

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE VOLS SECS

Mises à jour le 26/06/2024

PRÉAMBULE

Les produits (les « Produits ») soumis aux présentes Conditions Particulières de Vente (« CPV ») sont proposés par la société Cercle des Vacances (« CDV » ou « Billets Discount », « nous ») sur son site www.billetsdiscount.com (le « Site »)

CERCLE DES VACANCES

, Société par Actions Simplifiée au capital de 1 500 012 €. CDV est titulaire de l'immatriculation n°IM075100367 délivrée par ATOUT France (79/81 Rue de Clichy, 75009 Paris), 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 Syndicat Les Entreprises du Voyages (EDV) et au SETO (Syndicat des entreprises du Tour Operating).

Le contrat de vente des Produits est régi par les CPV en vigueur le jour de la commande.

Tout client (le « client », « vous ») 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.

En vertu des articles L.221-28-12 et L. 221-2-5° et 9° du Code de la consommation, le droit de rétractation prévu en matière de vente à distance n'est pas applicable aux contrats ayant pour objet la vente de services d'hébergement, de transport de biens, de restauration et de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée ainsi qu'aux contrats de forfaits touristiques et de transport de passagers. Une fois le contrat de voyage validé, la rétractation n'est pas possible et le Client pourra seulement résoudre (annuler) son contrat, moyennant d'éventuels frais selon la date de l'annulation.

Si ses coordonnées téléphoniques sont recueillies, le client a la possibilité de s'inscrire sur une liste gratuite d'opposition au démarchage téléphonique : <http://www.bloctel.gouv.fr> ou par courrier adressé à Worldline – Service Bloctel -CS 61311 – 41013 Blois cedex

1. MODALITÉS DE RÉSERVATION

Les offres de vente de vols proposées sur le site Internet, régies par les présentes CPV, sont valables tant qu'elles demeurent en ligne jusqu'à épuisement des places disponibles, et peuvent être modifiées à tout moment avant une commande.

CDV agit en qualité d'intermédiaire entre vous et les compagnies aériennes dont elle publie les vols.

Aussi, nous actualisons nos offres dès que les compagnies aériennes portent une information les concernant à notre connaissance.

Les demandes de réservations effectuées sur le Site sont soumises à des validations par les personnels de CDV, destinées à prévenir les tentatives de fraudes et pour des raisons techniques.

Nous vous rappelons que votre paiement sur le Site ne sera effectif qu'après la validation de votre commande par CDV, car la disponibilité des vols et des tarifs peut avoir évolué après votre commande et votre demande de paiement. Dans ce cas, le Cercle des Vacances sera contraint d'annuler la commande et ne procédera à aucun prélèvement. Par ailleurs, vous serez alors contacté par un de nos agents qui s'efforcera de vous proposer des solutions alternatives.

Lorsque votre réservation est validée, un récapitulatif de dossier est envoyé par voie électronique.

2. PRIX

2.1. GÉNÉRALITÉS

CDV propose des prestations à des prix négociés et publics. Les descriptifs des offres présentées sur le Site précisent les prestations incluses dans le prix et les éventuelles conditions particulières.

Tous nos prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises (TTC).

Au titre de son rôle d'intermédiaire, CDV/Billets Discount perçoit des frais de réservation et d'émission du billet d'avion et de services accessoires. Les prix affichés et proposés sur notre site incluent ces frais.

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

- 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 ajouts de services payants auprès des compagnies aériennes

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.

Des frais de traitement et de gestion de 80 € minimum seront appliqués par billet pour toute demande de remboursement ou de modification des billets d'avions.

2.2. MODIFICATION DES PRIX

Les prix indiqués sont ceux en vigueur à la date de la réservation en fonction des places disponibles. Ils sont susceptibles de modification sans préavis et le client en sera informé avant la validation de sa réservation.

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. CONDITIONS DE RÉSERVATION

Séjour minimum et maximum en cas de vols secs : selon le transporteur, certains tarifs imposent une durée de séjour minimum sur place et/ou une durée de séjour maximum sur place.

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 réservation, nous vous proposerons d'autres tarifs négociés avec nos partenaires.

3. CONFIRMATION DES RÉSERVATIONS

Le récapitulatif de votre réservation 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 réservation mais indique que celle-ci est bien enregistrée en vue de son traitement y compris si vous avez procédé au paiement en ligne. Votre paiement sera annulé par nos soins dans le cas très rare où nous ne serions pas en mesure de répondre à la réservation.

Il vous appartient dans tous les cas de vous assurer de la bonne réception du courrier électronique de confirmation de votre réservation, 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 **le jour même de la réception de votre confirmation** (pendant les horaires d'ouverture de CDV, du lundi au vendredi de 09h00 à 19h00 et le samedi de 10h à 18h00) **les caractéristiques du voyage et les informations passagers**. 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 et des frais qui pourraient résulter de cette erreur. Toute modification de vos coordonnées (adresse, email, téléphone...) doit nous être communiquée. Il est important de nous les communiquer tant que votre vol retour n'a pas été consommé. Nous veillons à vous transmettre toutes les mises à jour des informations concernant votre vol par email; nous ne pourrions pas être tenus pour responsables si vous ne les recevez pas.

4. RÉSERVATION DE SERVICES ADDITIONNELS

Certaines compagnies aériennes permettent la réservation ferme de services additionnels (bagages supplémentaires, bagages spéciaux, placement dans l'avion, animaux de compagnies, repas spéciaux...).

Ces services doivent être demandés au moment de la réservation. Ils seront facturés par le Cercle des Vacances pour que vous n'ayez rien à payer à l'aéroport.

Cercle des Vacances garantit la bonne transmission de ces informations aux compagnies aériennes en l'état des informations communiquées par le client.

Il peut arriver dans certains cas, indépendamment de notre volonté, (changement de vol, changement de plan de cabine) que la compagnie aérienne ne soit pas en mesure d'assurer la prestation.

Dans ce cas, le client ne pourra prétendre, auprès du Cercle des Vacances à aucun dédommagement.

5. PAIEMENT DES BILLETS

5.1. MODE DE PAIEMENT

- En espèces : en euros uniquement (sous la limite légale de 1000 euros maximum par dossier), directement à nos bureaux de :
 - Paris au 4, rue Gomboust - 75001 PARIS
 - L'île de la Réunion au 18, rue Rontaunay 97400 SAINT DENIS

- Par chèque bancaire ou postal : libellé à l'ordre de « Cercle des Vacances », déposé directement à notre agence ou adressé par courrier postal à nos bureaux jusqu'à 1 mois avant votre départ
- Google Pay / Apple Pay
- Par virement bancaire
- Par virement Instanea
- Par Floa Bank (voir conditions paragraphes 5.2)
- Bon Ladom
- Bon de continuité territoriale
- Par carte bancaire : vous pouvez nous transmettre vos coordonnées bancaires lors de votre réservation sur notre site, en toute sécurité et en toute confidentialité.
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, American Express.
 - la carte EuroCard/MasterCard
- Par chèque vacances ANCV Connect
- Par chèque vacances ANCV (format papier) : 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 7 « Conditions d'annulation »). Des frais de 2.5% seront retenus. Les frais de modification de mode de règlement après débit vous seront facturés 2.5% du montant débité. La photocopie de la carte bancaire utilisée pour le paiement pourra vous être demandée avec masquage des 12 premiers chiffres de la carte, ainsi que la photocopie du passeport ou de la carte nationale d'identité du porteur de la carte bancaire, et celle du passager.
- En aucun cas, les paiements par "mandat cash" ne pourront être acceptés.

5.2. PAIEMENT EN 4 FOIS FLOA BANK

Sur certains dossiers, Cercle des Vacances pourra proposer au client de payer avec l'offre de paiement en 4 fois de Floa Bank. Dans ce cas, le client accepte les conditions imposées pour bénéficier de cette offre (voir nos conditions de paiement en CB4X)

Ces solutions de paiement sont réservées aux particuliers (personnes physiques majeures) résidants en France, titulaires d'une carte bancaire Visa ou MasterCard possédant une date de validité correspondant à la durée du remboursement. FLOA, RCS Bordeaux 434 130 423, dont le siège social se situe Immeuble G7 – 71 Rue Lucien Faure à Bordeaux (33300) soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX

09 et enregistrée à l'ORIAS sous le numéro n° 07 028 160 (www.orias.fr).

FLOA se réserve le droit d'accepter ou de refuser votre demande de financement ; vous disposez d'un délai légal de rétractation de 14 jours. Nous attirons votre attention sur le fait que si vous demandez à payer votre commande au moyen de ces solutions de paiement, vos données personnelles seront transmises à FLOA Bank à des fins d'étude de votre demande de financement, de gestion de votre contrat de crédit et le cas échéant, de recouvrement.

Si vous souhaitez vous rétracter des services de Floa Bank, cela ne vous désengage pas du règlement dans son intégralité de votre dossier auprès de Billetsdiscount (voir paragraphe 6).

5.3. CONDITIONS DE PAIEMENT

Paiement intégral à la réservation

Tous nos billets d'avion sont payables au comptant le jour de la réservation.

Paiements à tempérament

Les clients qui désirent payer en plusieurs fois sont invités à nous consulter afin de valider que l'offre retenue est compatible avec cette facilité. Un acompte vous sera alors demandé pour confirmer la réservation. Le dossier devra être soldé avant le départ. Un échéancier de paiement vous sera envoyé et devra être respecté ;

En cas de non-respect de cet échéancier 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.

A défaut de parfait paiement, Cercle des Vacances est en droit de considérer que le client a annulé sa réservation. Avant réception et encaissement du paiement complet, 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 commandés.

Ne sont pas considérés comme libérateurs 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 Produits 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 dont les 12 premiers chiffres seront masqués, ainsi que celle d'une pièce d'identité du porteur de la carte bancaire et celle du passager et ce, avant l'émission du billet.

Pour tout paiement par carte bancaire sur notre Site sécurisé, le solde devra être réglé avant 18h00, avant la date de paiement indiquée sur votre itinéraire.

6. DROIT DE RÉTRACTATION NON APPLICABLE

En vertu de l'article L. 221-2- 9° du Code de la consommation, le droit de rétractation prévu en matière de vente à distance n'est pas applicable aux contrats ayant pour objet la vente de services de transport de passagers. Une fois le contrat de vente validé, la rétractation n'est pas possible et le Client pourra seulement résoudre (annuler) son contrat, moyennant d'éventuels frais selon la date de l'annulation.

7. CONDITIONS D'ANNULATION ET DE MODIFICATION

Attention :

Sauf indication contraire écrite stipulée sur l'itinéraire de voyage qui vous est adressé, les vols achetés auprès de Billets Discount/ Cercle des Vacances sont non remboursables et non modifiables. 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, lors de votre commande.

Les demandes d'annulation, de bon de voyage ou de modification doivent être faites impérativement avant la date initiale du vol.

Lorsqu'elles sont possibles, l'annulation ou la modification de votre réservation entraîne des frais qui vous sont facturés selon les modalités ci-dessous.

7.1. ANNULATION DE VOL

Toute demande d'annulation doit parvenir à Billets Discount au minimum 48 heures avant votre départ. Un formulaire doit être rempli sur votre Espace Client sur le site www.billetsdiscount.com ou vous devez envoyer un email à annulation@billetsdiscount.com

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

Un dossier est considéré annulé au moment de la réception de l'avis d'annulation par email ou à la réception du formulaire rempli sur votre espace client. .

L'annulation de votre réservation pour quelque raison que ce soit ne vous dispense pas du paiement des sommes dont vous êtes redevable auprès du Cercle des Vacances et/ou de Floa Bank.

Il est précisé également que les primes d'assurance ainsi que les services additionnels ne sont pas remboursables

Si vous avez souscrit une assurance auprès de nos services, vous devez simultanément déclarer votre annulation à l'organisme d'assurance par téléphone au 01 45 16 77 64 ou par mail à gestion-assurance@mutuaide.fr avec le numéro de contrat disponible sur le contrat d'assurance reçu en pièce-jointe de vos factures.

L'annulation des vols entraîne des frais à hauteur de la totalité (100%) du montant de la réservation dans le cas d'un vol-non remboursable.

En fonction de la compagnie aérienne, du type de tarif et de la date à laquelle vous annulez, un remboursement partiel est parfois possible sous certaines conditions.

Le montant restant votre charge vous sera communiqué lors de votre commande et/ou sur votre itinéraire de voyage transmis à la réservation.

Remboursement des taxes aériennes

Les taxes dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif du passager sont remboursées lorsque le titre de transport n'est plus valide et n'a pas donné lieu à transport. Le remboursement intervient au plus tard 30 jours à compter de la réception de la demande adressée par tout moyen permettant de lui donner date certaine (LRAR ou mail) à CDV ou à l'adresse annulation@billetsdiscount.com. La demande devra préciser : votre numéro de réservation, nom/prénom, date de séjour, destination afin de pouvoir traiter votre demande. Les taxes et suppléments liés au carburant (YQ, YR) ne sont pas remboursables.

7.2. MODIFICATION DE VOL

Il convient de remplir le formulaire de demande de modification disponible sur votre Espace Client sur le site www.billetsdiscount.com. Dans le cadre d'une demande de modification, le service transport de CDV vous fera parvenir vos nouveaux billets électroniques. 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 de modification.

Modification avant le départ :

Les modifications de dates sont possibles sous réserve d'acceptation par la compagnie (dans le cas contraire, les conditions d'annulation s'appliquent).

Dans la plupart des cas, le montant des frais facturés est indiqué sur votre itinéraire de voyage transmis à la réservation. Ce montant est calculé par trajet auquel il faut, selon la date de modification, également ajouter la différence tarifaire (appliqué par la compagnie en cas de différence de tarif sur le nouveau vol).

Minimum de frais par trajet : 80 €. Les frais de modifications peuvent être modifiés si l'échéancier de paiement n'est pas respecté.

Sur les vols réguliers, tous les tronçons doivent être utilisés dans l'ordre séquentiel ; à défaut et selon ses Conditions de Transport la compagnie aérienne sera en droit de réajuster le tarif ou d'annuler les billets.

Attention : La modification de date de retour doit être demandée avant la date de retour indiquée sur le billet.

Pour toute demande de modification de nom, prénom, ou une demande de cession du billet d'avion, la compagnie peut retenir jusqu'à 100% de frais d'annulation. Le rachat d'un nouveau billet est donc nécessaire.

7.3. BON DE VOYAGE

En cas d'annulation de la part du client et selon les conditions initiales du billet, Billetsdiscount peut lui proposer un bon de voyage.

Les frais de traitement et de gestion facturés sont indiqués sur votre itinéraire de voyage transmis à la réservation. Les frais de modification, les options et les assurances souscrites avant annulation ne sont pas remboursables.

Le bon de voyage est nominatif, non-cessible et non-remboursable.

Pour toute nouvelle réservation avec un bon de voyage qui était établi pour un dossier concernant plusieurs voyageurs, le montant du bon de voyage sera appliqué au prorata pour chaque voyageur sur la nouvelle réservation.

La réservation de votre nouveau voyage doit être effectuée avant la date limite de validité de votre bon de voyage. Ainsi, votre voyage ne doit pas nécessairement avoir lieu avant cette date, mais il faudra néanmoins effectuer votre réservation auprès de nos services avant cette date.

8. REMISE DES BILLETS

Les billets d'avion, sur support électronique uniquement (billet électronique ou « e-ticket ») seront émis selon la date q imposée par la compagnie aérienne.

Le client communique son adresse électronique où CDV pourra lui adresser les documents relatifs à son voyage. Les billets électroniques sont de ce fait adressés :

- En règle générale au plus tard 10 jours avant le départ
- Dans le cas où l'itinéraire comprend une mention concernant une « émission tardive », au plus tard la veille du départ.

Le client est tenu de vérifier qu'il a bien reçu le mail contenant les billets électroniques. 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. Votre billet électronique est également disponible sur votre Espace Client sur notre site.

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.

Par ailleurs, jusqu'à la dernière minute les compagnies aériennes 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, ainsi que le lien fourni dans votre itinéraire ou billet électronique, même si vous avez déjà réceptionné vos documents de voyage.

En raison de contraintes techniques propres aux systèmes des compagnies aériennes, l'émission de billet sur support électronique peut s'avérer impossible. Cette situation indépendante de notre volonté ne peut engager notre responsabilité. Dans ce cas, CDV s'engage à vous rembourser le billet dans les meilleurs délais.

9. TRANSPORT AERIEN

9.1 RESPONSABILITÉ

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

La responsabilité de CDV est celle du mandataire chargé de livrer des titres de transports utiles et efficaces, en vertu des articles 1984 et suivants du Code Civil.

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

CDV agissant en tant que simple intermédiaire entre le client et la compagnie aérienne, les articles L211-7 à L211-14 du Code du Tourisme ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente de titres de transport seul n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

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 sans que CDV en soit nécessairement informé.

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 billet au tarif en vigueur.

9.2. ENREGISTREMENT

Sauf mention contraire, les passagers sont convoqués au comptoir aéroport quatre heures avant le décollage. Il vous appartient de vérifier l'heure limite d'enregistrement (HLE) au-delà de laquelle l'enregistrement des passagers n'est plus accepté.

Ces délais peuvent varier pour les passagers nécessitant une assistance (cf. dessous). CDV ne peut être tenu responsable et ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit si un passager se voyait refuser l'enregistrement pour présentation au-delà de l'heure limite.

Le passager sera alors considéré comme " no-show " et ne pourra prétendre au remboursement du billet non utilisé.

Attention : les personnes handicapées et à mobilité réduite, les enfants non accompagnés (UM), les passagers ayant des bagages hors format ou avec des excédents de bagages, ou voyageant avec des animaux placés en soute ou en cabine doivent contacter préalablement la compagnie aérienne afin de vérifier l'heure limite d'enregistrement.

9.3. PRE ET POST ACHEMINEMENT

Si le vol prévu pour effectuer le préacheminement 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.

9.4. BAGAGES

Chaque compagnie a sa propre politique en matière de bagages. Il est de la responsabilité du client de se renseigner et de vérifier que les bagages répondent aux conditions fixées par la compagnie du transport effectif.

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 et juste avant le passage devant les douanes, 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.

9.4-1 BAGAGE CABINE

Généralement, une seule pièce de bagage 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. Ces indications peuvent varier selon le transporteur et le type d'appareil.

9.4-2 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 sauf dans le cas où vous auriez réservé le service additionnel de bagage supplémentaire auprès du Cercle des Vacances, tel que défini par le chapitre 4.RESERVATION DE SERVICES ADDITIONNELS de ces présentes conditions générales.

9.4-3 BAGAGES SPÉCIAUX

Préalablement à toute réservation, vous devez impérativement vous renseigner directement auprès de la compagnie sur laquelle vous avez prévu de voyager. Le transport de bagages spéciaux peut être payant, généralement, le paiement se fera au comptoir de la compagnie.

Le Cercle des Vacances peut, selon les cas :

- Transmettre votre demande de bagage spécial à la compagnie aérienne, le paiement se faisant alors directement auprès de la compagnie.
- Réserver le service additionnel tel que décrit dans le chapitre 4.RESERVATION DE SERVICES ADDITIONNELS des présentes CPV, le paiement s'effectuant alors directement auprès du Cercle des Vacances.

Dans tous les cas, la demande doit être faite au moment de la réservation.

L'acceptation du bagage est soumise à la validation de la compagnie aérienne.

9.5. BÉBÉS ET ENFANTS

Les bébés (- de 2 ans) n'occupent pas de siège

Les enfants (de 2 à 11 ans révolus) sur certains vols peuvent bénéficier de réduction.

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 compagnies peuvent proposer des billets spécifiques pour ces enfants.

Il est impératif de faire cette demande dès la réservation.

Les demandes de réservations pour les enfants voyageant seuls (UM) doit être annoncées au moment de la réservation ; la compagnie peut imposer des frais de rachat de billet afin de considérer l'enfant en UM si la demande a été faite après la réservation.

9.6 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. Nous vous invitons à consulter directement la compagnie aérienne.

9.7 ANIMAUX DE COMPAGNIE

Préalablement à toute réservation, vous devez impérativement vous renseigner directement auprès de la compagnie sur laquelle vous avez prévu de voyager. Le transport des animaux peut être payant, généralement, le paiement se fera au comptoir de la compagnie.

Le Cercle des Vacances peut, selon les cas :

- Transmettre votre demande d'animal de compagnie à la compagnie aérienne, le paiement se faisant alors directement auprès de la compagnie.
- Réserver le service additionnel tel que décrit dans le chapitre 4.RESERVATION DE SERVICES ADDITIONNELS de ces présentes conditions générales de vente, le paiement se faisant alors directement auprès du Cercle des Vacances.

Dans tous les cas, la demande doit être faite au moment de la réservation.

L'acceptation à bord de l'animal est soumise à la validation de la compagnie aérienne, notamment en fonction de la race de l'animal.

9.8. REPAS SPÉCIAUX

La demande doit être formulée par le voyageur au moment de la réservation et est soumise à l'acceptation par la compagnie aérienne.

9.9. PASSAGERS A MOBILITÉ RÉDUITE

Généralement les compagnies aériennes peuvent fournir un service spécial pour les passagers à mobilité réduite. Il faut en faire la demande lors de la réservation.

10. FORMALITÉS 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 : <https://www.billetsdiscount.com/pages/information/preparer-son-prochain-voyage/>,

Sites conseillés : 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 votre pièce d'identité, passeport, visas, etc.

CDV ne pourra en conséquence être tenu 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.

10.1 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.

10.2. 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. Attention, en fonction des destinations, d'autres documents peuvent être demandés pour les mineurs, qu'ils voyagent ou non avec leurs parents ; les informations adéquates vous seront communiquées lors de la commande.

Le Cercle des Vacances ne saurait être tenue responsable si un mineur non-accompagné était inscrit à son insu sur un voyage.

Selon 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.

11. 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 à CDV et il n'est pas possible de prétendre à son remboursement.

CDV propose de souscrire au moment de votre réservation deux assurances auprès de la compagnie Mutuaide Assistance (contrat 8191 et 8192): assurance annulation et assurance multirisques.

Les assurances doivent être ajoutées le jour même de la réservation, ou au plus tard, 65 jours avant votre date de départ, pour tous les billets d'avion non-émis et non-soldés. Si votre assurance est souscrite après le jour de la réservation, la partie annulation toutes causes et sans justificatif ne pourra s'appliquer. Attention, si votre billet est déjà émis ou soldé, il ne sera plus possible d'ajouter une assurance.

Sachez que si vous avez ajouté une assurance, à partir du lendemain de la réservation, elle ne couvrira pas un cas médical qui a pris naissance entre la date de réservation et celle de la souscription à l'assurance. Toute demande de prise en charge est effectuée sous réserve d'acceptation par l'assurance. Billetsdiscount ne pourra pas être tenu pour responsable de tout refus d'indemnisation de la part l'assurance.

La souscription de l'assurance doit être payée en totalité le jour même de la réservation de votre assurance.

En cas d'annulation de votre part, vous devez simultanément déclarer votre annulation à l'organisme d'assurance par téléphone au 01 45 16 77 64 ou par mail à gestion-assurance@mutuaide.fr avec le numéro de contrat disponible sur le contrat d'assurance reçu en pièce-jointe de vos factures.

12. RECLAMATION

Le service relations Clientèle du Cercle des Vacances est accessible par courrier postal à l'adresse ci-dessous et par mail à serviceclient@billetsdiscount.com :

CERCLE DES VACANCES
31 avenue de l'Opéra
75001 PARIS

Aucune réclamation ou contestation de réponse ne sera reçue par téléphone.

En cas de perte ou de détérioration de vos bagages au cours du transport aérien, ou en cas de retard de vol, vous devez vous adresser directement à la compagnie aérienne sur son site Internet :

- 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 Multirisques Mutuaide n°8192, il vous appartient de faire la déclaration dans les délais prévus dans ledit contrat.

Après avoir saisi le service relations Clientèle et à défaut de réponse satisfaisante, le client peut saisir le médiateur du Tourisme, du Médiateur du Tourisme et des voyages : www.mtv.travel : M.T.V - BP 80303 – 75 823 Paris Cedex 17

La demande est formulée gratuitement par le Voyageur auprès du Médiateur du Tourisme et des Voyages dans le délai d'un an après son retour.

Depuis le 15 février 2016, et suite à l'entrée en vigueur du Règlement Européen n°524/2013 ODR (Online Dispute Resolution), la Commission Européenne, met en place une plateforme de règlement en ligne des litiges, permettant aux consommateurs et aux commerçants de régler un différend suite à l'achat d'un bien ou d'un service en ligne.

Retrouvez toutes les informations sur : <https://webgate.ec.europa.eu/odr>

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 DONNÉES 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).

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 amenées 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, afin notamment de recueillir votre avis sur ces prestations dans le cadre d'enquêtes de qualité.

Pour toute information ou exercice de vos droits Informatique et Libertés sur les traitements de données personnelles (notamment pour en demander la suppression) vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données (DPO) :

- Par mail à : dpo@cerclledesvacances.com
- Par courrier à : DPO CERCLE DES VACANCES - HAAS AVOCATS - 6 rue de Saint-Pétersbourg 75008 PARIS