENT, prend physiquement possession du dernier PRODUIT.

Notification du droit de rétractation

Pour exercer son droit de rétractation, le CLIENT doit notifier sa décision de se rétracter au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Pour cela, il pourra :

- Envoyer un courrier (31 Avenue de l'Opéra – 75001 Paris), une télécopie (01.42.61.68.81) ou un courrier électronique (serviceclient@cerclede vacances.com) au CDV
- utiliser le formulaire ci-dessous :

FORMULAIRE DE RETRACTATION

À l'attention de CERCLE DES VACANCES – 31 Avenue de l'Opéra – 75001 PARIS

Numéro de téléphone : 01-40-15-15-09

Adresse de courrier électronique : serviceclient@cerclede vacances.com

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du PRODUIT ci-dessous :

Référence du PRODUIT

N° de la facture :

N° du bon de commande :

- Commandé le [_____] / reçu le [_____]

- Moyen de paiement utilisé :

- Nom du Client et le cas échéant du bénéficiaire de la commande :

- Adresse du Client :

- Adresse de livraison :

- Signature du CLIENT (sauf cas de transmission par courriel)

- Date

Pour que le délai de rétractation soit respecté, le CLIENT doit transmettre sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de la rétractation

En cas de rétractation de la part du CLIENT, CDV s'engage à rembourser la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant, le cas échéant, du choix par le CLIENT d'un mode de livraison autre que le mode de livraison standard proposé par le CDV) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où le CDV réceptionnera le PRODUIT retourné. **(Article L. 221-24 du Code de la consommation)**

CDV procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le CLIENT aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si le CLIENT convient expressément d'un moyen différent, en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le CLIENT.

CDV n'est pas tenue de rembourser les frais supplémentaires si le CLIENT a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par CDV.

CDV peut différer le remboursement jusqu'à réception du bien ou jusqu'à ce que le CLIENT ait fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Modalités de retour des PRODUITS

Le CLIENT devra, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours après communication de sa décision de se rétracter, renvoyer le PRODUIT, à l'adresse indiquée supra.

Ce délai est réputé respecté si le CLIENT renvoie le PRODUIT avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours.

Frais de retour

Le CLIENT devra prendre en charge les frais directs de renvoi du bien.

Dans le cas où le poids du PRODUIT empêcherait le CLIENT de retourner ce PRODUIT par la Poste, le CLIENT devra prendre en charge les frais directs de renvoi du bien.

Etat du bien retourné

Le PRODUIT doit être retourné suivant les consignes du CDV et comporter notamment tous les accessoires livrés.

La responsabilité du CLIENT n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du PRODUIT résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce PRODUIT. En d'autres termes, le CLIENT dispose de la possibilité de tester le PRODUIT

mais sa responsabilité pourra être engagée s'il procède à des manipulations autres que celles qui sont nécessaires.

Exclusions du droit de rétractation

MISE EN GARDE : Un grand nombre de PRODUITS et de PRESTATIONS proposés dans le cadre du SERVICE CONCIERGERIE ne permet pas de se rétracter. Le CLIENT est donc invité à porter la plus grande attention à la liste suivante avant de procéder à la COMMANDE d'un PRODUIT ou d'une PRESTATION.

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la Consommation, le droit de rétractation est notamment exclu dans les hypothèses suivantes :

Pour les PRODUITS :

- Fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du CLIENT ou nettement personnalisés ;
- **Fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement**
- Fourniture de biens qui ont été descellés par le CLIENT après la LIVRAISON et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- Fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
- **LIVRAISON de Journal, périodique, magazine** (sauf contrat d'abonnement)
- Fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;

Pour les PRESTATIONS :

- Fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du CLIENT et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- **Prestations de transport de biens, de location de voitures, de restauration ou de services liés à des activités de loisirs si l'offre prévoit une date ou une période d'exécution spécifique.**

31, avenue de l'Opéra 75001 Paris - www.cerclledesvacances.com

© CERCLE DES VACANCES - Tous droits réservés 2018

ANNEXE 2

POLITIQUE DE LIVRAISON

Zone de LIVRAISON

La LIVRAISON des PRODUITS vendus dans le cadre du SERVICE CONCIERGERIE s'effectue uniquement sur le TERRITOIRE.

Il est impossible de passer une commande pour toute adresse de livraison située en dehors de ce TERRITOIRE.

Les PRODUITS sont expédiés à (aux) l'adresse(s) de livraison que le CLIENT aura indiquée(s) au cours du processus de commande.

Délai d'expédition

Les délais pour préparer une commande puis établir la facture, avant expédition des PRODUITS en stock, sont communiqués au CLIENT lors de sa COMMANDE. Ces délais s'entendent hors weekends ou jours fériés.

Délais & Frais de LIVRAISON

Au cours du processus de COMMANDE, le CLIENT est informé des délais de LIVRAISON et des formules d'expédition possibles pour les PRODUITS achetés.

A défaut de délai de LIVRAISON communiqué au CLIENT, CDV livre le PRODUIT sans retard injustifié et au plus tard trente (30) jours après la conclusion du contrat (**Article L. 216-1 du Code de la consommation**).

Les coûts d'expédition sont calculés en fonction du mode de LIVRAISON et sont intégrés au coût du PRODUIT.

En cas de COMMANDE donnant lieu à plusieurs LIVRAISONS, les frais de LIVRAISON ne seront facturés que pour un seul envoi.

Modalités de LIVRAISON

La LIVRAISON est effectuée à l'adresse choisie par le CLIENT.

Le cas échéant, les services internes de l'hôtel se chargeront de remettre le PRODUIT au CLIENT destinataire.

Problèmes de LIVRAISON

Le CLIENT est informé de la date de LIVRAISON fixée lors de la COMMANDE.

Il est précisé que les LIVRAISONS seront effectuées sous quatorze (14) jours maximum. A défaut, le CLIENT pourra mettre en demeure CDV de livrer dans un délai raisonnable et en cas de non livraison dans ce délai, il pourra résilier le contrat.

Il est rappelé que CDV est responsable jusqu'à la LIVRAISON du PRODUIT au CLIENT.

Le CLIENT dispose d'un délai de trois (3) jours pour notifier au CDV ainsi qu'au transporteur les avaries ou pertes partielles constatées lors de la LIVRAISON.

Chaque CLIENT est invité à ne pas accepter ses PRODUITS dans l'hypothèse où il constaterait un quelconque dommage dû au transport.

*

* *