

CONDITIONS GENERALES Régissant les rapports entre les agences de voyages et leur clientèle

Les présentes conditions de vente régissent les rapports entre les agences de voyages et leur clientèle portant sur l'organisation de la vente de voyages, séjours et forfaits touristiques au sens des articles L.211-1 et L.211-2 du Code du Tourisme.

Conformément à l'article R.211-12 du Code du Tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du même code, sont reproduites ci-après :

Article R211-3 : Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

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

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

Article R211-3-1 : L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles [1369-1](#) à [1369-11](#) du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article [L. 141-3](#) ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et

l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article [R. 211-2](#).

Article R211-4 : Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;

2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;

3° Les prestations de restauration proposées ;

4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;

6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;

7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;

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

9° Les modalités de révision des

prix telles que prévues par le contrat en application de l'article [R. 211-8](#) ;

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° Les conditions d'annulation définies aux articles [R. 211-9](#), [R. 211-10](#) et [R. 211-11](#) ;

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

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

Article R211-5 : L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel éléments.

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

Article R211-6 : Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles [1369-1](#) à [1369-11](#) du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;

2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;

3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;

4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;

5° Les prestations de restauration proposées ;

6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;

8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article [R. 211-8](#) ;

9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;

10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;

12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur

dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article [R. 211-4](#) ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles [R. 211-9](#), [R. 211-10](#) et [R. 211-11](#) ;

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

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

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des

sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;

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

Article R211-7 : L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

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

Article R211-8 : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article [L. 211-12](#), il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R211-9 : Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article [R. 211-4](#), l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

-soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;

-soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par

le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R211-10 : Dans le cas prévu à l'article [L. 211-14](#), lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

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

Article R211-11 : Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

-soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

-soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour

dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

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

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE VOYAGES CONFIDENTIELS

DEFINITIONS :

Client : toute personne physique majeure ou personne morale qui sollicite un devis, et achète auprès de **Voyages Confidentiels** des Prestations.

Contrat d'inscription : le Contrat d'inscription est conclu entre **Voyages Confidentiels** et le Client. Il contient les informations prévues à l'article L.211-10 et R-211-6 du Code de Tourisme. Le Devis et les présentes conditions y sont annexées et en font partie intégrante. En cas de contradiction entre le Contrat et ses Annexes, le Contrat prévaut.

Devis : Le Devis est établi à la demande du Client et comprend les éléments nécessaires à l'information préalable du Client. Les présentes conditions sont jointes en annexe du Devis et en font partie intégrante. En cas de contradiction entre le Devis et les présentes conditions en annexe, le Devis prévaut.

Documents Contractuels : Le Contrat d'inscription et ses annexes (le Devis, les présentes conditions) , ainsi que le cas échéant, tout avenant au Contrat.

Voyages Confidentiels : SAS au capital de 10 000 euros, dont le siège social est situé 32 Place de la République 45 200 Montargis, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de RCS sous le numéro 534 902 537, immatriculée auprès du Registre des Agences de Voyages sous le numéro IM 045110011 et garantie financière de 100 000€ assurée par Groupement Français de Caution. **Voyages Confidentiels** a souscrit une assurance afin de garantir les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle auprès de Hiscox 12 Quai des Queyries 33 100 Bordeaux pour un montant de garantie tous dommages de 1 500 000 €

Prestations : Services proposés ou

vendus par **Voyages Confidentiels** au Client et répondant à la définition du forfait touristique de l'article L. 211-2 du Code de tourisme.

Article 1 Objet et portée des conditions générales et particulières de vente

Ces conditions régissent les ventes faites par **Voyages Confidentiels** de voyages ou de séjours au sens du code de Tourisme.

Le Client doit impérativement prendre connaissance des présentes conditions générales et particulières de vente avant de conclure le Contrat d'inscription.

Les présentes conditions font partie intégrante du Contrat d'inscription conclu avec **Voyages Confidentiels** et la conclusion du Contrat entraîne l'entière adhésion du Client à ces conditions.

Il est précisé qu'en cas de contradiction entre les présentes conditions et le Contrat d'inscription conclu entre le Client et **Voyages Confidentiels**, les dispositions du Contrat prévaudront.

Article 2 : Information préalable

Conformément à l'article L.211-8 du Code du Tourisme, les présentes conditions et le Devis de **Voyages Confidentiels** constituent l'information préalable à la conclusion du Contrat d'inscription, telle que visée par cet article du Code de Tourisme.

Conformément à l'article R-211-5 du Code du Tourisme, **Voyages Confidentiels** se réserve le droit d'apporter des modifications aux informations figurant dans les documents visés ci-dessus, notamment quant au prix et au contenu des prestations. Toute modification sera communiquée par écrit au Client avant la conclusion du Contrat d'inscription.

Article 3 : Processus de conclusion du Contrat

3.1 Consultation du Site Internet

Le Client peut s'informer sur les Prestations proposées en consultant les fiches descriptives du Site Internet à l'adresse suivante : **www.voyagesconfidentiels.fr** ou en envoyant un courrier

électronique à l'adresse suivante : contact@voyagesconfidentiels.fr

3.2 Demande et établissement de Devis

Le Client sollicite un devis avec le programme des Prestations pour son projet de voyage ou de séjour auprès de **Voyages Confidentiels**. Cette demande peut se faire par téléphone, par courrier électronique ou sur rendez-vous. 19 Bld Malesherbes 75 008 Paris. Tél 01 55 27 35 35

Voyages Confidentiels réalise un Devis qui comprendra l'ensemble des informations préalables prévues à l'article R-211-4 du Code de Tourisme et le communique au Client lors d'un rendez-vous, par courrier ou par courrier électronique accompagné des présentes conditions et du projet de Contrat d'inscription, en annexe du Devis.

Le Devis est valable pendant une durée limitée précisée sur le Devis. Les conditions figurant au Devis sont toutefois susceptibles de modifications avant la conclusion du Contrat d'inscription comme indiqué à l'article 2 des présentes, sous réserve de l'information écrite du Client avant la signature du Contrat d'inscription.

A la réception du Devis, le Client prend connaissance du Devis et des présentes conditions, et peut :

- ▲ conclure le Contrat d'inscription dans les conditions prévues à l'article 3.3 ci-dessous.
- ▲ solliciter des changements sur le Devis établi en contactant **Voyages Confidentiels**. Ces changements déclencheront l'établissement d'un nouveau Devis.

Il est possible de faire modifier gratuitement le devis initial avant signature définitive du Contrat jusqu'à deux fois, la troisième modification entraînera des frais de 450 euros par devis.

Ces frais de modifications de devis seront déduits du coût total du voyage réservé correspondant. Si le Client ne donne pas suite à son projet de voyage, ils seront conservés par **Voyages Confidentiels** en contrepartie de la

prestation de réalisation du Devis par **Voyages Confidentiels**.

3 Contrat d'inscription

Le Contrat d'inscription n'est réputé conclu qu'à la double condition suivante :

1. Les Parties ont procédé à la signature du Contrat. Deux modalités sont possibles:

⇒ le Client se rend sur rendez-vous à l'agence avec le Contrat dûment complété. Les Parties procèdent alors à la signature des deux exemplaires du Contrat d'inscription, dont l'un est remis au Client.

⇒ le Client renvoie par courrier les deux exemplaires du Contrat d'inscription dûment complétés et signés à **Voyages Confidentiels**. **Voyages Confidentiels** renvoie alors au Client un exemplaire signé par les deux Parties.

La signature du Contrat d'inscription engage définitivement le Client qui ne peut annuler le contrat que dans les conditions de l'article 9 des présentes.

2. La disponibilité des Prestations a été confirmée par **Voyages Confidentiels** dans un délai de 10 jours ouvrés après la date de signature par les deux parties du Contrat. Si **Voyages Confidentiels** fait part au Client de l'indisponibilité des Prestations dans ce délai ou si **Voyages Confidentiels** ne confirme pas la disponibilité des Prestations, le Contrat d'inscription sera caduc et l'acompte versé sera remboursé au Client à l'exclusion de tout autre montant.

Lors de la signature du Contrat d'inscription, **Voyages Confidentiels** demande la copie des passeports de tous les voyageurs inscrits sur le même contrat de voyage afin de pouvoir communiquer aux compagnies aériennes les noms exacts des voyageurs et éviter toute difficulté à l'enregistrement. En outre, le Client doit informer **Voyages**

Confidentiels par écrit de toute particularité susceptible d'affecter le déroulement du voyage (personne à mobilité réduite, présence d'un animal, bagages volumineux, etc.)

3.4 Acompte et calendrier de paiement

En cas de signature du Contrat d'inscription à plus de 45 jours du départ, un acompte de 35% du prix total du voyage est payé par le Client lors de la signature. Dans certains cas, l'acompte pourra être d'un montant supérieur, ce qui aura été précisé au préalable dans le Devis ou le Contrat d'inscription. En particulier, les compagnies aériennes, ou certaines prestations terrestres exigent le paiement de 100% du prix des billets à la réservation.

Le solde est payable au plus tard 45 jours avant le départ.

En cas de signature du Contrat d'inscription effectuée 45 jours ou moins de 45 jours avant le départ, l'intégralité du prix total du voyage devra être payée à la signature du Contrat.

3.5 Moyens de paiement

Le règlement peut être effectué par chèque bancaire, carte bancaire sur terminal de paiement électronique, par virement bancaire et/ou en espèces selon la réglementation en vigueur. Le règlement par chèque bancaire n'est pas accepté pour les paiements intervenant moins de 45 jours avant le départ.

3.6 Défaut de paiement par le Client

Le non-respect par le Client des obligations de paiement (paiement incomplet ou inexistant) sera considéré comme une annulation par le Client (voir article 8.5 des présentes).

Voyages Confidentiels ne sera pas tenue de conserver la disponibilité des Prestations qui sont considérées comme annulées du fait du Client. Les frais découlant de l'annulation et figurant à l'article 9 des présentes, seront à la charge du Client

3.7 Absence de droit de rétraction

Le Client reconnaît être informé que les Prestations ne sont pas soumises à l'application du droit de

rétraction en cas de vente à distance (Art.L.121-20-4 du Code de la consommation).

Article 4 : Prix et révisions

4.1 Prix

Seules les Prestations mentionnées explicitement dans le Devis et le Contrat d'inscription sont comprises dans le prix.

Sauf indication contraire, les prestations suivantes ne sont pas comprises dans le prix :

- les frais de délivrance des passeports et des visas ;
- les frais des formalités sanitaires comme les vaccinations, traitements médicaux etc. ;
- les assurances ;
- les excédents de bagages ;
- les frais de parking à l'aéroport ;
- les excursions facultatives ;
- les dépenses à caractère personnel (pourboires, téléphone, Internet, cautions diverses etc.) ;
- les dépenses exceptionnelles (taxis, hôtels, parkings etc) résultant d'événements extérieurs fortuits, tels que les grèves, les conditions atmosphériques, les catastrophes naturelles, les épidémies etc.)
- les taxes de sortie de territoire demandées par certains pays ;

4.2 Modification des prix

Les prix figurant sur le Contrat d'inscription sont exprimés en Euros et par personne. Ils sont établis sur la base des données économiques connues au jour de la signature du Contrat et qui sont listées sur le Contrat.

Voyages Confidentiels se réserve le droit de modifier, entre le jour de la signature du Contrat d'inscription et celui du départ, les prix à la hausse ou à la baisse pour tenir compte de variations significatives :

- du coût des transports, lié notamment au coût du carburant
- des redevances et taxes afférentes aux Prestations offertes, telles que les taxes aéroportuaires et portuaires ;
- des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré

La variation est alors répercutée au prorata de leur part dans le calcul du prix du voyage réservé. Les indices retenus et modalités précises sont stipulées sur le Devis.

Voyages Confidentiels en informera le client qui aurait d'ores et déjà réservé des Prestations par lettre recommandée avec avis de réception.

Conformément à l'article L.211-12 du Code du Tourisme, une telle révision ne peut pas intervenir moins de 30 jours avant le départ.

5. Formalités administratives et informations concernant le voyage

5.1 Formalités administratives

Pour chacune des destinations, les formalités administratives de franchissement des frontières, ainsi que les formalités sanitaires sont indiquées sur le Devis et Contrat d'inscription à l'usage des ressortissants français et européens (Union européenne ou Espace économique européen) uniquement.

Voyages Confidentiels invite les clients d'autres nationalités à se rapprocher de leurs autorités consulaires ou ambassades.

L'accomplissement des formalités et les frais en résultant demeurent à la charge du Client, sauf indication contraire mentionnée au Contrat de voyage.

Il appartient au Client de vérifier que les documents nécessaires à votre voyage sont conformes aux informations communiquées par **Voyages Confidentiels**.

Voyages Confidentiels ne saurait être déclarée responsable des conséquences financières ou autres du non respect par le Client des formalités administratives, sanitaires ou de douane requises avant ou au cours du voyage.

Dans le Devis, **Voyages Confidentiels** proposera au client d'accomplir contre rémunération les démarches de demande de visa. En cas d'acceptation de cette offre par le Client, le Client s'engage à remettre à **Voyages Confidentiels** les passeports de tous les voyageurs inscrits sur le dossier du Client avec les formulaires de demandes de visas dûment complétés et signés 40 jours au moins avant la date du départ. A défaut, le Client devra réaliser lui-même ces démarches et

Nom Entreprise n'encourra aucune responsabilité quant à l'accomplissement de celles-ci.

5.2 Les enfants

Les enfants âgés de 0 à 14 ans peuvent figurer sur le passeport de la personne investie de l'autorité parentale avec laquelle ils voyagent (photographie de l'enfant obligatoire), sauf pour certains pays comme les Etats-Unis d'Amérique, qui exigent que les enfants mineurs soient en possession d'un passeport individuel

Si la personne investie de l'autorité parentale n'a qu'une carte nationale d'identité, l'enfant devra également être en possession d'une carte nationale d'identité.

A partir de 15 ans ou pour se rendre ou transiter par certains pays comme les Etats-Unis d'Amérique les enfants doivent être en possession de papiers d'identités à leurs noms.

Seuls les mineurs accompagnés de la personne investie de l'autorité parentale et munis de documents appropriés peuvent voyager avec **Voyages Confidentiels**.

3 Informations sanitaires

Les informations relatives aux traitements et/ ou vaccinations obligatoires ou recommandés par l'Institut Pasteur dans certains pays vous seront communiqués par **Voyages Confidentiels** dans le Devis.

Il convient de vous informer sur le climat et l'alimentation du pays dans lequel vous effectuerez votre voyage afin de prévoir les tenues vestimentaires adéquates et les règles d'hygiène à respecter.

En cas de traitement médical habituel, renseignez vous auprès de votre médecin.

5.4 Responsabilité du client

Il est de la responsabilité du Client d'être en conformité avant son départ avec les formalités indiquées ci dessus et leurs éventuelles modifications réglementaires après la date de signature du Contrat d'inscription. **Voyages Confidentiels** ne saurait être déclarée responsable des conséquences financières ou autres du non respect par le Client des

formalités administratives, sanitaires ou de douane requises avant ou au cours du voyage.

Voyages Confidentiels ne peut en aucun cas être tenue pour responsable :

- De l'inobservation par le Client des formalités ainsi requises et des conséquences pouvant en résulter ;
- Du défaut de présentation par le Client des documents d'identité et/ ou sanitaires en cours de validité nécessaires à son voyage et des conséquences pouvant en résulter.

Dans ces cas, le voyage ne sera en aucun cas remboursé et les frais d'annulation prévus aux présentes seront dus à **Voyages Confidentiels**.

Article 6 Transport aérien

6.1 Identité du transporteur aérien

Conformément au règlement européen n°2111/2005 du 14 décembre 2005 et aux articles R-211-5 et suivants du Code du Tourisme, **Voyages Confidentiels** communique par écrit aux Clients avant la conclusion du Contrat une liste comprenant au maximum trois transporteurs au nombre desquels figurent le transporteur contractuel et le transporteur de fait auxquels **Voyages Confidentiels** aura éventuellement recours pour chaque tronçon de vol. .

L'identité du ou des transporteurs effectifs est confirmée par écrit au Client au plus tard huit jours avant le départ ou au moment de la conclusion du Contrat d'inscription si celle-ci intervient moins de huit jours avant le début du voyage.

En cas de changement du ou des transporteurs aériens intervenant avant le départ, **Voyages Confidentiels** prend immédiatement toutes les mesures appropriées pour que le Client soit informé du changement dans les meilleurs délais, et ce quelle que soit la raison du changement. En tout état de cause, les Clients sont informés au plus tard au moment de l'enregistrement, ou au moment de l'embarquement lorsque la correspondance s'effectue sans enregistrement.

En vertu de l'article 9 du Règlement européen 2111/2005 du 14 décembre 2005, la liste des

compagnies aériennes interdites d'exploitation dans l'Union Européenne est consultable sur le lien suivant : http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_fr.htm

Le non-respect par **Voyages Confidentiels** de son obligation d'information prévue au présent article ouvre le droit au Client de résilier le Contrat d'inscription, sans frais, ni pénalités.

6.2 Responsabilité du ou des transporteurs aériens

La responsabilité du transporteur aérien est régie par les conditions énoncées sur le billet du Client ou communiquées lors de son émission et par les dispositions résultant de la convention de Varsovie du 12 Octobre 1929 amendée, de la convention de Montréal du 28 mai 1999, des règlements européens et notamment du Règlement européen n°261/2004 du 11 février 2004 établissant les règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement, annulations et retards importants de vol, ou de la réglementation locale applicables.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de **Voyages Confidentiels** serait engagée, elle ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien telle que résultant de l'application des règles ci-dessus, **Voyages Confidentiels** bénéficiant des mêmes exclusions et limitations de responsabilité. .

Tous les horaires sont donnés à titre indicatif et peuvent être modifiés à l'initiative de la compagnie aérienne. Un changement d'aéroport ou d'escale peut également se produire. Si le vol prévu pour effectuer le pré- acheminement ou le post-acheminement est annulé ou retardé pour quelque raison que ce soit, les compagnies se réservent la possibilité d'assurer le transport par tout autre moyen.

Voyages Confidentiels recommande au Client de prévoir des temps de connexion suffisants pour ses correspondances et d'éviter de prendre des engagements le jour même et le lendemain de ses voyages aller et retour.

6.3 Conditions de Vente de vol sec

Voyages Confidentiels peut vendre des billets seuls, sans aucune autre Prestation, dits «vente de vol sec ».

Dans ce cas, la vente de vol sec n'entre pas dans le cadre des dispositions relatives à la vente de forfait touristiques au sens de l'article L.211-2 du Code de tourisme et le régime de responsabilité défini à l'article L. 211-17 du Code du tourisme (article 12 des présentes) ne s'applique pas.

Voyages Confidentiels agit en qualité de simple intermédiaire entre la compagnie aérienne et le Client, le contrat de transport étant directement conclu entre la compagnie aérienne et le Client. Les conditions tarifaires, d'annulation et de remboursement applicables sont celles de la compagnie aérienne.

Seule la compagnie aérienne est responsable de la bonne exécution de la prestation de transport et **Voyages Confidentiels** ne sera pas responsable en cas de dommage, incident, transport non effectué pour quelque raison que ce soit (annulation, retard, incident technique, défaillance, surréservation etc.), sa responsabilité ne pouvant être engagée qu'en cas de faute dans sa mission de mandataire La réclamation du Client peut être adressée directement à la compagnie aérienne ou à **Voyages Confidentiels** qui transmettra.

6.4 Bagages

Le poids des bagages autorisé est différent selon les compagnies aériennes et est mentionné sur les documents de voyages. Il est précisé que les frais relatifs à un supplément de bagage resteront à la charge exclusive du Client, sauf précision contraire dans le Contrat d'inscription. .

En cas de voyage avec des bagages encombrants ou des animaux, le Client est invité à le signaler à **Voyages Confidentiels** avant la signature du Contrat d'inscription.

En cas de perte ou de détérioration des bagages durant le transport aérien, il appartient au Client de faire une déclaration à l'aéroport

d'arrivée auprès du transporteur aérien.

6.5 Femmes enceintes

Les compagnies aériennes peuvent exiger des femmes enceintes, avant l'embarquement, un certificat médical mentionnant notamment le terme de leur grossesse, et peuvent refuser le transport des femmes enceintes.

Article 7 Durée du séjour – Hôtellerie

La durée inclut le jour de la convocation à l'aéroport de départ et le jour du retour même tôt le matin. Nos prix sont calculés sur le nombre de nuits (et non de journées).

Les usages en matière d'hôtellerie internationale prévoient généralement que les chambres soient libérées à 12h00 et occupées à partir de 14h00. Une mise à disposition en dehors de ces horaires peut générer un paiement non compris dans la tarification.

La chambre triple, quand elle existe est généralement une chambre double avec un lit d'appoint.

Voyages Confidentiels n'est pas responsable des vols commis dans les hôtels ou autres hébergements. Il est recommandé aux Clients de déposer les objets de valeur dans le coffre de l'hôtel.

Toute demande spéciale concernant un régime alimentaire particulier, le type de chambres ou autre souhait devront être transmises à **Voyages Confidentiels**. **Voyages Confidentiels** fera le maximum pour les satisfaire, sans garantie des réponses favorables des prestataires hôteliers ou transporteurs. Seules les Prestations portées au Contrat seront garanties.

Article 8 Modification et annulation à l'initiative de Voyages Confidentiels

Voyages Confidentiels a la faculté de modifier ou d'annuler les prestations selon les conditions définies aux articles L. 211-13 à L. 211-15 et R.211-9 à R.211-11 du Code du tourisme précités.

Le Client ne pourra prétendre à

aucune indemnité si la modification ou l'annulation des Prestations est imposée par des circonstances de force majeure.

8.1 Modification Avant le Départ

En application de l'article L.211-13, les modifications d'un élément non substantiel du Contrat d'inscription peuvent être opérées librement par **Voyages Confidentiels**

, Si avant le départ, un événement extérieur, non constitutif d'une force majeure, au sens de l'article L. 211-13 du Code du tourisme, contraint **Voyages Confidentiels** à modifier un élément essentiel du Contrat, **Voyages Confidentiels** avertira le client par tout moyen permettant d'obtenir un accusé de réception, le plus rapidement possible. **Voyages Confidentiels** lui proposera :

- ✦ soit une modification du voyage
- ✦ soit un voyage de substitution

Le Client a la faculté de souscrire à cette proposition ou de résilier son Contrat sans frais (Art R.211-9 du Code du tourisme). Le Client doit communiquer sa réponse par écrit dans les délais suivants :

Date de modification	Délais impartis de réponse
Modification plus de 30 jours avant le départ	7 jours
Modification de 30 jours à 15 jours du départ	4 jours
Modification à 14 jours ou moins du départ	2 jours

A défaut de réponse dans les délais impartis, le Client est présumé avoir refusé la proposition de substitution et avoir résilié le Contrat d'inscription.

En cas de résiliation du Contrat d'inscription par le Client, **Voyages Confidentiels** procédera au remboursement immédiat des sommes versées par le Client, sans pénalités.

En cas d'acceptation de la modification ou du voyage de substitution, un avenant au Contrat d'inscription précisant les modifications intervenues est signé par les Parties. Toute diminution du prix en résultant sera répercutée au

Client.

8.2 Modification après le départ

Conformément à l'article R.211-11 du Code du Tourisme, si après le départ, **Voyages Confidentiels** se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des prestations prévues au Contrat d'inscription représentant un pourcentage non négligeable du prix payé par le Client, **Voyages Confidentiels** proposera au Client des prestations en remplacement des Prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix. Si les prestations de remplacement sont de qualité inférieure, **Voyages Confidentiels** en remboursera la différence de prix au Client à son retour.

Si **Voyages Confidentiels** ne peut pas proposer de prestations de remplacement, ou si le Client refuse les propositions de remplacement pour des motifs valables, **Voyages Confidentiels** fournira au Client sans supplément de prix des titres de transport pour assurer son retour vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux Parties.

8.3 Annulation pour insuffisance de participants

Dans le cadre de Prestations nécessitant un nombre minimum de participants, **Voyages Confidentiels** se réserve le droit de ne pas assurer les Prestations si le nombre de participants requis n'est pas atteint. **Voyages Confidentiels** en informe le Client par tous les moyens au plus tard 21 jours avant le départ. Le Client est remboursé de toutes les sommes versées sans pouvoir prétendre à des dommages et intérêts. Dans certains cas, les Prestations pourront être maintenues malgré l'insuffisance de participants, si le Client verse un supplément de prix qui lui sera communiqué.

8.4 Annulation du fait de Voyages Confidentiels avant le départ

Si **Voyages Confidentiels** décide d'annuler le Contrat d'inscription avant le départ, **Voyages Confidentiels** en informera le Client par tout moyen permettant d'obtenir un accusé de réception.

Si les Parties ne parviennent pas à

un accord amiable sur un voyage ou séjour de substitution, **Voyages Confidentiels** remboursera le Client de l'intégralité des sommes versées et lui versera une indemnité au moins égale aux frais d'annulation que celui-ci aurait supporté si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne s'applique pas aux annulations résultant d'un cas de force majeure, du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des Prestations ou de la faute du Client.

8.5 Annulation pour défaut de paiement

En cas d'absence de paiement complet du prix total des Prestations à moins de 45 jours avant le départ, **Voyages Confidentiels** se réserve le droit d'annuler le Contrat d'inscription avec le Client de plein droit, sans indemnité, et, ce, sans préjudice des dommages et intérêts auxquelles elle peut prétendre, 8 jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception mettant en demeure le Client de procéder au paiement et restée sans effet.

Article 9 Modification et annulation à l'initiative du Client

Le Client reconnaît être informé que le Contrat d'inscription et les Prestations ne sont pas soumis à l'application du droit de rétraction en cas de vente à distance (Art.L. 121-20-4 du Code de la consommation).

Toute demande de modification ou d'annulation du Contrat doit être adressée à **Voyages Confidentiels** par lettre recommandée avec avis de réception. La date de réception de la confirmation précitée sera celle retenue pour le calcul des frais visés ci-après.

Sont considérés comme des annulations, les demandes du Client

- ✦ De modification ou report de date
- ✦ de modification de la ville de départ ou de retour ;
- ✦ de modification de la destination ;
- ✦ de modification de type de transport ou d'hôtel ;

- ✦ le défaut d'enregistrement au lieu de départ (sauf si le Client se rend par ses propres moyens, à ses frais et dans les délais prévues sur le lieu des Prestations) ;
- l'impossibilité de participer au voyage (défaut de réalisation des formalités nécessaires, défaut de présentation des passeports ou autres causes)
- ✦ le défaut de paiement par le Client de l'intégralité du Prix des Prestations

Sauf indication contraire spécifiée par écrit dans le Contrat d'inscription, toute annulation entraîne le paiement des frais suivants :

Frais d'annulation (1)	
Plus de 45 jours avant le départ :	300 Euros par personne
De 44 jours à 20 Jours	25% du montant total du voyage
De 19 jours à 11 jours	50% du montant total du voyage
Moins de 11 jours avant le départ et no show (non présentation au départ)	100% du montant total du voyage

(1) Les assurances complémentaires souscrites sont non remboursables. Certaines compagnies aériennes demandent le règlement intégrale des billets d'avion dès la réservation, les billets sont non modifiables et non remboursables

Voyages Confidentiels informe le Client de l'existence et des conditions des contrats d'assurance susceptibles de couvrir les conséquences financières de l'annulation d'un Contrat. .

Le changement ou la correction de nom ou prénom n'est pas considéré comme une modification, mais comme une cession de Contrat régie par l'article 10 « Cession de contrat ».

En cas de non-respect par **Voyages Confidentiels** de son obligation d'information prévue à l'article 6.1 des présentes, le Client a la faculté de résilier son Contrat d'inscription et de demander le remboursement des sommes versées sans qu'aucun frais ou pénalité ne puisse

être mise à sa charge

Tout voyage abrégé ou toute Prestation non consommée du fait du Client ne donne lieu à aucun remboursement.

Si le Client a souscrit une assurance optionnelle couvrant ces événements, il devra se conformer aux modalités définies dans la police d'assurance qui lui aura été remise.

L'annulation par le Client pour un cas de force majeure, tel que défini par la loi et la jurisprudence, ne donne pas lieu à la perception des frais d'annulation.

Article 10 Cession de contrat

Le Client peut céder son Contrat (hors contrats d'assurances et d'assistance) à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage, tant que le Contrat n'a produit aucun effet, selon les conditions définies à l'article R.211-7 du Code de Tourisme.

Conformément à l'article R-211-7 du Code de Tourisme, le Client est informé qu'il est tenu d'informer **Voyages Confidentiels** de sa décision de cession par au plus tard sept jours avant la date de départ par tout écrit en précisant les noms et adresse des cessionnaires et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions. S'il agit d'une croisière, le délai est porté à 15 jours avant le départ.

Le Client cédant est tenu d'acquitter au préalable les frais suivants :

Frais de cession (1)	
Conditions	Montant des frais
Jusqu'à 10 jours du départ	600 Euros par personne
Moins de 9 jours avant le départ	100 % du montant total du voyage

1) Hors cas particuliers (signalé avant la signature du contrat) de certaines compagnies imposant des conditions plus restrictives (interdiction des cessions de contrat et des changements de noms, prénoms, et titre)
Les assurances complémentaires souscrites sont non remboursables.

Si le voyage comporte un transport aérien, des frais de cession supplémentaires correspondant aux frais qui seront facturés par la

compagnie aérienne seront appliqués au Client. L'attention du Client est attirée sur le fait que, dès lors que les titres de transport ont été émis, les frais facturés par la ou les compagnies aériennes et appliqués par **Voyages Confidentiels** au Client peuvent être égaux ou supérieurs à 100% du montant du ou des billets. Les erreurs de noms, civilité et/ou orthographe sont considérés par les compagnies aériennes comme un changement de nom et sont soumises aux mêmes conditions de cette cession.

Lorsque ces frais excèdent les montants mentionnés dans les présentes ou dans le Devis, les pièces justificatives seront fournies.

Le Client est informé que les assurances ne sont pas remboursables ou transférables.

Article 11 Assurances

Voyages Confidentiels vous recommande la souscription d'une assurance multirisque, annulation, assistance, rapatriement, bagages.

Ce résumé n'a pas de valeur contractuelle. Pour de plus amples informations, nous consulter.

Article 12 Responsabilité Civile

IL a responsabilité de **Voyages Confidentiels** est définie à l'article L.211-16 du Code de tourisme et **Voyages Confidentiels** ne pourra pas être tenu pour responsable du fait de circonstances relevant de la force majeure, au fait, imprévisible et insurmontable, de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au Contrat ou d'une faute imputable au Client.

Voyages Confidentiels ne pourra pas être tenue pour responsable des prestations achetées sur place par le client et non prévues au descriptif, ni des pré-acheminements ou post-acheminements pris à l'initiative du Client.

La responsabilité des prestataires, et notamment celle des compagnies aériennes, est limitée en cas de dommage, plainte ou réclamation de toute nature, relatifs au transport des passagers et de leurs bagages comme précisé dans les Conventions Internationales en vigueur (et notamment pour le

transport aérien la Convention de Varsovie de 1929 et Convention de Montréal du 28 mai 1999) et des règlements communautaires (notamment le règlement CE 261/2004 du 11 février 2004 .

Conformément à l'article L.211-16 du Code du tourisme, la responsabilité de **Voyages Confidentiels** ne saurait être supérieure à celle des prestataires en application des conventions internationales, règlements, et lois en vigueur. Les limitations et exclusions de responsabilité prévues par les textes applicables aux prestataires bénéficient à **Voyages Confidentiels**.

Voyages Confidentiels a souscrit une assurance au titre de sa responsabilité civile professionnelle couvrant les dommages suivants (corporels, matériels et immatériels consécutifs) à hauteur de 1 500 000 Euros par année d'Assurance auprès de la compagnie HISCOX (police n°HA PRC 0067976)

Article 13 Réclamation

L'inexécution ou la mauvaise exécution d'une **Prestation prévue au Contrat** doit être signalée sur place le plus tôt possible par écrit par le Client au prestataire local ou au personnel de réception local, ainsi qu' à **Voyages Confidentiels** ou son représentant local, afin qu'elle puisse, le cas échéant être mise en mesure d'y remédier.

Toute réclamation doit être adressée à **Voyages Confidentiels** dans les meilleurs délais par lettre recommandée avec avis de réception au retour du Client.

Voyages Confidentiels étudiera la réclamation du Client dans les meilleurs délais.

Article 14 Documents de voyage

14.1 Les documents de voyage et/ ou titres de transport sont en principe adressés au Client par courrier. En fonction du délai disponible entre la date d'émission des billets d'avion et la date du départ, et/ou du type de Prestation, ils pourront être adressés au Client par tout autre moyen au plus tard la veille de son départ.

Voyages Confidentiels ne peut être tenu pour responsable de la non réception des documents de voyage en cas de transmission par

le Client de coordonnées erronées ou si ce dernier ne retire pas à la poste son courrier.

En cas de perte ou de vol des billets de transport par le Client, le Client sera obligé d'acheter un nouveau billet à ses frais.

14.2 Voyages Confidentiels s'engage à fournir au client les informations mentionnées à l'article R.211-6, 19° et 21° du Code de Tourisme

Article 15 Protection des données personnelles

Le Client est informé que les données personnelles qu'il a fourni font l'objet d'une collecte par un traitement informatisé par **Voyages Confidentiels**. Ces informations permettent à **Voyages Confidentiels** de gérer les demandes des Clients et d'exécuter le Contrat.

Les informations qui doivent être obligatoirement fournies à **Voyages Confidentiels** sont signalées par une astérisque. A défaut de communication de ces informations, les demandes ne peuvent pas être traitées. Les autres informations demandées sont facultatives.

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 06 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de retrait de ses données personnelles le concernant sur simple demande écrite à l'adresse suivante : **Voyages Confidentiels 19 Bld Malesherbes 75 008 Paris.**

Article 16 Loi Applicable-Compétence

Les Documents Contractuels (Contrat d'inscription, Devis, les présentes conditions, avenants) sont soumis au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ ou à leur exécution et/ou à leur annulation ou résiliation relève des tribunaux français.