

Conditions Générales de Vente

Les présentes conditions générales de vente sont valables à compter du 19/11/2019. Cette édition annule et remplace les versions antérieures.

PREAMBULE : Présentation et modalités de contact.

Ce site est opéré par :

CDISCOUNT

Société anonyme au capital social de 6 642 912,78€

Immatriculée au RCS Bordeaux n° B 424 059 822

Représentée par M. Emmanuel Grenier, en qualité de Président Directeur Général

Siège social : 120-126 Quai de Bacalan - 33000 Bordeaux (siège administratif uniquement, aucune réclamation ne doit être envoyée à cette adresse)

Numéro de TVA intra-communautaire : FR 34 424 059 822

Directeur de la Publication : M. Emmanuel Grenier.

Garantie financière auprès de : APST-Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme, 15 avenue Carnot 75017 Paris.

Assurance Responsabilité civile professionnelle : GENERALI IARD, 2 rue Pillet-Will 75009 Paris.

Numéro d'immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours auprès d'Atout France : n°IM033190006.

Le site <https://sejour.cdiscount.com> est hébergé par la société ORCHESTRA, SAS au capital de 210 410 €, dont le siège social est situé 38 avenue de l'Opéra – 75002 Paris – France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro B 430 226 639 – APE 6201 Z.

Courriel : contact@orchestra.eu

Tél : +33 (0)1 44 71 30 20

Modalités de contact :

Pour toute information ou conseil, vous pouvez contacter CDISCOUNT VOYAGES via notre service Client :

Depuis la France au 0821 10 20 20 (0,15 cts/min + prix de l'appel) du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi de 9h à 18h, hors jours fériés.

Vous pouvez passer Commande :

- Sur internet : www.cdiscount.com, rubrique CDISCOUNT VOYAGES
- <https://sejour.cdiscount.com>

Article 1. DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

1.1 Définitions

Les définitions ci-dessous ont une signification identique qu'elles soient utilisées au singulier ou au pluriel.

« **Circonstances Exceptionnelles et Inévitables** » désignent une situation échappant au contrôle de la partie qui invoque cette situation et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

« **Forfait touristique** » désigne la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée, si :

1° Ces services sont combinés par un seul professionnel, y compris à la demande du voyageur ou conformément à son choix, avant qu'un contrat unique incluant tous ces services ne soit conclu ;

2° Indépendamment de l'éventuelle conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, ces services sont :

a) Soit achetés auprès d'un seul point de vente et choisis avant que le voyageur n'accepte de payer ;

b) Soit proposés, vendus ou facturés à un prix tout compris ou à un prix total ;

c) Soit annoncés ou vendus sous la dénomination de " forfait " ou sous une dénomination similaire ;

d) Soit combinés après la conclusion d'un contrat par lequel un professionnel autorise le voyageur à choisir parmi une sélection de différents types de services de voyage ;

e) Soit achetés auprès de professionnels distincts grâce à des procédures de Commande en ligne liées, lorsque le nom du voyageur, les modalités de paiement et l'adresse électronique sont transmis par le professionnel avec lequel le premier contrat est conclu à un ou plusieurs autres professionnels et lorsqu'un contrat avec ce ou ces derniers est conclu au plus tard vingt-quatre heures après la confirmation de la Commande du premier service de voyage.

« **Prestation de voyage liée** » désigne la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage achetés aux fins du même voyage, couvrant au moins vingt-quatre heures ou une nuitée, ne constituant pas un forfait et entraînant la conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, si un professionnel facilite :

1° A l'occasion d'une seule visite à son point de vente ou d'une seule prise de contact avec celui-ci, le choix séparé et le paiement séparé de chaque service de voyage par les voyageurs ou

2° D'une manière ciblée, l'achat d'au moins un service de voyage supplémentaire auprès d'un autre professionnel lorsque le contrat avec cet autre professionnel est conclu au plus tard vingt-quatre heures après la confirmation de la Commande du premier service de voyage.

Lorsqu'il est acheté un seul des types de service de voyage mentionnés au 1°, au 2° ou au 3° de la définition « Services de voyages » ci-dessous, et un ou plusieurs des services touristiques mentionnés au 4°, ceux-ci ne constituent pas une prestation de voyage liée si ces derniers services ne représentent pas une part significative de la valeur combinée des services et ne sont pas annoncés comme étant une caractéristique essentielle du voyage ou ne constituent pas d'une manière ou d'une autre une telle caractéristique.

« **Services de voyages** » désignent :

1° Le transport de passagers ;

2° L'hébergement qui ne fait pas partie intégrante du transport de passagers et qui n'a pas un objectif résidentiel ;

3° La location de voitures particulières, d'autres véhicules de catégorie M au sens de l'article R. 311-1 du code de la route ayant une vitesse maximale par construction supérieure à 25 km/h ou de motocyclettes au sens de l'article R. 311-1 du code de la route dont la conduite nécessite la possession d'un permis de conduire de catégorie A conformément aux dispositions de l'article R. 221-4 de ce même code ;

4° Tout autre service touristique qui ne fait pas partie intégrante d'un service de voyage au sens des 1°, 2° ou 3°.

Les combinaisons de services de voyage dans lesquelles un seul des types de service de voyage mentionnés au 1°, au 2°, ou au 3° ci-dessus est combiné à un ou plusieurs des services touristiques mentionnés au 4° ci-dessus ne constituent pas un forfait si ces derniers services :

1° Ne représentent pas une part significative de la valeur de la combinaison (une part significative correspondant à 25% ou plus de la valeur de la combinaison) ne sont pas annoncés comme étant une caractéristique essentielle de la combinaison ou ne constituent pas d'une manière ou d'une autre une telle caractéristique, ou

2° Sont choisis et achetés uniquement après que l'exécution d'un service de voyage mentionné au 1°, au 2° ou au 3° ci-dessus a commencé.

« **Prestation(s)** » désigne indistinctement toute prestation et offre de Services de voyage proposées sur le Site, notamment les prestations de transport, les prestations d'hébergement, de location de voiture, les Prestations de voyage liées et de Forfaits touristiques.

« **Site** » désigne le site <https://sejour.cdiseout.com>

« **Client(s)** » désigne tout utilisateur personne physique du Site qui navigue, prend connaissance, réserve et/ou achète une ou plusieurs Prestations proposées sur le Site.

« **Voyageur(s)** » désigne les personnes physiques bénéficiant effectivement de la Prestation.

« **CDISEOUT VOYAGES** » désigne la personne morale qui distribue et commercialise les Prestations fournies par les Organisateur. A ce titre, CDISEOUT VOYAGES est qualifié de détaillant au sens des dispositions de l'article L 211-2 du Code de tourisme.

« **Organisateur(s)** » désigne indifféremment les tours opérateurs, agences de voyages, les prestataires de service de voyage et d'une manière générale le professionnel qui élabore et fournit les Prestations, dont bénéficient les Voyageurs, commercialisées par CDISCOUNT VOYAGES sur le Site, au sens des dispositions de l'article L 211-2 du Code de tourisme.

« **Commande(s)** » désigne toute commande, réservation et/ou achat d'une Prestation par un Client sur le Site. La commande d'une Prestation qui est annulée, à l'initiative du Client ou de CDISCOUNT VOYAGES, avant l'exécution de la Prestation, sera considérée comme une Commande régie par les présentes CGV.

1.2 Champ d'application

Les présentes conditions générales de Vente (ci-après les « **CGV** ») s'appliquent à toute Commande de Prestation passée sur le Site par un Client, disposant de la capacité juridique et agissant à titre personnel en qualité de consommateur auprès de CDISCOUNT VOYAGES.

L'achat de Prestations est réservé aux seuls Clients ayant préalablement pris connaissance des CGV dans leur intégralité et les ayant formellement acceptées.

En conséquence, la finalisation du processus de Commande sur le Site vaut acceptation entière, sans réserve, et sans condition par le Client des CGV en vigueur au moment de la Commande.

Les CGV applicables sont celles figurant sur le Site au moment de la Commande et jointes à l'email de confirmation de Commande, envoyé au Client.

Les CGV peuvent être modifiées à tout moment, sans préavis par CDISCOUNT VOYAGES, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux Commandes de Prestations déjà effectuées. Il est donc impératif que le Client consulte et accepte les CGV au moment où il effectue sa Commande, notamment afin de s'assurer des dispositions en vigueur.

Sont également applicables à toute Commande de Prestations sur le Site, les conditions particulières de vente des Organismes (ci-après les « **CPV** »).

Il est de la responsabilité du Client de prendre connaissance des CPV avant toute Commande.

Les CPV des Organismes sont accessibles sur le Site avant la finalisation d'une Commande.

Les CPV applicables sont celles figurant sur le Site au moment de la Commande et jointes à l'email de confirmation de Commande, envoyé au Client.

En conséquence, comme pour les CGV, la finalisation du processus de Commande sur le Site vaut acceptation entière, sans réserve, et sans condition par le Client des CPV en vigueur au moment de la Commande.

Les CPV des Organismes précisent et complètent les CGV de CDISCOUNT VOYAGES.

Toutefois, en cas de contradiction entre les stipulations des CGV et les stipulations des CPV, les stipulations des CGV CDISCOUNT VOYAGES prévaudront.

LES CGV et les CPV constituent l'information préalable visée à l'article R 211-5 du Code du Tourisme.

Article 2 : COMMANDE

Modalités de passation d'une Commande :

Etape 1- Offre de voyage – information préalable

Le Client effectue son choix de Prestation proposé sur le Site.

Le Client sélectionne les dates, l'aéroport de départ si tel est le cas, la durée et le nombre de Voyageurs parmi les choix proposés pour la Prestation, puis valide une demande de devis.

Etape 2- Page de devis

En cas de disponibilité selon la sélection du Client, le devis est présenté à l'écran. Le Client peut sélectionner une option d'assurance voyage s'il le souhaite. Il ne sera plus possible d'y souscrire après. Le Client a la possibilité selon l'offre de modifier son devis selon les choix proposés, puis valide son devis.

Etape 3- Page de coordonnées

Le Client renseigne ses coordonnées ainsi que les noms, civilités et âges des Voyageurs.

Pour continuer sa Commande, le Client doit accepter le formulaire d'information standard, les CGV CDISCOUNT VOYAGES, les CPV de l'Organisateur, et reconnaît avoir pris connaissance des formalités administratives et sanitaires nécessaires au voyage.

Etape 4 - Page de paiement et de validation de la Commande

Le Client vérifie les informations renseignées dans le récapitulatif de Commande.

Le Client sélectionne ses modalités de paiement parmi celles proposées. Pour confirmer sa Commande, le Client valide son paiement.

Si vous ne validez pas votre paiement, notre service Client est susceptible de vous contacter (par email ou téléphone) pour vous porter assistance dans votre Commande. Des emails de rappels ou des relances téléphoniques de votre sélection pourront être effectués sous 72 heures si vous ne finalisez pas votre Commande.

Etape 5 - Page de confirmation

La Commande est considérée comme confirmée si le paiement est accepté et si l'Organisateur est en mesure de confirmer celle-ci. Un courrier électronique de confirmation est envoyé au Client par CDISCOUNT VOYAGES indiquant le récapitulatif de la Commande, son numéro et contenant les présentes CGV, les CPV des Organismes ainsi que les conditions générales de l'assurance optionnelle souscrite le cas échéant.

Cet email sera envoyé à l'adresse email que vous utilisez pour vous identifier dans votre Espace Client. Si vous ne recevez pas l'email mentionné ci-dessus, nous vous recommandons de prendre contact avec notre Service Client.

CDISCOUNT VOYAGES se réserve le droit de ne pas valider votre Commande pour tout motif légitime, notamment dans l'hypothèse où :

- votre Commande ne serait pas conforme aux CGV et/ou aux CPV ;
- l'une de vos précédentes Commandes n'aurait pas été intégralement payée à échéance ;
- un litige relatif au paiement de l'une de vos précédentes Commandes serait en cours de traitement ;

- plusieurs éléments graves et concordants feraient peser un soupçon de fraude sur votre Commande.

Article 3 : ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

Le Client est informé que, en application de l'article L.121-21-8° du Code de la consommation, les Prestations proposées sur le Site par CDISCOUNT VOYAGES, ne sont pas soumises à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L. 121-21 et suivant du Code de la consommation en matière de vente à distance.

Article 4 : MODALITES DE PAIEMENT

Modes de paiement :

Les modes de paiement listés ci-après peuvent être proposés par CDISCOUNT VOYAGES :

(i) Paiement au comptant par Cartes bancaires : Paiement au comptant au moment de la passation de la Commande. Le Client règle la totalité du prix de la Prestation le jour de la Commande.

(ii) Paiement en « 4 fois » : le paiement en « 4 fois » peut être effectué par carte bancaire conformément aux conditions générales du paiement en « 4 fois », dont vous devez prendre connaissance au moment de la passation de votre Commande. Les conditions générales du paiement en « 4 fois » sont accessibles en cliquant ici.

(iii) Paiement par acompte (en « 2 fois ») : Selon les modalités de la Prestation et de l'Organisateur, un paiement d'un acompte peut être proposé au Client, hors assurance éventuelle, pour les Commandes passées au minimum 40 jours avant la date de départ du voyage, selon les modalités suivantes :

- Le Client règle au moment de la passation de la Commande, un acompte correspondant à 30% du prix total TTC de la Prestation.
- Le solde correspondant à 70% du prix total TTC de la Prestation devra être réglé au plus tard 35 jours avant le départ et sera automatiquement prélevé sur la carte bancaire du Client ayant servi au règlement de l'acompte.

Le service de paiement en ligne est réservé exclusivement aux titulaires d'une carte bancaire en cours de validité de type CB, VISA ou MasterCard.

(iv) Paiement en « 10 fois » : le paiement en « 10 fois » est proposé par notre partenaire Banque du Groupe Casino, SA au capital de 41.228.000,00 euros, dont le siège est situé 6, avenue de Provence à Paris 75009, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 434 130 423, ORIAS n°07028160 (ci-après le « Partenaire »), notre société intervenant en qualité de mandataire exclusif en opération de banque et en services de paiement – N° ORIAS 13001927).

Le paiement en « 10 fois » est une offre de crédit affecté, sans assurance, uniquement valable pour tout achat sur le Site (<https://sejour.cdiscout.com>), accessible sur le site Cdiscount via l'onglet séjour, d'un montant compris entre 1 500 € et 3000 € réalisés sur cdiscout.com/voyages. Cette offre de crédit, au taux débiteur fixe de 5.08% et au TAEG de 17.52% est réservée aux personnes physiques majeures agissant en qualité de particuliers au sens de l'article liminaire du Code de la consommation résidentes en France. Le paiement en « 10 fois » comprend (i) un apport obligatoire d'un montant de 25% du montant total de votre commande qui sera débité au jour de la conformation de votre

commande et (ii) neuf mensualités, d'un montant identique, portant sur le reste du montant de votre commande.

Par exemple, pour un achat de 2.000€ en 10 fois, vous réglez un apport de 525,40€ € puis 9 mensualités de 163,84 € chacune. Coût du financement : 101,60€ Montant total de l'achat : 2.101,60€. TAEG : 17,52%.

Afin de procéder au paiement de votre commande en « 10 fois », choisissez cette option sur la page « choix du mode de paiement ». Vous serez alors redirigé sur le formulaire de demande de financement ; vous devrez alors vérifier l'exactitude des informations personnelles vous concernant ou les corriger et les compléter. Les informations communiquées dans ce cadre permettront au Partenaire de procéder à l'octroi du crédit, à l'évaluation du risque de crédit et de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, à la prévention et de lutte contre les fraudes et le cas échéant, à la gestion du crédit (notamment, recouvrement du crédit éventuellement consenti et gestion des impayés. Les informations signalées par un astérisque sont obligatoires pour l'étude de votre demande ; à défaut de réponse complète, votre demande ne pourra pas être traitée. Vous devrez ensuite télécharger votre pièce d'identité et le cas échéant, procéder à la signature électronique de l'offre de financement après en avoir pris connaissance. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

Généralités :

CDISCOUNT VOYAGES se réserve le droit de ne pas proposer un ou plusieurs des modes de paiements ci-dessus, pour tout motif légitime, notamment dans l'hypothèse où :

- Le partenaire de paiement ne propose plus le service considéré ;
- L'une de vos précédentes commandes n'aurait pas été intégralement payée à l'échéance ou un litige relatif au paiement d'une de vos précédentes commandes serait en cours de traitement ;
- Plusieurs éléments graves et concordants feraient peser un soupçon de fraude sur votre Commande.

Factures :

En passant Commande sur le Site, vous acceptez que votre facture d'achat vous soit transmise sous format électronique.

Le défaut de paiement dans les délais équivaut à une annulation imputable au Client. Ainsi, dans le cas où un Client débiteur serait défaillant et les Prestations non réglées dans le délai prévu et en tout cas avant le départ, la fourniture des Prestations et des documents de voyages serait suspendue de plein droit et les frais occasionnés seraient à la charge du Client débiteur. La confirmation d'une Commande engage CDISCOUNT VOYAGES sous réserve seulement du paiement des Prestations prévues et ceci dans les délais initialement fixés.

Article 5 : CONDITIONS D'ANNULATION ET DE MODIFICATION

Du fait du Client :

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la Consommation, **le Client ne dispose pas d'un droit de rétractation après avoir accepté le contrat de voyage.**

Toutefois, conformément aux dispositions de l'article L211- 14 I du Code de Tourisme, le Client peut néanmoins résoudre ledit contrat ou le modifier, et s'acquitter des frais d'annulation ou de modification détaillés ci-après.

Les frais de modification ou d'annulation du fait du Client sont toujours ceux qui sont précisés dans les CPV de l'Organisateur concerné, indiquées lors de la Commande sur le Site et jointes à l'email de confirmation de Commande, envoyé au Client. Comme indiqué, à l'article 1.1 des présentes CGV, il appartient donc au Client de bien prendre connaissance et d'accepter les CPV de l'Organisateur concerné, avant la finalisation de toute Commande.

Toutefois, il existe une hypothèse dans laquelle l'Organisateur concerné renvoie un dossier de réservation en statut « En demande » ou « En attente de confirmation ». Il est alors, en général, proposé au Client de confirmer sa réservation avec une modification de date ou une augmentation du prix à payer.

Dans cette hypothèse uniquement, le Client sera en droit de demander l'annulation de sa réservation (en statut « En demande » ou « En attente de confirmation ») sans qu'aucun frais d'annulation, de paiement, de dossier ou d'assurances ne puisse lui être réclamé.

D'autre part, tous les billets d'avion vendus sur le Site, concernant des vols sans prestations terrestres sont ni modifiables, ni remboursables. Toutefois, il peut y avoir dans certains cas des exceptions et certaines taxes peuvent être remboursées sur demande.

Selon les compagnies aériennes, toute demande de modification ou d'annulation de billets déjà émis feront donc l'objet d'une facturation de frais de gestion.

Toutes demandes de modifications et annulations de la part des Clients doivent systématiquement être faites auprès de notre service Client CDISCOUNT VOYAGES dont les coordonnées et modalités de contact sont précisées dans les présentes CGV, et faites par tout moyen permettant un accusé de réception. Sera considérée comme date effective la date ouvrée à laquelle votre demande aura été prise en compte par notre service Client CDISCOUNT VOYAGES.

Conformément à l'article L.211-11 du Code du Tourisme, l'acheteur/le Client peut céder son contrat hors assurance 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, sous réserve de prévenir CDISCOUNT VOYAGES au plus tard 7 jours avant le départ. Le Client et le cessionnaire demeurent solidairement tenus du paiement du solde du contrat et des frais de cession qui leur seront communiqués.

Du fait de CDISCOUNT VOYAGES et/ou de l'Organisateur :

Outre la faculté de révision du prix prévue à l'article 8 des présentes conditions, CDISCOUNT VOYAGES et l'Organisateur se réservent le droit de modifier unilatéralement les termes du contrat de voyage avant le départ, tel que visé à l'article L.211-13 du Code du Tourisme.

Dans l'hypothèse où, avant le départ, le respect de l'un des éléments essentiels du contrat de voyage serait rendu impossible en raison d'un événement extérieur s'imposant à CDISCOUNT VOYAGES ou à l'Organisateur, le Client en sera informé, et sera avisé de sa faculté d'accepter la modification du contrat ou de résoudre sans frais celui-ci. A défaut pour le Client de faire connaître son intention de résoudre le contrat dans un délai de 7 jours à compter de la date à laquelle il aura été informé de la situation, il sera réputé avoir accepté la modification du contrat de voyage.

Conformément à l'article L.211-14-III du Code du Tourisme, aucune indemnité ne saurait être due en cas d'annulation du contrat justifiée par des circonstances exceptionnelles ou par l'insuffisance du nombre de participants au voyage.

Article 6 : PRIX

Conformément aux articles L.211-12, R.211-8 et R.211-9 du Code du Tourisme, les prix prévus au contrat sont révisables à la hausse comme à la baisse pour tenir compte des variations du coût des transports (carburant/énergie), des redevances et taxes et des taux de change. Vous serez informés de toute hausse du prix total de la Prestation, au plus tard 20 jours avant le départ. Cette hausse s'appliquera intégralement sur la part du prix concernée. Pour toute hausse supérieure à 8%, vous recevrez sur un support durable le détail de la variation du prix, ses conséquences sur le prix de la Prestation, le choix qui s'offre à vous d'accepter ou de refuser dans un délai raisonnable et des conséquences de l'absence de réponse.

- Coût du transport notamment lié au coût du carburant
- Frais et taxes d'aéroport (taxe d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement, de sécurité, écotaxe...).
- Taux de change appliqué aux devises selon le voyage concerné. La variation de ces données économiques peut entraîner une révision de nos prix. CDISCOUNT VOYAGES se réserve le droit de modifier les prix de son catalogue tant à la hausse qu'à la baisse.
- Variation du cours des devises ; si la fluctuation du cours des devise venait à influencer sur le prix total du voyage de plus de 3%, cette incidence serait intégralement répercutée (tant à la hausse qu'à la baisse). Bien évidemment, cette fluctuation des devises ne s'apprécie que sur des prestations qui nous sont facturées en devises et qui peuvent représenter, selon les voyages 30 à 70% du montant total.
- Variation du montant des taxes et des redevances et/ou du coût des transports : elle sera intégralement répercutée sur le prix de vente du forfait (tant à la hausse qu'à la baisse).

Si vous avez déjà finalisé votre Commande, une telle modification ne pourra intervenir que si vous êtes informés de la majoration par CDISCOUNT VOYAGES ou l'Organisateur plus tard 20 jours avant le début du voyage ou du séjour. Si vous n'avez pas finalisé votre Commande, le prix de vente incluant la hausse vous sera confirmé lors de la conclusion de votre contrat de voyage. Les prix communiqués n'incluent pas les frais de formalités (administratives comme les visas, sanitaires comme les vaccinations), les boissons pendant et en dehors des repas (sauf indications contraires), les pourboires, les transferts d'aéroport à aéroport et, plus généralement, toutes les dépenses à caractère personnel ou administratif, y compris les frais éventuels d'excédents de bagages. Les taxes locales supplémentaires, non comprises dans les prix, peuvent être demandées par les autorités de certains États et sont à régler sur place.

Article 7 : ASSURANCE

Les tarifs figurant sur le Site n'incluent aucune assurance.

CDISCOUNT VOYAGES propose plusieurs options d'assurances voyages complémentaires. Ces assurances sont proposées au Client, durant la passation de Commande sur le Site.

IMPORTANT : l'assurance doit être impérativement souscrite en même temps que la finalisation de la Commande.

Seuls les Voyageurs inscrits aux voyages seront assurés en cas de souscription de l'assurance. Les conditions et notices d'assurances et informations détaillées seront disponibles dans le processus de Commande. Il appartient donc au Client de bien prendre connaissance et d'accepter les conditions et notices de l'assurance à laquelle il souscrit le cas échéant, avant la finalisation de tout Commande.

Les conditions et notices d'assurance sont communiquées au Client au moment de la souscription à l'assurance lors de la Commande et dans l'email de confirmation de Commande le cas échéant.

Si vous justifiez d'une garantie antérieure pour les risques couverts par l'assurance souscrite, vous avez la possibilité de renoncer sans frais à cette assurance dans un délai de 14 jours à compter de sa conclusion et tant qu'aucune garantie n'a été mise en œuvre.

En cas de souscription d'un contrat d'assurance, celui-ci n'est pas cessible. Par ailleurs, la prime d'assurance versée n'est pas remboursable, y compris en cas d'annulation du contrat de voyage.

Article 8 : FORMALITES

Formalités administratives :

Pour tous les voyages, les Voyageurs devront être en possession des documents obligatoires et nécessaires à l'entrée dans le pays de destination ou au passage dans le ou les pays d'escale éventuelle : passeport ou carte nationale d'identité en cours de validité, autorisation parentale, livret de famille, visa etc...

Certains pays de destination exigent une pièce d'identité en cours de validité six mois après la date de retour. Par ailleurs, nous attirons votre attention sur le fait que la prolongation de la durée de validité de la carte nationale d'identité, portant celle-ci à 15 ans, n'est pas reconnue par tous les pays de destination (plus d'informations sur le site: <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/services-aux-citoyens/documents-officiels-a-l-etranger/article/extension-de-la-duree-de-validite-de-la-carte-nationale-d-identite>)

Nous vous invitons à consulter le site <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/> afin de vérifier les formalités nécessaires.

Les renseignements relatifs aux diverses formalités donnés au moment de la Commande de Prestation ne concernent que les personnes de nationalité française, et sont donnés à titre indicatif.

Nous invitons les **ressortissants étrangers ainsi que les binationaux** à consulter directement les autorités compétentes (consulat, ambassade etc,...) de leur Etat ainsi que de l'Etat de destination, pour connaître les modalités de séjours sur les destinations et escales éventuelles et de vérifier la validité des documents et des vaccins.

Les frais de délivrance des documents nécessaires aux voyages (tels que passeports, visas) demeurent à la charge du Client et ne sont pas compris dans les prix de vente.

L'accomplissement des formalités incombe au Client qui devra s'assurer avant son départ des modifications éventuelles intervenues. Le voyage ne peut en aucun cas être remboursé lorsque le participant, par suite de non présentation des documents en cours de validité (passeport, visa, certificat de vaccination, ...) se trouve dans l'impossibilité de prendre le départ à la date indiquée ou d'entrer sur le territoire de destination ou d'escale. Les frais resteront à la charge du Client.

Enfants mineurs :

Tout enfant mineur français voyageant dans l'Union Européenne ou l'Espace Schengen doit être muni de sa carte nationale d'identité (étant précisé que la carte nationale d'identité en apparence périmée n'est pas reconnue pour les mineurs) ou d'un passeport nominatif en cours de validité. Pour toute autre destination, l'enfant doit disposer d'un passeport nominatif.

Il est également vivement recommandé de munir les enfants mineurs non accompagnés de leurs représentants légaux d'une copie du livret de famille.

Dans le cadre d'un voyage à l'étranger, le mineur résidant en France, quelle que soit sa nationalité, et voyageant sans être accompagné de ses représentants légaux, parents ou détenteurs de l'autorité parentale, doit être muni, en plus de sa pièce d'identité, du formulaire d'autorisation de sortie du territoire CERFA n°15646*01 téléchargeable à l'adresse :

https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa_15646.do

Ce formulaire doit être accompagné de la photocopie de la carte nationale d'identité ou du passeport du représentant légal, parent ou détenteur de l'autorité parentale signataire du formulaire.

Si l'enfant mineur ne dispose pas du même nom et/ou de la même adresse que le parent qui l'accompagne, l'autre parent devra en outre autoriser le voyage par une lettre manuscrite accompagnée d'une copie de sa carte nationale d'identité ou de son passeport, et du livret de famille.

En toute hypothèse, les parents sont invités à se renseigner auprès des compagnies aériennes sur un éventuel refus d'embarquement de l'enfant mineur non accompagné, ou un surcoût lié à la prise en charge de l'enfant pendant le vol.

Formalités sanitaires et médicales :

Suivant le pays de destination où vous avez décidé de vous rendre, vous devez accomplir, en plus des formalités administratives, des formalités sanitaires (obligatoires ou conseillées). Aussi, nous vous invitons à vous tenir informé sur votre voyage, à savoir, dès votre projet de voyage établi (certaines **vaccinations** devant avoir lieu plusieurs mois avant le départ pour une efficacité optimale) et jusqu'à votre départ (aux fins de connaître les risques sanitaires dans le pays de destination), notamment par la consultation d'un médecin, mais également par la consultation des sites suivants (cette liste est non exhaustive et susceptible d'évoluer) :

- Les recommandations du ministère des Affaires Sociales et de la Santé (<http://social-sante.gouv.fr/>)
- Le centre médical de l'Institut Pasteur (<https://www.pasteur.fr/fr>)
- L'Institut de Veille Sanitaire (InVS) (<http://invs.santepubliquefrance.fr/>)
- Le site <https://www.action-visas.com>

Il est recommandé aux **femmes enceintes** de se renseigner auprès des compagnies aériennes sur l'éventuelle nécessité de leur fournir un certificat médical mentionnant le terme de leur grossesse, les compagnies pouvant leur refuser l'embarquement.

Le Client peut prendre connaissance du volume de **dioxyde de carbone** émis au cours du trajet à l'adresse <http://eco-calculateur.aviation-civile.gouv.fr/>.

Sécurité :

En ce qui concerne le risque pays, jusqu'à votre départ, nous vous recommandons la consultation du site du ministère des Affaires Etrangères (<https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/>) notamment pour vous renseigner sur les risques politiques, météorologiques, etc. de votre destination.

Nous vous recommandons également de vous inscrire sur le site Ariane : <https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html>.

Avertissement :

Dans tous les pays, il est rappelé qu'il est interdit d'acheter les produits à caractère notoirement illicite : objets issus de la contrefaçon, stupéfiants... **Il est également interdit de ramasser ou d'acheter des objets issus de gisements archéologiques, sites historiques...** Le non-respect de ces interdictions peut conduire à des sanctions pénales ou des peines d'emprisonnement en France ou dans le pays de destination.

Nous vous invitons à consulter le site : <http://www.douane.gouv.fr>.

Information du Voyageur :

Conformément au Code du Tourisme, le Client est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté. Le vendeur informera le Client de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vol(s). En cas de changement de transporteur, le Client en sera informé par le transporteur contractuel ou par l'Organisateur, par tout moyen approprié, dès lors qu'il en aura connaissance.

Mesures de restriction sur les liquides contenus dans les bagages en cabine : vous devez désormais, lors des contrôles de sûreté, présenter séparément dans un sac en plastique transparent fermé d'un format d'environ 20 cm sur 20 cm, vos flacons et tubes de 100 ml maximum chacun. Afin de ne pas ralentir les procédures de sûreté et pour ne pas risquer de vous faire confisquer vos produits avant d'embarquer, nous vous remercions d'en lire attentivement les informations détaillées sur le site <http://www.dgac.fr>.

Article 9 : RESPONSABILITE DES TRANSPORTEURS

Généralités :

Les horaires et indications de toute nature concernant les transporteurs mentionnés sur le Site sont donnés à titre purement indicatif. Les responsabilités des compagnies de transports aériens (ou autres transporteurs utilisant d'autres modes de transport) qui participent aux Prestations présentées sur le Site, des représentants, agents ou employés de celles-ci sont limitées en cas de dommages, plaintes ou réclamations de toute nature, aux conditions des transports aériens (ou autres modes de transport) des passagers et de leurs bagages exclusivement. CDISCOUNT VOYAGES ne saurait en aucun cas voir sa responsabilité se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant les transferts ou transports de passagers et bagages, notamment par mécanisme du règlement européen n°261/2004 du 11 février 2004 ou de la Convention de Montréal du 28 mai 1999.

Par ailleurs, nous attirons votre attention sur les circonstances suivantes, qui sont de nature à limiter la responsabilité de CDISCOUNT VOYAGES dans la réalisation de votre voyage : les contraintes

spécifiques du transport aérien, liées à l'encombrement de l'espace aérien, aux règles de navigation aérienne, au délai de traitement des appareils sur les aéroports..., subordonnées au souci essentiel de la sécurité des passagers transportés, peuvent entraîner les compagnies à modifier les horaires prévisionnels, tant pour les vols réguliers que spéciaux. De ce fait, toute irrégularité de trafic ne saurait engager la responsabilité de CDISCOUNT VOYAGES.

Les taxes de transport aérien visées à l'article L.224-66 du code de la consommation, sont remboursées au plus tard 30 jours après réception de la demande lorsque le titre n'est plus valide et n'a pas donné lieu à transport. Ce remboursement pourra donner lieu à la facturation de frais pouvant aller jusqu'à 20% du montant remboursé. Il est gratuit lorsque la demande est déposée en ligne.

Défaut d'enregistrement :

CDISCOUNT VOYAGES ne peut être tenue pour responsable du défaut d'enregistrement des Clients au lieu de départ du voyage aérien et ce, pour quelque cause que ce soit, par exemple occasionné par un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers.

CDISCOUNT VOYAGES ne peut être tenue responsable du défaut d'enregistrement :

- Lorsque le Voyageur présente des documents d'identification et/ou sanitaires périmés (carte d'identité, passeport, visa, autorisation de sortie de territoire pour les mineurs, certificat de vaccination...);
- Lorsque le Voyageur ne présente pas les documents d'identification et/ou sanitaires nécessaires à la réalisation de son voyage ;
- Lorsque le Voyageur n'est pas en mesure de satisfaire les cautions, certificats, brevets et permis nécessaires aux forfaits incluant de la location. En cas de défaut d'enregistrement du Client au lieu de départ du voyage à forfait, il sera retenu 100% du montant de la Prestation.

Article 10 : RESPONSABILITÉS de CDISCOUNT VOYAGES

CDISCOUNT VOYAGES et l'Organisateur sont responsables de la bonne exécution des services de voyages prévus au contrat conformément à l'article L211-16 du Code du Tourisme et sont tenus d'apporter une aide au Voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L211-17-1 du Code du Tourisme.

En aucun cas, CDISCOUNT VOYAGES ne pourra être tenue pour responsable des dommages imputables soit au voyageur, 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. La responsabilité de CDISCOUNT VOYAGES ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects.

CDISCOUNT VOYAGES ne pourra être tenue pour responsable de l'exécution des prestations achetées sur place par le Voyageur et non prévues au descriptif ou dans l'email de confirmation de Commande, ni des préacheminements ou post-acheminements pris à l'initiative du Client. CDISCOUNT VOYAGES conseille de manière générale de prévoir un temps de connexion minimum de trois heures et

recommande à ses Clients devant effectuer un pré ou un post acheminement, de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, afin d'éviter le risque éventuel de leur perte financière.

La responsabilité des compagnies aériennes est limitée en cas de dommage, plainte ou réclamation de toute nature, exclusivement au transport aérien des passagers et de leurs bagages comme précisé dans leurs conditions de transport et conformément aux dispositions des conventions internationales en vigueur (Convention de Varsovie de 1929, Convention de Montréal du 28 mai 1999) et/ou des règlements communautaires (notamment le règlement CE 261/2004 du 11 février 2004). La responsabilité de CDISCOUNT VOYAGES ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien telle que résultant de l'application des règles ci-dessus.

Dans les autres cas et à l'exception des préjudices corporels ou des dommages causés intentionnellement ou par négligence, les dommages et intérêts versés par CDISCOUNT VOYAGES ne pourront excéder trois fois le prix total du voyage ou du séjour.

Il est de la responsabilité du Client de respecter toutes les règles et consignes de sécurité. Le client se doit de faire preuve de bon sens, de prudence et de précaution lors des activités auxquelles il participe. Il appartient au client de respecter le règlement intérieur des hôtels dans lesquels il séjourne et de ne pas faire preuve d'incivilité durant son voyage. A défaut l'hôtelier et/ou CDISCOUNT VOYAGES seront autorisés à interrompre le séjour du client du fait de son comportement fautif. Dans un tel cas, le Client n'aura droit à aucun remboursement ni indemnité et supportera seul tous les frais consécutifs à son interruption de son séjour.

Les coordonnées des organismes couvrant la responsabilité civile ainsi que l'insolvabilité de CDISCOUNT VOYAGES et de l'Organisateur sont mentionnées sur le formulaire d'information standard de chacun d'eux, respectivement disponibles dans les CGV et CPV.

Article 11 : DONNES PERSONNELLES

La politique de protection de vos données personnelles est accessible [ici](#).

Article 12 : SERVICE APRES-VENTE

Pour le suivi de votre Commande et le service après-vente, vous pouvez contacter notre service Client, par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi de 9h à 18h, hors jours fériés : depuis la France au 0977 40 91 17 (numéro non surtaxé).

Conformément aux dispositions de l'article L.121-16 du Code de la Consommation, CDISCOUNT VOYAGES met à la disposition de sa clientèle un numéro non surtaxé exclusivement dédié au suivi de l'exécution de la Commande. Le numéro d'appel figurera sur l'e-mail de confirmation de la Commande. Pour bénéficier de cette assistance non surtaxée, le Client doit se munir impérativement de son numéro de dossier associé à la Commande et l'utiliser exclusivement pour le suivi de l'exécution de la Commande.

Article 13 : CODE DE BONNE CONDUITE

CDISCOUNT VOYAGES adhère au Code Déontologique de la Fevad (Fédération du e-commerce et de la vente à distance).

Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site de la FEVAD en [cliquant ici](#).

Article 14 : LITIGE, MEDIATION, ET DROIT APPLICABLE

14.1 Pour toute réclamation, notre Service Client est à votre disposition.

14.2 Après avoir saisi notre Service Client (litige, réclamation, qualité, après-vente...) et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le Client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel

14.3 Par ailleurs, CDISCOUNT VOYAGES adhère à la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD) et au service de médiation du e-commerce (60 rue la Boétie – 75008 PARIS – relationconso@fevad.com). Le Médiateur peut être saisi de tout litige commercial lié à la vente d'un produit ou un service acheté à distance, sous réserve du respect des conditions de recevabilité de votre dossier.

Pour connaître ces conditions, [cliquez-ici](#).

Pour les services, le Médiateur du E-commerce interviendra uniquement en l'absence de partenariats avec les Médiateurs sectoriels, déjà existants, compétents, à qui il pourra transmettre votre dossier tout en en assurant un suivi.

14.4 La Commission européenne a mis en place une plateforme de résolution des litiges destinée à recueillir les éventuelles réclamations de consommateurs faisant suite à un achat en ligne afin de les transmettre ensuite aux médiateurs nationaux compétents. Cette plateforme est accessible [en cliquant ici](#).

Sauf dispositions impératives contraires telles que découlant du Règlement CE n°593/2008 du 17 juin 2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles (Rome I), les présentes CGV sont soumises à la législation française.

Dans l'hypothèse où une ou plusieurs clauses des présentes CGV deviendraient nulles suite à un changement de législation ou par décision de justice, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité des autres clauses, qui elles resteraient applicables.

Article 15 : EXTRAITS DU CODE DE TOURISME

Conformément à l'article R.211-12 du Code du tourisme, les catalogues et les contrats de voyages proposés par les agents de voyages à leur Clientèle doivent comporter in extenso les conditions générales suivantes issues des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du Tourisme.

Conformément aux articles L.211-7 et L.211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de Commande ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

Textes Code du Tourisme

Article R.211-3

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 R.211-3-1

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 R.211-4

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 ;
12. 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 211-5

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 quels

éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat. Article R.211-6 : 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 R.211-6

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 R.211-7

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 R.211-8

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 R.211-9

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 R.211-10

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 R.211-11

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.

Article 16 : FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD POUR LES CONTRATS DE VOYAGES A FORFAIT OU PORTANT SUR DES SERVICES DE VOYAGE

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. L'entreprise Cdiscount sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, l'entreprise Cdiscount dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable. Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302, telle que transposé dans le Code de Tourisme :

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006074073&dateTexte=20180704>.

Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. Cdiscount a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (APST, 15 avenue Carnot – 75017 Paris – Contact : info@apst.travel - 01.44.09.25.35 / 01.44.09.88.00) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Cdiscount.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national :

https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701