

# CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE – SEJOURS DAULBER TRAVEL – SUNTRADE TRAVEL

---

|  |   |
|--|---|
| CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE – SEJOURS DAULBER TRAVEL – SUNTRADE TRAVEL ..... | 1 |
| 1. Généralités .....   | 2 |
| 2. Inscription et passation d'une commande .....                                   | 2 |
| 3. Prix et paiement .....  | 2 |
| Prix .....   | 2 |
| Conditions enfants .....   | 2 |
| Révision des prix .....  | 2 |
| Conditions de règlement .....  | 3 |
| 4. Formalités .....  | 3 |
| Adultes .....  | 3 |
| Enfants et jeunes .....  | 3 |
| Généralités .....  | 3 |
| 5. Réclamations .....  | 3 |
| 6. Assurances.....   | 4 |
| 7. Annulation ou modification à l'initiative du client .....                       | 4 |
| 8. Hébergement et prestations sur place .....                                      | 4 |
| Classification de l'Hôtel .....  | 5 |
| Modification des hôtels, circuits, auto tours, délogement hôtels .....             | 5 |
| Les types de chambres .....  | 5 |
| Les repas .....  | 5 |
| Les activités proposées lors du séjour .....                                       | 5 |
| Photos et illustrations .....  | 5 |
| 9. Responsabilité de SUNTRADE TRAVEL .....   | 5 |
| Force majeure .....  | 5 |
| Responsabilité des transporteurs .....   | 5 |
| Assurance responsabilité civile .....  | 6 |
| 10. Packages/forfaits touristiques .....   | 6 |
| Cession de contrat .....   | 6 |
| Responsabilité des organisateurs techniques .....                                  | 6 |
| Durée des Voyages .....  | 7 |
| Pré/post acheminement .....  | 7 |
| 11. Conditions particulières liées au transport aérien .....                       | 7 |
| Non présentation au départ .....   | 7 |
| Prestations sur place .....  | 7 |
| Animaux .....  | 8 |
| Repas spéciaux : .....   | 8 |
| 12. Informatique et liberté .....  | 8 |
| 13. Dispositions diverses .....  | 8 |
| 14. Droit applicable .....   | 8 |
| 15. Acceptation des Conditions Générales et Particulières de Vente : .....         | 8 |
| CONDITIONS GENERALES DE VENTE.....   | 9 |

## 1. Généralités

Les présentes conditions de vente régissent les offres de voyage proposées par la société DAULBER TRAVEL titulaire de la marque SUNTRADE TRAVEL. Elles sont composées de conditions particulières de vente propre à la société DAULBER TRAVEL et des conditions générales de ventes régies par le code du tourisme.

Le Tour Opérateur pour lequel ces conditions s'appliquent est :

**DAULBER TRAVELSAS au capital de 66.048 euros.**

Siège social : 5 rue du Bailliage - 78000 Versailles

RCS : Versailles - 524 665882

Registre des opérateurs de voyage IM078100044

Garant : APST - 15 av Carnot 75017 Paris

RCP : Hiscox, HA PRC0052169 - 19 rue Louis le Grand 75002 Paris

## 2. Inscription et passation d'une commande

Les voyages proposés le sont sous réserve de disponibilité au moment de l'inscription. Une réservation n'est définitive qu'après confirmation au client par SUNTRADE TRAVEL de la disponibilité du séjour.

La confirmation de la disponibilité du séjour sera transmise par courrier électronique dans les 72 heures après la demande de réservation. En cas de non-disponibilité, SUNTRADE TRAVEL s'engage à rembourser intégralement les paiements effectués dans un délai de 30 jours.

## 3. Prix et paiement

### Prix

Tous les prix sont affichés en Euros. Les prix comprennent les transports, hébergements, repas et activités prévues dans le forfait acheté, les taxes d'aéroport, les surcharges carburant au moment de la réservation, et les frais de traitement.

Les prix ne comprennent pas les assurances, ces dernières étant précisées par ailleurs, les dépenses d'ordre personnelles, la nuit de transit éventuelle en cas de pré / post acheminement sans correspondance le jour même, et d'une manière générale toutes les prestations qui ne sont pas mentionnées dans la rubrique « ce prix comprend » du descriptif du produit.

Conformément au régime de TVA sur la marge des agents de voyages, les factures émises par l'organisateur ne mentionnent pas la TVA collectée sur les prestations vendues.

### Conditions enfants

Les bébés de moins de 2 ans révolus à la date du retour peuvent bénéficier de prix spéciaux. Ils ne bénéficient pas de place attitrée dans l'avion et voyagent sur les genoux des parents. Une demande de nacelle peut être faite auprès de la compagnie aérienne mais celle-ci est seule décisionnaire de son attribution en fonction de la disponibilité. A l'hôtel, les bébés ne bénéficient pas de la même pension que les parents. Les lits bébé et les repas seront en supplément et payables directement aux hôteliers.

Les enfants de 2 à 12 ans révolus à la date du retour peuvent bénéficier de prix spéciaux. En général, ces prix sont accordés lorsque les enfants logent dans la même chambre que les adultes.

### Révision des prix

Le prix forfaitaire des voyages et séjours varie notamment selon la période d'exécution du voyage, selon le nombre de participants ou selon la compagnie aérienne. Nos prix sont des tarifs contractuels. Aucune contestation relative au prix du séjour ne pourra donc être prise en compte dès lors que la demande de réservation est effective.

Les prix indiqués ont été établis en fonction des conditions économiques en vigueur au moment où ils ont été communiqués à SUNTRADE TRAVEL par ses prestataires (hôteliers, réceptif, compagnies aériennes). Ces derniers se réservent expressément la possibilité de réviser leurs prix sans préavis, tant à la hausse qu'à la baisse, afin de tenir compte des variations du coût des transports, lié notamment au carburant ; des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes telles que taxes d'atterrissage et embarquement - débarquement dans les aéroports ; des taux de change.

**Attention:** En cas de variation du montant des taxes et redevances passagers, celle-ci sera intégralement et immédiatement répercutée dans le prix de tous les produits à compter de sa date d'application, y compris pour les clients déjà inscrits et ayant déjà réglé la prestation correspondante

**Attention:** Des taxes locales supplémentaires peuvent être imposées par les autorités locales de certains pays. Dans ce cas, ces taxes sont à la charge du client et sont à régler sur place et en monnaie locale. Les prix ne comprennent pas les services

antérieurs à l'enregistrement à l'aéroport et postérieurs au retour à l'aéroport, les repas pris aux escales lors du transit éventuel entre deux vols, ainsi que les boissons et dépenses d'ordre personnel.

### Conditions de règlement

Sauf disposition contraire des conditions particulières à chaque programme, l'agent de voyages vendeur reçoit du client au moment de la réservation, une somme égale à 30% du montant des prestations vendues.

Sauf dispositions contraires des conditions particulières, le paiement du solde du prix du voyage doit être effectué 30 jours avant la date de départ. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation. Les frais d'annulation seront alors retenus conformément à l'article 7 de nos conditions de vente.

Pour les inscriptions intervenant moins de 30 jours avant la date de départ, le règlement intégral du prix est exigé lors de l'inscription.

## 4. Formalités

SUNTRADE TRAVEL informe l'utilisateur des formalités de police, de santé et de douane nécessaires aux personnes majeures et **de nationalité française**, pour entrer dans le ou les pays de destination. Il appartient à l'acheteur de vérifier auprès des autorités administratives compétentes, des formalités spécifiques, applicables notamment aux mineurs.

L'accomplissement de ces formalités lui incombe.

Les voyageurs de nationalité autre que française doivent se renseigner eux-mêmes auprès de l'ambassade ou du consulat concerné.

Nous conseillons aux futurs voyageurs de se rendre sur les sites

- [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr)
- [www.action-visas.com](http://www.action-visas.com)
- [www.travelsante.com](http://www.travelsante.com)

### Adultes

Les ressortissants français devront obligatoirement être en possession des documents d'identité nécessaires au voyage et être à jour au niveau des vaccinations requises. Les ressortissants étrangers devront être en conformité avec les différentes réglementations en cours.

### Enfants et jeunes

Pour toutes les destinations nécessitant un passeport, tout mineur français, quel que soit son âge doit désormais posséder un passeport nominatif en cours de validité et valable au moins 6 mois après la date du retour. Les enfants ne peuvent plus être inscrits sur le passeport de leurs parents.

### Généralités

Si l'utilisateur se voyait refuser l'embarquement ou l'accès au pays de destination faute de satisfaire aux formalités de police, de santé ou de douane, SUNTRADE TRAVEL ne pourrait en aucun cas être tenu pour responsable. Le voyageur supportera seul toute sanction et/ou amendes éventuellement infligées et résultant de l'inobservation de règlement de police, santé ou douanier, ainsi que des conséquences pouvant en résulter. SUNTRADE TRAVEL ne pourra être tenu pour responsable, ni rembourser les billets ou quelque frais que ce soit.

Les frais de visas et/ou de vaccination sont à la charge du client.

Attention: La réglementation de certains pays impose une validation du passeport supérieure à 6 mois suivant la date du retour du voyage.

## 5. Réclamations

Toute réclamation devra impérativement être adressée à l'agence de voyages par lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée des pièces justificatives, dans un délai de 8 jours à compter de la date de retour du client. Passé ce délai, aucune réclamation ne sera recevable. Après avoir saisi le service Après Voyage et à défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, le client pourra saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

## 6. Assurances

SUNTRADE TRAVEL recommande vivement de souscrire à un contrat d'assurance couvrant les conséquences de l'annulation, l'assistance, certains risques particuliers notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie et la garantie des bagages.

SUNTRADE TRAVEL propose de souscrire une assurance par le biais de son partenaire APRIL. La souscription d'une assurance est facultative. Les garanties diffèrent en fonction du contrat d'assurance souscrit : [Conditions-des-contrats-d'assurances-voyage-APRIL](#)

## 7. Annulation ou modification à l'initiative du client

Les frais d'annulation, de modification ou de cession sont fonction des prestataires. Toute demande de modification ou d'annulation doit être communiquée à SUNTRADE TRAVEL par téléphone ou par e-mail et confirmée par écrit.

Les annulations doivent obligatoirement être transmises par écrit à SUNTRADE TRAVEL.

La date du cachet de la Poste ou la date de réception du fax ou du mail sera la date retenue pour l'annulation. En tout état de cause, les frais de gestion ainsi que les assurances souscrites ne sont pas remboursables.

Le défaut d'enregistrement au vol aller (ou « no show »), ainsi que l'impossibilité de prendre le départ suite à la non présentation de documents de voyages (passeport, visa, certificat de vaccination etc.), sont considérés comme une annulation et ne peuvent donner lieu à aucun remboursement.

Toute annulation ou modification de dossier, à l'initiative du client, avant le départ, entraînera la perception des frais suivants par personne:

|                                       | Frais d'annulation | Frais de modification |
|---------------------------------------|--------------------|-----------------------|
| + de 60 jours avant le départ         | 75€/pers           | 20€/pers              |
| De 59 j à 30 j avant le départ        | 25%                | 75€/pers              |
| De 29 j à 15 j avant le départ        | 50%                | 100€/pers             |
| De 14 j à 8 j avant le départ         | 75%                | 150€/pers             |
| A moins de de 7 jours avant le départ | 100%               | 100%                  |

Toute modification de date de départ ou de retour ou de destination sera considérée comme une annulation.

Ces frais s'ajouteront aux frais éventuels demandés par les prestataires aériens et hôteliers dont le client sera informé avant exécution de la modification.

**Attention** : afin de sécuriser les conditions tarifaires accordées, certaines compagnies aériennes, pour certains tarifs, imposent que les billets soient émis quelques jours après la réservation. Les billets d'avion sont alors non modifiables et non remboursables. Si l'annulation devait avoir lieu après l'émission d'un billet sur un vol régulier, les frais d'annulation pourront alors être de 100 % du billets HT (Le barème ci-dessus sera alors ignoré) + Frais d'annulation des prestations terrestres, selon le barème ci-dessus.

Pour les compagnies lowcost et les tarifs publics sur vols réguliers, les billets devront être émis au moment de la réservation et seront alors non modifiables et non remboursables. Les frais d'annulation seront de 100% du billet TTC (le barème ci-dessus sera alors ignoré) + Frais d'annulation des prestations terrestres, selon le barème ci-dessus.

**Attention** : pour certaines opérations spéciales de ventes événementielles, les frais d'annulation pourront être de 100% du séjour HT (le barème ci-dessus sera alors ignoré). Afin de sécuriser les réservations et en échange de tarifs promotionnels particulièrement attractifs, certains prestataires aériens et hôteliers imposent que les tarifs ne soient ni échangeables ni remboursables.

## 8. Hébergement et prestations sur place

Il est de règle en hôtellerie internationale de disposer de sa chambre à partir de 14h quelle que soit l'heure d'arrivée du vol et de la libérer avant 12h quel que soit l'horaire du vol retour. En aucun cas, il ne pourra être dérogé à cette règle.

## Classification de l'Hôtel

Le nombre d'étoiles attribuées à l'établissement hôtelier figurant dans les descriptifs correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil et qui peuvent donc différer des normes françaises et européennes. Pour certaines destinations, comme les Seychelles ou l'île Maurice, aucune classification officielle n'existe. La classification de l'hôtel se fait donc selon l'appréciation de SUNTRADE TRAVEL

## Modification des hôtels, circuits, auto tours, délogement hôtels

Il peut arriver qu'un fournisseur choisi par SUNTRADE TRAVEL soit amené, pour des raisons multiples à changer les hôtels ou les bateaux mentionnés sans que cette mesure constitue une modification d'un élément essentiel du voyage. Dans la mesure du possible, le client sera avisé au préalable et les fournisseurs de SUNTRADE TRAVEL lui fourniront un service dans la même catégorie que celle proposée initialement.

Les fêtes tant civiles que religieuses, les grèves et les manifestations dans les pays visités sont susceptibles d'entraîner des modifications dans les visites ou les excursions, dont SUNTRADE TRAVEL ne peut être tenu pour responsable.

## Les types de chambres

Les chambres individuelles ou cabines comprennent généralement un lit pour une personne. Prévues en nombre limité, elles font souvent l'objet d'un supplément. Les chambres doubles sont prévues, soit avec deux lits, soit, avec un lit double. Les chambres triples et quadruples sont souvent des chambres doubles équipées de lits d'appoint.

## Les repas

Le nombre des repas dépend du nombre de nuits passées à l'hôtel.

**La formule « All Inclusive »** comprend les repas, les boissons sans alcool, certaines boissons alcoolisées (Généralement les boissons alcoolisées produites localement), et les activités mentionnées dans le descriptif de chaque prestation. **La pension complète** débute avec le dîner de la première nuit et prend fin avec le petit déjeuner suivant la dernière nuit. **La demi-pension** débute avec le petit-déjeuner de la première nuit et prend fin avec le petit-déjeuner du dernier jour : elle comprend un petit-déjeuner et un repas par jour.

Que ce soit dans le cadre de la pension complète ou de la demi-pension, les boissons ne sont pas comprises, sauf exception dûment mentionnée dans le descriptif. Attention : selon les pays, les prestataires ne disposent pas toujours d'eau courante potable. Les frais d'achats de bouteilles d'eau potable sont alors à la charge du client.

## Les activités proposées lors du séjour

Certaines activités proposées peuvent présenter des risques notamment pour les jeunes enfants. La responsabilité de SUNTRADE TRAVEL ne saurait être engagée en cas d'incident ou d'accident imputable à un manquement de vigilance de la part du client. Il peut advenir que certaines activités indiquées dans le descriptif soient supprimées par le prestataire local. La responsabilité de SUNTRADE TRAVEL ne saurait être engagée si ces activités sont supprimées en cas de force majeure, du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la prestation ou du fait du client.

## Photos et illustrations

SUNTRADE TRAVEL s'efforce d'illustrer ses propositions de photos ou illustrations donnant un aperçu réaliste des services proposés. Il est toutefois précisé que les photos et illustrations figurant dans le descriptif sont simplement illustratives des services. Elles n'engagent SUNTRADE TRAVEL que dans la mesure où elles permettent d'indiquer la catégorie ou le degré de standing de ces services.

## 9. Responsabilité de SUNTRADE TRAVEL

### Force majeure

Un client ne pourra en aucune manière engager la responsabilité de SUNTRADE TRAVEL pour tout retard, annulation, sinistre matériel ou corporel causé par tout fait de grève, incident nucléaire, tremblement de terre, actes de terrorisme, agressions civiles, attentats, conditions météorologiques locales ou par toute autre cause étrangère à la volonté de SUNTRADE TRAVEL. De manière plus générale, l'agence ne peut être tenue responsable des cas fortuits, des cas de force majeure ou du fait de tiers.

### Responsabilité des transporteurs

Un client ne pourra en aucune manière engager la responsabilité de SUNTRADE TRAVEL dans l'hypothèse de retards, de modifications d'itinéraire de vol ou de changements d'aéroport, notamment causés, en période de gros trafic, par des grèves des personnels des compagnies aériennes ou des aéroports, par de nombreuses rotations des appareils et les impératifs de sécurité, de même que tout retard dû aux conditions atmosphériques. Dans ces hypothèses, l'agence ne sera tenue à aucune indemnisation à quelque titre que ce soit.

La responsabilité des compagnies aérienne 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 les conditions de transport et conformément aux dispositions des conventions internationales en vigueur (Convention de Varsovie 1929, Convention de Montréal du 28 mai 1999) et/ou des règlements communautaires.

La responsabilité de SUNTRADE TRAVEL ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien telle que résultant de l'application des règles ci-dessus. SUNTRADE TRAVEL ne peut être tenu pour responsable des modifications d'horaires ou d'itinéraires, du changement d'aéroport provoqués par des circonstances indépendantes de sa volonté. Dans de telles conditions, le retard éventuellement subi ne pourra entraîner aucune indemnisation à la charge de SUNTRADE TRAVEL.

#### Assurance responsabilité civile

SUNTRADE TRAVEL a souscrit auprès de HISCOX - 19, rue Louis Le Grand, 75002 Paris (adresse postale, 12 quai des Quayrlas 33100 Bordeaux), le contrat d'assurance n°HARCP0088741 garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle à hauteur de 2.000.000 €, qui couvre les dommages corporels, matériels et immatériels qui pourraient être causés aux participants des voyages par suite de carence ou de défaillance de ses services. Toutefois, SUNTRADE TRAVEL peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

Attention aux variantes existant selon les pays quant aux garanties légales et réglementaires des hôteliers, des transporteurs et de tous les autres prestataires de service. Les clients sont en conséquence invités à nous consulter pour toutes couvertures complémentaires dont ils souhaiteraient bénéficier.

## 10. Packages/forfaits touristiques

#### Cession de contrat

L'acheteur pourra céder son contrat (hors les contrats d'assurance) à un tiers, tant que ce contrat n'a produit aucun effet et à condition d'en informer l'organisateur par courrier recommandé avec demande d'avis de réception, au plus tard 7 jours avant le début du voyage, en indiquant précisément les noms et adresses du ou des cessionnaires et du ou des participants au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour (en particulier pour les enfants qui doivent se situer dans les mêmes tranches d'âge). La cession du contrat entraîne les frais suivant à acquitter par l'acheteur :

- Jusqu'à 30 jours avant le départ 30 € par personne
- Entre 29 et 15 jours avant le départ 60 € par personne
- De 14 à 7 jours avant le départ 150 € par personne

**Attention :** Dans certains cas, les frais de cession pourront être plus élevés. Cette cession sera soumise à la disponibilité des services demandés, sachant que pour certains prestataires et à certaines périodes, elle peut correspondre à une nouvelle réservation. Si le forfait cédé comporte un vol dont le billet n'a pas été émis, les frais de modification prévus à l'article 7 seront appliqués en plus des frais de cession. Si le forfait cédé comporte un vol dont le billet a été émis, les frais de cessions seront augmentés des frais de réémission imposés par la compagnie aérienne sous réserve de disponibilité dans la même classe de réservation. Ces frais de réémission pourront aller jusqu'à 100% du montant du billet HT.

#### Responsabilité des organisateurs techniques

Pour chaque prestation, lorsqu'il est fait mention de se reporter aux conditions particulières de vente de l'organisateur technique, seules sont applicables les conditions de celui-ci. Tous les organisateurs des voyages et séjours proposés, régis par les présentes conditions générales, sont couverts par une assurance de responsabilité civile et adhèrent aux conditions générales préconisées par les autorités.

Tout retard d'arrivée du fait du client devra être signalé au responsable du lieu de séjour sous risque de reprise de la prestation par le représentant local de l'organisateur technique, ou le réceptif mandaté par SUNTRADE TRAVEL. La responsabilité du client serait alors la seule engagée.

En ce qui concerne les conditions afférentes à chaque voyage ou séjour au sujet des horaires, itinéraires, modifications, inscriptions et conditions d'annulation, l'acheteur est invité à se référer aux précisions indiquées pour chaque voyage proposé.

Certaines informations ne peuvent toutefois être données que sous réserve des conditions météorologiques ou événements extérieurs indépendants de la volonté du prestataire, pouvant affecter le déroulement d'événements tels que : excursions, ouverture d'une infrastructure, activités sportives, ...

Certaines périodes de départ peuvent entraîner de la part des organisateurs techniques l'application de conditions particulières d'annulation, de versement d'acompte, de contrainte de durée de séjour ...

Ces éléments sont précisés pour chaque voyage ou séjour concerné dans le descriptif de chaque produit.

### **Durée des Voyages**

Les durées de voyage sont exprimées en jours, de Paris (ou Province) à Paris (ou Province), incluant les jours de départ et d'arrivée. La durée ou la nature des prestations terrestres peuvent être modifiées en raison d'aléas dus au transport ou à des cas de force majeure, sans que le client puisse prétendre à remboursement ou indemnisation. Tout voyage interrompu ou abrégé du fait du client ne donnera lieu à aucun remboursement.

Le jour du départ à compter de l'enregistrement et le jour du retour jusqu'à l'heure d'arrivée sont inclus dans la durée des voyages.

Pour les voyages, les prix sont calculés en fonction d'un nombre de nuitées passées à destination, et non de journées entières.

L'arrivée le 1er jour peut être très tardive, voire dans la nuit. De même au retour, le transport peut avoir lieu tôt le matin, entraînant un départ du lieu de séjour dans le courant de la nuit. Si dans ces cas de figure, la première et/ou la dernière nuit se trouvaient écourtées, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu.

Le transport retour interviendra à l'issue de la dernière nuitée sur place constituant le forfait. Selon les horaires imposés par les compagnies aériennes et la zone géographique de séjour, le retour effectif dans la ville d'origine pourra se faire le même jour que le départ du vol retour ou le lendemain si le vol retour inclus la nuit.

Tant que le nombre de nuitées sur place aura été respecté, le client ne pourra pas invoquer une journée manquante en cas d'arrivée à l'origine le même jour que le départ du vol retour, pour obtenir une indemnisation.

Repas : Le nombre de repas est indiqué dans chaque descriptif de produit. Tout repas supplémentaire devant être fourni sera à payer sur place. Tout repas non pris ne sera pas remboursé.

### **Pré/post acheminement**

Dans le cas d'un préacheminement, en train ou en avion, entre la ville de départ du client et l'aéroport de départ du vol international, les contraintes d'horaire et de correspondance peuvent imposer que celui-ci ait lieu dans les 24 heures précédant le départ du vol international. Si cela impose une nuit dans l'aéroport de transit, celle-ci reste à la charge des passagers. Le départ effectif de la ville d'origine du client peut ainsi s'effectuer la veille de la date mentionnée dans le bon de commande et le nombre de jours total du forfait s'en trouver modifié.

De la même façon, un post acheminement peut intervenir dans les 24 heures suivant l'arrivée du vol international de retour. Si cela impose une nuit dans l'aéroport de transit, celle-ci reste à la charge des passagers. Le retour effectif dans la ville d'origine du client peut ainsi s'effectuer le lendemain de la date mentionnée dans le bon de commande et le nombre de jours total du forfait s'en trouver modifié.

Dans tous les cas, le nombre de nuitées sur place sera respecté et constitue le seul engagement contractuel de durée de voyage de SUNTRADE TRAVEL.

Les horaires de pré / post acheminement sont communiqués dès que possible et en tout état de cause en même temps que les horaires du vol international.

## **11. Conditions particulières liées au transport aérien**

### **Non présentation au départ**

En cas de non présentation au départ (« no show »), SUNTRADE TRAVEL se réserve le droit d'annuler les autres prestations ainsi que le billet de retour sauf si une demande contraire lui est adressée au plus tard dans les 24 heures suivant le vol aller.

Tout voyage interrompu, abrégé ou toute prestation non consommée du fait du voyageur ne donnera droit à aucun remboursement, en particulier toute place d'avion à l'aller et au retour. Si l'acheteur a souscrit une assurance optionnelle couvrant notamment l'interruption de séjour, il devra se conformer aux modalités d'annulation figurant dans les conditions du contrat d'assurance.

Sur les vols réguliers, tous les tronçons doivent être utilisés faute de quoi la compagnie aérienne se réserve le droit de réajuster le tarif ou d'annuler les places.

### **Prestations sur place**

Certains tarifs aériens sont sujets à la présentation obligatoire d'un voucher de prestations terrestres lors de l'enregistrement. SUNTRADE TRAVEL décline toute responsabilité si un passager se voyait refuser l'embarquement pour non-respect de cette disposition.

## Animaux

Chaque compagnie a sa propre politique en matière d'animaux. Sous réserve de formalités en règle et après accord préalable de la compagnie aérienne, les animaux familiers peuvent être admis en soutes sur certains vols réguliers. La demande doit être faite directement auprès de la compagnie sur laquelle vous avez prévu de voyager.

## Repas spéciaux :

SUNTRADE TRAVEL transmet les demandes directement auprès de la compagnie, qui répond en général sous 48 Heures. SUNTRADE TRAVEL ne peut être tenu responsable du non-respect de ces demandes et la non-acceptation de ces demandes par la compagnie aérienne ne peut être considérée comme un non-respect du contrat de transport.

## 12. Informatique et liberté

En application de la loi 78-17 dite Informatique et Libertés, le voyageur sera informé que sa commande fait l'objet d'un traitement nominatif informatisé. Ces informations permettent à l'organisateur ainsi qu'aux prestataires, de traiter et exécuter la commande.

Ces données sont confidentielles, et elles ne seront pas transmises à d'autres organismes à des fins commerciales sans l'autorisation expresse de l'utilisateur.

Les données renseignées par l'agence de voyages, et stockées par la SUNTRADE TRAVEL, ont valeur de l'écrit.

## 13. Dispositions diverses

Le fait que SUNTRADE TRAVEL ne se prévale pas, à un moment donné, d'une des dispositions des présentes conditions de vente ne pourra être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites dispositions.

Dans le cas où l'une des dispositions des conditions de vente serait déclarée nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante. Dans ce dernier cas, les parties négocieront son remplacement par une disposition ayant un effet économique équivalent.

SUNTRADE TRAVEL ne pourra être tenu pour responsable des cas fortuits, des cas de force majeure (notamment les grèves, les intempéries, les catastrophes naturelles, l'interruption des moyens de communications...) du fait des tiers, ou de la faute de l'acheteur (présentation après l'heure de convocation, non-respect des formalités administratives, douanières, de santé, non présentation à l'embarquement,...).

L'acheteur supportera donc toutes les conséquences pécuniaires résultant de la survenance d'un cas de force majeure affectant l'exécution des obligations de l'organisateur.

## 14. Droit applicable

Les conditions de vente sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux de Paris.

## 15. Acceptation des Conditions Générales et Particulières de Vente :

La validation des présentes conditions s'effectue par le biais de la signature, par tout moyen y compris électronique, d'un bon de commande entre l'agence de voyages et le client. Ce bon de commande devra faire référence aux présentes conditions et comporter une case indiquant que le client accepte les Conditions Générales et Particulières de Vente.

Le fait pour l'agence de voyages de communiquer à SUNTRADE TRAVEL les données personnelles du client et de confirmer fermement une commande, présupera qu'elle a bien obtenu l'accord de son client sur les présentes conditions.



# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

---

**Conformément à l'article R.211-14 du Code du tourisme, les brochures 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 R211-5 à R211-13 du Code du Tourisme.**

**Conformément aux articles L211-8 et L211-18 du Code du tourisme, les dispositions des articles R211-5 à R211-13 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.**

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R211-7 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R211-7 du Code du tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission.

En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

SUNTRADE TRAVEL a souscrit une assurance garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle, dont les modalités sont indiquées à l'article 9 des conditions particulières de vente.

## EXTRAIT DU CODE DU TOURISME

**Article R211-5 :** Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article L.211-8, 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 le présent titre.

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 le présent titre.

### **Article R211-6 :**

Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, 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 repas fournis ;
- 4) La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5) Les formalités administratives et sanitaires à accomplir 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.211-10 ;
- 10) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11) Les conditions d'annulation définies aux articles R.211-11, R.211-12, et R.211-13 ci-après ;
- 12) Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;
- 13) 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.
- 14) 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 R211-7 :** 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 par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

**Article R211-8 :** 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.

Il 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, heures et lieux de départ et de retour ;
- 4) Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5) Le nombre de repas fournis ;
- 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 R211-10 ci-après ;
- 9) L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxe 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 ; en tout état de cause le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30p. 100 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 lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, 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 R211-6 ci-dessus ;
- 14) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15) Les conditions d'annulation prévues aux articles R211-11, R211-12 et R211-13 ci-dessous ;
- 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, par écrit, à l'acheteur, au moins 10 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 14o de l'article R. 211-6.

**Article R211-9 :** 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 lettre recommandée avec 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 R211-10 :** Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L.211-13, 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 R211-11 :** 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 14 de l'article R. 211-6, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec 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 R211-12 :** Dans le cas prévu à l'article L.211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec 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 R211-13 :** 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 14 de l'article R. 211-6.