

CONDITIONS DE VENTE SEJOURS ET FORFAITS

Mises à jour du 24/01/2023

 Cercle des Voyages	CERCLE DES VACANCES S.A.S au capital de 1.500.012€ RCS Paris 500 157 532 SIRET 500 157 532 000 10 APE 7911Z Immatriculation n°IM075100367 GIE ATOUT France : 79/81 Rue de Clichy, 75009 Paris - Garantie bancaire : APS IATA : 202 47 312
--	---

PREAMBULE

Les offres soumises aux présentes conditions de vente sont proposées par la société Cercle des Vacances (ci-après : CDV ou Cercle des Voyages, marque du groupe 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 APST. CDV est également adhérent à l'EDV (Les Entreprises du Voyage) ainsi qu'au SETO (Syndicat des entreprises du Tour Operating).

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 SEJOURS ET FORFAITS

Note : ces conditions ne s'appliquent pas à la vente de vols secs.

Pour consulter les conditions en vigueur si vous avez acheté des vols secs :

<http://www.cerclodesvacances.com/voyages-gen/docs/CONDITIONS-DE-VENTE-VOLS-SECS.pdf>

Ces conditions ne s'appliquent pas non plus aux services de voyage et forfaits touristiques vendus dans le cadre d'une convention générale conclue pour le voyage d'affaires.

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

Cercle des Vacances - Agence de voyages et S.A.S au capital de 1.500.012€ - 31, avenue de l'Opéra 75001 Paris - Numéro d'immatriculation IM075100367 GIE ATOUT France : 79/81 Rue de Clichy, 75009 Paris - SIRET 500 157 532 000 10 - RCS Paris 500 157 532 - TVA FR75500157532 - APE 7911Z - Garantie financière APS : 15 av. Carnot 75017 Paris - Membre du EDV

1. PRIX

1.1 Généralités

Tous les prix sont affichés en Euros.

Seules les prestations mentionnées explicitement dans les descriptifs des voyages sont comprises dans le prix.

Les prix incluent en particulier la taxe sur la valeur ajoutée (T.V.A.) au taux en vigueur à la date de commande.

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 et l'étranger.

Les prix indiqués sont valables, sauf le cas d'une erreur matérielle qui aurait pour effet d'indiquer un prix dérisoire. Dans ce dernier cas, la réservation sera annulée sans frais ni pénalités ou indemnités d'aucune sorte, le prix sera modifié pour tenir compte de l'erreur matérielle et le client pourra effectuer sa réservation selon le prix ainsi modifié et les disponibilités.

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 aux articles L. 211-12, R. 211-8 et R. 211-9 du Code du Tourisme, CDV peut, après la conclusion du contrat, réviser les prix, tant à la hausse qu'à la baisse, selon les modalités suivantes :

(a) Variation du taux de change en rapport avec le contrat : si la fluctuation du cours des devises venait à influencer sur le prix total du voyage, cette incidence serait intégralement répercutée. Cette fluctuation des devises s'apprécie sur les prestations qui sont facturées au CDV en devise et par rapport au cours de la ou des devises retenues comme référence lors de l'établissement du prix ; et

(b) Variation du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie, du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat : toute variation sera intégralement répercutée dans le prix de vente du voyage.

La révision de prix à la hausse est notifiée au client, avec sa justification et son calcul, sur un support durable, au plus tard 20 jours avant le début du voyage ou du séjour.

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

CDV ayant signé la Charte Vatol, nous nous engageons à ne pas répercuter les hausses de prix à nos clients.

Pour toute hausse de prix supérieure à 8%, le client sera informé sur un support durable :

- 1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour;
- 2° Du délai raisonnable dans lequel il doit communiquer au Cercle des Voyages la décision qu'il prend;
- 3° Des conséquences de son absence de réponse dans le délai fixé ;
- 4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le client a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le client n'accepte pas d'autre prestation, CDV rembourse tous les paiements effectués par le client ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17 du Code du Tourisme.

Le client a également droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux a) et b) ci-dessus intervenant après la conclusion du contrat et avant le début du voyage ou du séjour, déduction faite des dépenses administratives réelles supportées par CDV et dont ce dernier apportera la preuve à la demande du client.

2. INSCRIPTION

Une inscription est considérée comme définitive à compter de la réception par CDV de la validation du devis en ligne.

L'inscription à l'un de nos voyages implique de la part du client, l'entière adhésion aux présentes conditions de vente qu'il devra lire attentivement et l'acceptation préalable et sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions.

Les présentes conditions de vente sont communiquées au client au moment de la réservation d'un séjour ou un forfait auprès du Cercle des Voyages et sont accessibles sur la page d'accueil du site internet accessible à l'adresse suivante : www.cerclledesvoyages.com.

Le client est invité à les lire attentivement, les télécharger, les imprimer et à en conserver une copie.

Le client s'engage à lire les conditions de vente à chaque nouvelle commande, la dernière version desdites conditions s'appliquant à toute nouvelle commande.

3. PAIEMENT

3.1 Paiement de l'acompte

Toute inscription doit faire l'objet du versement d'un acompte dont le montant vous sera indiqué par votre vendeur ; le solde intervenant 35 jours avant le départ.

Pour toute inscription à moins de 35 jours du départ, le règlement doit être effectué en une seule fois et pour la totalité du montant du voyage.

Le montant des primes d'assurances souscrites par le client à l'occasion de son voyage est réglé dès l'inscription.

CDV vous adressera, après confirmation totale de votre voyage, votre facture.

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

3.2 Modes de paiement

- En espèces : en euros uniquement, directement à nos bureaux au 31, avenue de l'Opéra - 75001 Paris, dans la limite prévue par les articles L. 112-6 et D. 112-3 du Code Monétaire et Financier.
- Par chèque bancaire ou postal : libellé à l'ordre de « Cercle des Voyages », déposé directement à notre agence ou adressé par courrier postal. Les chèques envoyés à moins d'un mois du départ ne seront pas pris en compte.
- 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 mode de règlement 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.
- 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 demande d'avis de réception ou dépôt de vos chèques vacances à nos bureaux, avec vos coordonnées (nom, prénom, numéro de dossier), jusqu'à 35 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/de résolution éventuels, cf. article 5. ci-dessous).

Les chèques vacances sont utilisables uniquement pour des voyages à destination de la France et de l'Union Européenne

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 CDV.

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.

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

3.3 Paiement du solde et/ou de la facture rectificative

Une facture rectificative vous sera adressée en cas de variations de prix telles que décrites à l'article 1.2 ci-dessus.

Le règlement de cette facture pourra se faire :

- soit avec le solde ;
- soit en complément si le solde a déjà été réglé.

Tout retard dans le paiement du solde ou de la facture rectificative pourra être considéré comme une annulation pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation/de résolution visés à l'article 5 ci-dessous.

4. DROIT DE RETRACTATION NON APPLICABLE

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

Cercle des Vacances - Agence de voyages et S.A.S au capital de 1.500.012€ - 31, avenue de l'Opéra 75001 Paris - Numéro d'immatriculation IM075100367 GIE ATOUT France : 79/81 Rue de Clichy, 75009 Paris - SIRET 500 157 532 000 10 - RCS Paris 500 157 532 - TVA FR75500157532 - APE 7911Z - Garantie financière APS : 15 av. Carnot 75017 Paris - Membre du EDV

Code de la consommation : les règles de la vente à distance prévoient un délai de rétractation de 14 jours.

Attention : selon ces mêmes règles, ce droit de rétractation n'est pas applicable au présent contrat (article L. 221-28 du Code de la consommation).

Ainsi, pour toute demande de prestation de services effectuée auprès du Cercle des Voyages, vous ne bénéficiez d'aucun droit de rétractation. Il vous est toutefois possible d'annuler/résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ainsi qu'il est prévu à l'article 5 ci-dessous.

5. ANNULATION/RESOLUTION DU CONTRAT A L'INITIATIVE DU CLIENT – MODIFICATION A L'INITIATIVE DU CLIENT

5.1 Annulation/résolution du contrat à l'initiative du Client

Conformément à l'article L. 211-14, I du Code du Tourisme, le client peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement des frais de résolution suivants :

* Annulation à 61 jours et plus, du départ : frais d'annulation de 400€ par personne correspondant aux frais de service et de fonctionnement engagés par CDV en amont de la réservation du voyage ou du séjour + frais non remboursables appliqués par nos prestataires s'il y a lieu.

* Annulation entre 30 et 60 jours avant le départ : Frais non remboursables appliqués par nos prestataires s'il y a lieu + 25 % du montant total du voyage déduction faite des frais non remboursables

* Annulation entre 15 et 29 jours avant le départ : Frais non remboursables appliqués par nos prestataires s'il y a lieu + 50 % du montant total du voyage déduction faite des frais non remboursables

* Annulation entre 8 et 14 jours avant le départ : Frais non remboursables appliqués par nos prestataires s'il y a lieu + 75 % du montant total du voyage déduction faite des frais non remboursables

* Annulation entre 0 et 7 jours avant le départ : 100 % du montant total du voyage

Si l'application des pourcentages ci-dessus donne lieu à un montant de frais inférieur à 400€ par personne, un montant de 400€ par personne correspondant aux frais engagés par CDV en amont de la réservation du voyage ou du séjour sera retenu pour toute annulation entre 60 jours et 0 jour avant le départ.

Le montant exact des frais non remboursables appliqué par nos prestataires (s'il y a lieu) sera indiqué sur le devis transmis au client, puis repris sur le bon de commande.

En cas d'annulation partielle, c'est-à-dire par un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même voyage, les frais de résolution seront à la charge du ou des voyageurs ayant procédé à l'annulation et déterminés comme suit :

- pour les prestations communes à tous les participants au voyage, des frais égaux à 100 %, quelle que soit la date de l'annulation, seront facturés au(x) voyageur(s) annulant son(leur) séjour sur sa(leur) quote part des prestations communes,
- pour les prestations personnelles, non partagées avec les autres participants au voyage, les frais de résolution ci-dessus seront calculés pour le(s) voyageur(s) qui annule(nt), sur le prix des prestations non consommées du voyage à la date de l'annulation et facturés au(x) voyageur(s) ayant procédé à l'annulation,

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

- lorsque l'inscription des voyageurs a été faite sur un seul et même dossier, les frais d'annulation partielle sont prélevées sur les sommes correspondantes encaissées pour ce dossier.

Conformément à l'article L. 211-14, II du Code du Tourisme, le client a également le droit de résoudre le contrat avant le début du voyage ou du séjour sans payer de frais de résolution si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Dans ce cas, le client a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire. L'appréciation de la survenance des circonstances susvisées devra reposer sur des éléments objectifs.

Procédure d'annulation/de résolution : Toute demande d'annulation/de résolution doit parvenir au Cercle des Voyages impérativement par courrier électronique à annulation@cerclledesvoyages.com

Conformément à l'article R. 211-10 du Code du tourisme, CDV procède aux remboursements requis en vertu du II de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le client ou en son nom moins les frais de résolution. Ces remboursements au profit du client sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

5.2 Modification à l'initiative du Client

Toute demande de modification de prestations après la réception par Cercle des Voyages de la validation du bon de commande en ligne et avant le début du voyage ou du séjour ne pourra se faire sans l'accord de CDV ; en cas d'accord de Cercle des Voyages, le client devra par ailleurs prendre en charge l'intégralité des frais résultant de ladite modification.

Ainsi notamment, toute demande de modification du nom des participants suite à une erreur d'orthographe entraînera la facturation des frais éventuels demandés par le prestataire.

Attention : dans le cas de prestations incluant un transport, ces frais pourront comprendre le montant correspondant au rachat du billet aller-retour.

Tout voyage ou séjour interrompu ou abrégé ou toute prestation terrestre non consommée (transferts, excursions, hébergements, ...) du fait du client pour quelque cause que ce soit ne pourra donner lieu à aucun remboursement ou avoir.

6. ANNULATION/RESOLUTION DU CONTRAT A L'INITIATIVE DU CERCLE DES VOYAGES - MODIFICATION A L'INITIATIVE DU CERCLE DES VOYAGES AVANT LE DEPART

6.1 Annulation/résolution à l'initiative du Cercle des Voyages

Conformément à l'article L. 211-14, III du Code du Tourisme, Cercle des Voyages peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le client des paiements effectués, sans qu'il y ait lieu à une indemnisation supplémentaire, si :

1° Le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que CDV notifie la résolution du contrat au client dans le délai fixé par le contrat, et au plus tard :

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

- vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours;
- sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours;
- quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours ; ou

2° il est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résolution du contrat au client dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

L'indemnisation supplémentaire que le client est susceptible de recevoir, en dehors des cas prévus aux 1° et 2° ci-dessus, est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Conformément à l'article R. 211-10 du Code du tourisme, CDV procède aux remboursements requis en vertu du III de l'article L. 211-14 du Code du Tourisme, dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

6.2 Modification à l'initiative du Cercle des Voyages

Conformément à l'article L. 211-13 du Code du Tourisme, Cercle des Voyages peut, avant le début du voyage ou du séjour, modifier unilatéralement les clauses du contrat autres que le prix conformément à l'article L. 211-12 du Code du Tourisme, dans les conditions et selon les modalités prévues à l'article L. 211-13 du Code du Tourisme. Ainsi, la modification devra être mineure et Cercle des Voyages devra en informer le client d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

Lorsque, avant le départ du client, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose au Cercle des Voyages, celui-ci en avertira le client le plus rapidement possible et informera ce dernier de la faculté dont il dispose soit de résoudre sans frais le contrat, soit d'accepter la modification proposée par Cercle des Voyages.

Ainsi et conformément à l'article R. 211-9 du Code du Tourisme, si Cercle des Voyages se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, ou s'il ne peut satisfaire aux exigences particulières du client qu'il aura acceptées, il informera le client dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

- 1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour;
- 2° Du délai raisonnable dans lequel il doit communiquer au Cercle des Voyages la décision qu'il prend;
- 3° Des conséquences de son absence de réponse dans le délai fixé ;
- 4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le client a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le client n'accepte pas d'autre prestation, Cercle des Voyages rembourse tous les paiements effectués par le client ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours

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

après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17 du Code du Tourisme.

7. TRANSPORT AERIEN

7.1 Conditions de transport

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.

7.2 Enregistrement

Sauf mention contraire, les passagers sont convoqués au comptoir de la compagnie aérienne 3 heures avant le décollage. En cas de non-respect de ce délai impliquant une non présentation au départ, le client ne pourra prétendre à aucun remboursement.

7.3 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.

7.4 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 vos prestations pré ou post-acheminement, nous vous conseillons de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, pour vous éviter tout risque de perte financière et de prévoir des temps de transfert entre aéroports et gares largement suffisants.

Il vous est également conseillé de ne prévoir aucun engagement important le jour de votre départ, 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 Cercle des Voyages.

7.5 Bagages

Chaque compagnie ayant sa propre politique en matière de bagages, veuillez nous consulter pour plus d'informations. En cas d'excédent, s'il est autorisé, vous devrez vous acquitter d'un supplément directement auprès de la compagnie à l'aéroport.

7.5-1 Bagages cabine

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

Généralement, une seule pièce de bagage ne dépassant pas 10kg est admise par personne en cabine, plus un sac plastique contenant des produits hors taxes. Nous consulter pour plus d'informations.

7.5-2 Incidents bagages

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.

Dans le cas d'un bagage retardé, nous vous recommandons de donner à la compagnie aérienne le contact de notre représentant sur place. Celui-ci pourra ainsi s'assurer que la compagnie livre le bagage au bon endroit en fonction de l'avancement de votre voyage.

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. Cercle des Voyages invite le client à visiter le site de la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC) et le site Internet de la compagnie aérienne.

7.6 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.

7.7 Personnes handicapées ou à mobilité réduite

Il appartient au client, qui souhaite bénéficier d'une assistance spécifique en raison d'un handicap ou en cas de mobilité réduite, de le signaler à l'avance afin que puisse être organisée l'assistance pour le transport aérien à l'aéroport et en vol.

7.8 Refus d'embarquement

En cas de refus d'embarquement de la compagnie aérienne ; ce refus ne donnera droit à aucun remboursement de la part du Cercle des Voyages.

8. FORMALITES ET INFORMATION PERSONNES A MOBILITE REDUITE

8.1 Formalités administratives et sanitaires

Les formalités indiquées sur le bon de commande s'adressent uniquement à des ressortissants français. Les autres ressortissants ou bi-nationaux doivent impérativement se renseigner sur les formalités à accomplir auprès des ambassades et/ou consulats concernés.

L'accomplissement de ces formalités administratives et sanitaires 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

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

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.

Cercle des Voyages 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. Cercle des Voyages 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.

Pour bien préparer votre voyage, et quelle que soit votre nationalité, nous vous conseillons vivement de consulter régulièrement 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, pasteur.fr

Cercle des Voyages vous conseille de consulter régulièrement et jusqu'à la date de votre départ la fiche par pays du ministère français des affaires étrangères (MAE) relative à votre voyage (pays de destination et traversés) sur le site Internet www.diplomatie.gouv.fr, rubrique "Conseils aux Voyageurs" afin de prendre connaissance de l'attitude à adopter dans votre pays de destination.

Nous vous conseillons vivement de vous inscrire sur le site Ariane qui permet de suivre les déplacements des français à l'étranger. <https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html>

8.2 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.

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.

Attention : En fonction de la destination, d'autres documents peuvent être demandés pour les mineurs qu'ils voyagent ou non avec leurs parents. Votre conseiller vous fournira les informations relatives pour tout mineur français inscrit au voyage.

Cercle des Voyages 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. Cercle des Voyages ne saurait être tenu responsable si malgré cette interdiction, un mineur non accompagné était inscrit à son insu sur un voyage.

8.3 Information personnes à mobilité réduite

A la demande du voyageur, Cercle des Voyages fournit des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour à ses besoins.

9. DUREE DE VOYAGE

La première et/ou la dernière journée sont généralement consacrées au transport. De ce fait, en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes, la première et/ou la dernière journée et/ou nuit peuvent se trouver écourtées. Cela ne constituerait pas une modification significative de votre voyage.

10. ASSURANCES

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

Cercle des Vacances - Agence de voyages et S.A.S au capital de 1.500.012€ - 31, avenue de l'Opéra 75001 Paris - Numéro d'immatriculation IM075100367 GIE ATOUT France : 79/81 Rue de Clichy, 75009 Paris - SIRET 500 157 532 000 10 - RCS Paris 500 157 532 - TVA FR75500157532 - APE 7911Z - Garantie financière APS : 15 av. Carnot 75017 Paris - Membre du EDV

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.

Cercle des Voyages vous propose de souscrire au moment de votre réservation une assurance auprès de la compagnie Mutuaide Assistance :

- contrat 4181 qui propose la garantie annulation.
- contrat 4182 qui propose la garantie multirisques.

Ces assurances ne sont pas souscrites automatiquement par Cercle des Voyages 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.

Pour accéder au détail des garanties offertes par ces assurances merci de vous rendre :

Contrat 4181 :

Annulation : www.cerclledesvacances.com/assurances/mutuaide/PT/annulation.pdf

Contrat 4182 :

Multirisques : www.cerclledesvacances.com/assurances/mutuaide/PT/multirisques.pdf

Il vous appartient si nécessaire avant ou au cours de votre voyage de contacter directement Mutuaide Assistance pour déclencher votre contrat et ce, dans les délais définis par l'assureur.

11. PREUVE ET ARCHIVAGE

Tout contrat conclu avec le client d'un montant supérieur à 120 euros T.T.C. sera archivé par Cercle des Voyages pendant une durée de dix (10) ans conformément aux articles L. 213-1, D. 213-1 et D. 213-2 du Code de la consommation.

Cercle des Voyages 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, Cercle des Voyages aura la possibilité d'établir que son système de suivi électronique est fiable et qu'il garantit l'intégrité de la transaction.

12. RESPONSABILITE

Cercle des Voyages est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus au contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage, et est tenu d'apporter de l'aide au client en difficulté.

Cercle des Voyages peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

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

Cercle des Voyages est responsable de toute erreur due à des défauts techniques du système de réservation qui lui est imputable et, s'il a accepté d'organiser la réservation d'un voyage ou séjour, il est responsable des erreurs commises au cours de la procédure de réservation.

Toutefois, Cercle des Voyages n'est pas responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au client ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Conformément à l'article L. 211-16, II du Code du Tourisme, le client informe Cercle des Voyages, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat.

En application de l'article L. 211-16, III du Code du Tourisme, si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat, Cercle des Voyages remédie à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés ; dans cette dernière hypothèse, le client peut demander une réduction de prix et, en cas de dommage distinct, des dommages et intérêts en application de l'article L. 211-17 du Code du Tourisme.

En application de l'article L. 211-16, IV du Code du Tourisme et sans préjudice des exceptions énoncées au III du même article, si CDV ne remédie pas à la non-conformité dans le délai raisonnable fixé par le client - sauf le cas où CDV refuse de remédier à la non-conformité ou si une solution immédiate est requise - celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires.

En application de l'article L. 211-16, V du Code du Tourisme, lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie comme prévu dans le contrat, CDV propose, sans supplément de prix pour le client, d'autres prestations appropriées, si possible de qualité égale ou supérieure aux services spécifiés dans le contrat, pour la continuation du contrat, y compris lorsque le retour du client à son lieu de départ n'est pas fourni comme convenu.

Lorsque les autres prestations proposées donnent lieu à un voyage ou séjour de qualité inférieure à celle spécifiée dans le contrat, CDV octroie au client une réduction de prix appropriée.

Le client ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

En application de l'article L. 211-16, VI du Code du Tourisme, lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution d'un voyage ou séjour et que CDV n'y remédie pas dans le délai raisonnable fixé par le client, ce dernier peut résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et demander, le cas échéant, conformément à l'article L. 211-17 du Code du Tourisme, une réduction de prix et en cas de dommage distinct des dommages et intérêts.

S'il s'avère impossible de proposer d'autres prestations ou si le client refuse les autres prestations proposées (le refus ne pouvant intervenir que si les prestations ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée), le client a droit, s'il y a lieu, à une réduction de prix et, en cas de dommage distinct, à des dommages et intérêts conformément à l'article L. 211-17 du Code du Tourisme, sans résolution du contrat.

Si le contrat comprend le transport de passagers, CDV fournit également au client, dans les cas mentionnés aux deux précédents alinéas, le rapatriement par un moyen de transport équivalent, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce et sans frais supplémentaires pour le client.

En application de l'article L. 211-16, VII du Code du Tourisme, lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du client comme prévu dans le contrat, CDV supporte les coûts de l'hébergement nécessaire, si possible de catégorie équivalente, pour une durée maximale de trois nuitées par client,

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

sauf application des durées plus longues prévues par la législation de l'Union européenne sur les droits des passagers applicable aux moyens de transport concernés pour le retour du client.

En application de l'article L. 211-16, VIII du Code du Tourisme, la limitation des coûts prévue à l'alinéa précédent ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, telles que définies à l'article 2, point a, du règlement (CE) n° 1107/2006, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes et aux mineurs non accompagnés, ni aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition que CDV ait été prévenu de leurs besoins particuliers au moins quarante-huit heures avant le début du contrat.

Le client aura droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis dans le cadre d'un contrat, sauf si CDV prouve que la non-conformité est imputable au client.

Le client a droit à des dommages et intérêts pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis, sauf le cas où CDV prouve que la non-conformité est imputable soit au client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

En cas de mise en jeu de sa responsabilité de plein droit du fait des prestataires, les limites de dédommagement résultant des conventions internationales selon l'article L. 211-17, IV du Code du Tourisme trouveront à s'appliquer ; à défaut et sauf préjudices corporels, dommages causés intentionnellement ou par négligence, les dommages-intérêts éventuels sont limités à trois fois le prix total du voyage ou du séjour.

13. RECLAMATION

Le Service Relations Clients du CDV est accessible par mail à : serviceclient@cerclledesvoyages.com et par courrier recommandé avec demande d'avis de réception à l'adresse suivante : CERCLE DES VOYAGES 31 avenue de l'Opéra 75001 PARIS.

Les réclamations devront être adressées dans les meilleurs délais après le retour du voyage et être accompagnée des pièces justificatives ; les réclamations concernant les prestations aériennes ne pourront être prises en compte qu'après remise des originaux des titres de transport correspondants et du certificat d'irrégularité (bagages, horaires) délivré par la compagnie aérienne à l'aéroport ainsi que d'une procuration donnant le pouvoir au Cercle des Voyages de traiter la réclamation directement avec la compagnie aérienne.

Exemple pour la procuration : Je soussigné Mr X donne procuration à Cercle des Voyages pour traiter ma réclamation directement avec la compagnie aérienne.

La procuration devra être manuscrite, datée et signée.

14. RECOURS RECLAMATION ET MEDIATION

Après avoir saisi notre Service Relations Clients et à défaut de réponse satisfaisante du Service relations Clients dans un délai de 60 jours ou si la réponse reçue n'est pas satisfaisante, le client peut faire appel au **Médiateur du Tourisme et du Voyage**.

Ce service de règlement extra-judiciaire est gratuit. Retrouvez toutes les informations, et notamment les coordonnées et modalités de saisine, sur le site : www.mtv.travel

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

Cercle des Vacances - Agence de voyages et S.A.S au capital de 1.500.012€ - 31, avenue de l'Opéra 75001 Paris - Numéro d'immatriculation IM075100367 GIE ATOUT France : 79/81 Rue de Clichy, 75009 Paris - SIRET 500 157 532 000 10 - RCS Paris 500 157 532 - TVA FR75500157532 - APE 7911Z - Garantie financière APS : 15 av. Carnot 75017 Paris - Membre du EDV

Si la vente s'effectue en ligne, le client a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.

15. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les éléments visuels et sonores du site internet accessible à l'adresse suivante : www.cerclledesvoyages.com, 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 Cercle des Voyages. Toute personne qui édite un site web et souhaite créer un lien hypertexte direct vers le site www.cerclledesvoyages.com doit demander l'autorisation du Cercle des Voyages par écrit.

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

16. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

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

Ces données sont nécessaires au traitement de votre devis, à l'exécution du contrat, au suivi de votre dossier après votre retour, à l'envoi de *newsletter*, de promotions et sollicitations ou dans le cadre d'enquêtes de qualité (via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux) sauf si vous ne souhaitez plus recevoir de telles communications de la part du Cercle des Voyages.

Vous pouvez à tout moment vous désinscrire en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet en bas de chaque communication, en adressant un courriel à l'adresse serviceclient@cerclledesvoyages.com, ou en envoyant un courrier à l'adresse suivante : CERCLE DES VOYAGES – 31 Avenue de l'Opéra – 75001 Paris, en justifiant de votre identité.

Ces données seront traitées conformément aux finalités prévues lors de la collecte.

Nous vous informons que nos entretiens téléphoniques sont susceptibles d'être enregistrés par CDV afin d'assurer l'amélioration de la qualité du service ainsi que la formation et l'évaluation de nos employés.

Nous vous informons également que ses données à caractère personnel qui sont nécessaires à l'exécution du contrat pourront, le cas échéant, être communiquées aux prestataires.

En tant que responsable de traitements, CDV, 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, vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant, sans motif et sans frais.

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

Vous avez également la possibilité de demander une limitation du traitement ou de vous opposer au traitement des données vous concernant.

Vous pouvez exercer vos droits, soit en adressant un courriel à l'adresse serviceclient@cerclesdesvoyages.com, soit en envoyant un courrier à l'adresse suivante : CERCLE DES VOYAGES – 31 Avenue de l'Opéra – 75001 Paris, en justifiant de votre identité.

Vous disposez également de la faculté d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Vous êtes invité à consulter la Politique de Confidentialité du Cercle des Voyages accessible à l'adresse <https://www.cerclesdesvoyages.com/editoriales/securite-confidentialite/> qui vous donnera de plus amples informations relatives à la protection des données à caractère personnel, et aux traitements effectués dans le cadre des présentes.

17. CESSION

Conformément aux articles L. 211-11 et R. 211-7 du Code du Tourisme, vous pouvez tant que le contrat n'a produit aucun effet, au plus tard sept jours avant le début du voyage et par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, informer CDV de votre décision de céder le contrat à une personne qui satisfait à toutes les conditions applicables à ce contrat et qui remplit les mêmes conditions que vous pour effectuer le voyage ou le séjour.

En cas de cession, vous et votre cessionnaire serez solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. CDV vous informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par CDV en raison de la cession du contrat.

CDV vous apportera la preuve des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires occasionnés par la cession du contrat.

18. VALIDITÉ ET MODIFICATIONS DES CONDITIONS DE VENTE

18.1 Validité des Conditions de Vente

L'annulation éventuelle d'une ou plusieurs clauses des présentes conditions de vente 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.

18.2 Modification des Conditions de Vente

Les présentes conditions de vente pourront être modifiées et mises à jour par CDV à tout moment. Il est précisé que les conditions de vente applicables sont celles en vigueur au moment de la commande.

19. ATTRIBUTION DE COMPETENCE ET DROIT APPLICABLE

LES PRESENTES CONDITIONS DE VENTE SEJOURS ET FORFAITS SONT REGIES PAR LE DROIT FRANÇAIS. EN CAS DE LITIGE, SEULS LES TRIBUNAUX FRANÇAIS SERONT COMPETENTS.

DANS L'HYPOTHESE OU LA MEDIATION ECHOQUERAIT OU NE SERAIT PAS ENVISAGEE, LE LITIGE SERA CONFIE A LA JURIDICTION COMPETENTE DESIGNEE CI-DESSUS.

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

Cercle des Vacances - Agence de voyages et S.A.S au capital de 1.500.012€ - 31, avenue de l'Opéra 75001 Paris - Numéro d'immatriculation IM075100367 GIE ATOUT France : 79/81 Rue de Clichy, 75009 Paris - SIRET 500 157 532 000 10 - RCS Paris 500 157 532 - TVA FR75500157532 - APE 7911Z - Garantie financière APS : 15 av. Carnot 75017 Paris - Membre du EDV