

CONDITIONS DE VENTE

Mises à jour du 01.02.2017

Zip World est un site de l'agence de voyage Cercle des Vacances. Zip World est dédié à la gestion de dossiers entièrement en ligne et est spécialiste dans la vente de billets « tour du monde » et multi-destinations.



PREAMBULE

Les offres soumises aux présentes conditions de vente sont proposées, via le site Zip World, par la société Le Cercle des Vacances (ci-après : CDV), Société par Actions Simplifiée au capital de 2.200.000€. CDV est titulaire de la licence N° 075950217, de l'agrément IATA n°20247312, de l'assurance responsabilité civile professionnelle GENERALI police N°56449454 et de la garantie financière APS. CDV est également adhérent au SNAV (Syndicat National des Agences de Voyages).

L'internaute doit impérativement prendre connaissance des présentes conditions afin de garantir ses relations avec Zip World Ltd et Le Cercle des Vacances sur le plan juridique.

Les présentes conditions de vente contiennent :

- Les conditions particulières du site Zip World (ci-après ZW) (offre présentée sur le site internet, relation clientèle).
- Les conditions particulières de la société Cercle des Vacances (vente de vols secs).
- Les conditions générales de vente qui correspondent aux articles **R211-5 à R211-13** du Code du Tourisme (voir également le site [Legifrance](#))

Votre contrat est régi par les conditions de vente en vigueur au jour de votre commande.

Tout client de la société CDV – via le site Zip World - reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les conditions de vente.

Ainsi, le client doit avoir atteint la majorité légale et ne pas être placé sous tutelle ou curatelle. Le client garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies par ses soins ou tout autre membre de sa famille.

DEFINITIONS DES TERMES UTILISES DANS LES PRESENTES CONDITIONS

« **Back Office** » : le terme back-office désigne l'application utilisée par le personnel de ZW pour mettre à jour les informations, notamment tarifaires, qui apparaissent sur le site.

« **Demande** » : Acte par lequel le Client demande à ZW que lui soit fourni une prestation dans un délai de 48h maximum.

« **Code cryptogramme** » : Il s'agit des trois derniers chiffres figurant au verso de la carte bancaire.

« **Emission du billet** » : signifie l'émission du titre de transport qui intervient au moment où le billet électronique est disponible.

« **Taxes** » : les taxes comprennent notamment le coût du carburant, les différentes taxes afférentes (taxe d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports...) dont les montants varient selon les destinations et sont susceptibles d'être modifiées par les autorités locales. La variation à la hausse du montant de ces taxes sera intégralement répercutée dans le prix du billet d'avion avant son solde.

« **Dossier soldé** » : Un dossier est considéré soldé, dès lors que le débit du montant total du dossier a été accepté et effectuée par l'établissement bancaire du client.

« **Dossier en ligne** » : créé dès que vous faites une demande, il est accessible via votre accès membre et récapitule toutes les informations dont vous avez besoin : vos informations personnelles, de vol, de votre dossier, la visualisation de votre itinéraire, le détail de la tarification, de vos paiements, ainsi qu'une interface de type « chat » pour dialoguer facilement avec votre conseiller spécialiste Zip World.

« **Post** » : Message écrit envoyé par un spécialiste ZW sur votre dossier en ligne.

« **Réservation** » : l'acte par lequel ZW promet au client de lui accorder le bénéfice exclusif d'un droit sur une prestation (billet d'avion). La réservation est effective à l'apparition de votre lien Web vers le site « viewtrip » de notre système de réservation, dans la partie « Votre réservation » de votre dossier en ligne.

« **Lien Viewtrip** » : Lien, présent sur votre dossier en ligne rubrique « Votre réservation », vers le site Web de notre système de réservation : Galileo. Ce lien vous permet d'avoir accès à votre réservation de votre vol, mis à jour en temps réel avec toutes les informations dont vous avez besoin : horaires, noms des passagers, billet électronique, franchise bagage, numéro de sièges réservés.

« **Classe de réservation** » La classe de réservation d'un billet correspond à la classe tarifaire du billet. En cas de modification du billet, celle-ci ne peut s'effectuer que dans la même classe de réservation initiale du billet i.e. aux mêmes conditions tarifaires.

CONDITIONS PARTICULIERES DE LA SOCIETE ZIP WORLD LTD

1. OFFRE PRESENTEE SUR LE SITE INTERNET

Les offres de vente de billets d'avion proposées sur le site Internet, régies par les présentes conditions de vente, sont normalement valables tant qu'elles demeurent en ligne jusqu'à épuisement des places disponibles, et peuvent varier à tout moment.

En effet, nous n'agissons qu'en qualité d'intermédiaire entre vous et nos prestataires (compagnies aériennes). Aussi, nous nous efforçons d'actualiser nos offres dès que nous avons connaissance d'une information les concernant.

Les demandes effectuées sur le site sont traitées gratuitement par un conseiller spécialiste et ce dans un délai généralement constaté de 72h. Lorsque vous avez complété et validé votre demande, votre dossier en ligne est instantanément créé, et vous êtes informés par voie électronique de sa référence (accès via votre page membre) et de toute modification de ce dernier.

2. PROCESSUS D'ACHAT

2.1 TARIFICATION

La site Zip World propose des billets d'avion à des prix négociés, et publics.

Tous nos prix sont indiqués en euros, TVA et taxes incluses.

Les tarifs affichés sont proposés sous réserve de disponibilité et correspondent à un prix minimum propose. Les tarifs peuvent être soumis à des suppléments suivant la période de départ du premier vol (Haute Saison ou Vacances scolaires), si des escales « en option » ont été sélectionnées, ou si des escales dans certains pays engendrent des taxes importantes supplémentaires (ex : Australie ou Nouvelle-Zélande).

En l'absence de mention contraire, les prix ne comprennent pas :

- les assurances
- les taxes de sortie de territoire demandées par certains pays, à régler sur place en espèces, lors de l'enregistrement
- les services antérieurs à l'enregistrement à l'aéroport de départ ou postérieurs au retour à l'aéroport
- les excédents de bagage
- les parkings aéroport
- les visas (hormis le visa ETA pour l'Australie qui est offert) et les frais d'accomplissements des formalités administratives et sanitaires nécessaires à l'accomplissement du voyage : vaccinations, traitements médicaux, etc.
- les taxes de séjour pour la France

2.2 TAXES

Les taxes d'aéroport sont intégrées directement dans les tarifs avec la mention « tarifs TTC » présents dans les descriptions des produits et dans ceux de vos dossiers en ligne dans la rubrique « Informations sur le tarif ». Ces taxes sont celles qui s'appliquent sur votre dossier vol au moment de la dernière mise à jour.

Elles peuvent varier en fonction de la compagnie finalement retenue pour la réservation, et du parcours confirmé.

L'augmentation du prix des carburants contribue à l'augmentation des taxes d'aéroports dans des proportions de plus en plus importantes.

D'une manière générale, les montants des taxes sont susceptibles d'être ajustés par le transporteur, et répercutés par ZW et CDV au client, et ce jusqu'au solde total du dossier.

ZW s'engage à informer le client via un « post » d'un délai minimum de 3 jours avant l'application de cette hausse.

Outre les taxes d'aéroport directement perçues lors de votre achat de votre billet, des taxes locales supplémentaires peuvent être imposées par les autorités locales de certains pays et sont à régler sur place en monnaie locale, en dollars US ou en euros et ne font pas partie du billet vendu par la société Zip World.

2.3 ACCES MEMBRE

Lors de votre première demande, vous devez créer votre accès membre à l'aide de 2 paramètres : Adresse email, mot de passe.

Cet accès membre accessible via la « Home Page » du site Web, vous permet ensuite de visualiser tous vos dossiers de vols en cours, et sauvegarde toutes vos coordonnées : Nom, adresse, téléphone, Email.

2.4 GESTION DE VOTRE DOSSIER EN LIGNE

Votre dossier en ligne comprend tous les éléments dont vous avez besoin pour vos vols.

Un système de « posts » vous donne un contact privilégié avec votre conseiller spécialiste ZW. L'historique des « posts » est conservé et directement accessible pour une totale transparence.

Un dossier peut se trouver dans cinq états d'avancement possibles :

- « En demande » : état de votre dossier lorsque vous venez d'effectuer une demande. Elle sera traitée dans un délai généralement constaté de 72h par un spécialiste ZW. Si ce délai est dépassé, il faut relancer par mail à contact@zip-world.com pour avoir un traitement ensuite sous 24h
- « Devis » : un spécialiste ZW a fait une proposition pour votre dossier. Celle-ci peut évoluer par le biais d'échanges avec vous via des « posts ». Si vous le désirez, vous pouvez également être rappelé gratuitement par téléphone « Confirmé » : Dossier confirmé par l'internaute.
- « Annulé » : Dossier non confirmé par l'internaute. Nous envoyons un post ensuite dans le même dossier Zip World uniquement si vous souhaitez réactiver le devis, en précisant les changements éventuels dans l'itinéraire (trajet, dates). Attention *** ne refaites pas une nouvelle demande car sinon cela sera un "doublet" et elle ne serait pas traitée par conséquent.
- « Terminé » : Tous les vols réservés sur le dossier se sont achevés.

2.5 CONFIRMATION D'UN DOSSIER

Pour confirmer un dossier, il suffit de :

- payer en ligne l'acompte dont le montant et le délai sont mentionnés sur le dossier ZW. Notez que pour certains tarifs, les délais d'option accordés par les compagnies aériennes ne permettent pas le paiement préalable d'un acompte.
- payer en ligne le solde avant le délai mentionné sur le dossier.

Si les paiements ne sont pas effectués dans les délais mentionnés, les tarifs seront automatiquement réajustés par rapport aux disponibilités et aux tarifs valides à cette nouvelle date.

Dès le premier paiement effectué, les conditions d'annulation s'appliquent (voir dans le dossier, rubrique « Votre réservation »).

La confirmation de votre dossier est ferme dès que vous recevez la confirmation de la réception de votre paiement par post sur votre dossier Zip World (sous un délai de 24h sauf le dimanche). S'il advenait un aléa technique exceptionnel au moment de la réception de votre paiement et de l'émission des billets - Annulation des options sur des vols sans préavis (doublets de réservations, surbooking de vols...) ; anomalies entre le système de réservation de Zip World et ceux des compagnies aériennes entraînant un refus d'émission du billet... - vous en seriez notifié par post (sous un délai de 24h sauf le dimanche) et le paiement serait immédiatement annulé (pas de débit sur la carte pour les paiements en ligne).

2.6 DOUBLON DE RESERVATION

La réservation pour un même passager sur des vols identiques par différentes agences est une pratique strictement interdite par les compagnies aériennes car cela fausse bien sûr le remplissage du vol. Les compagnies détectent automatiquement ce type de pratique et annulent sans préavis toutes les réservations (confirmés ou non) au nom du passager. La conséquence est donc l'annulation

automatique du devis Zip World sans préavis (si le dossier n'est pas confirmé) ou d'un réajustement tarifaire en fonction des nouvelles disponibilités (si le dossier est confirmé).

2.7 FRAIS

ZW pratique la totale transparence et affiche tous ces tarifs TTC : aucun frais de service, d'émission et de paiement supplémentaire ne sera facturé ultérieurement.

3. CONDITIONS D'ANNULATION ET DE MODIFICATION

3.1 VALIDITE DU BILLET D'AVION

La validité d'un billet d'avion ne peut jamais excéder un an. Exemple : si le départ est effectué le 01/01, l'arrivée dans le pays d'origine devra être effectué le 31/12 de la même année au plus tard.

Un billet d'avion peut avoir une validité plus réduite (1 mois, 3 mois, 6 mois...) : dans ce cas, cette information est spécifiée sur le dossier en ligne Zip World : encadré « Ma réservation », paramètre « Modification de dates ». Si ce dernier est de la forme « xxx € (maxi 1 mois) », la validité du billet est d'un mois maximal. Sans précision, la validité du billet est d'un an par défaut.

3.2 MODIFICATION SANS FRAIS

Attention toute modification gratuite implique de modifier ses dates de vols, dans une même classe de réservation (i.e. au même tarif). Cela est donc sujet à disponibilité : toute modification est donc strictement et uniquement liée aux disponibilités restantes dans la même classe de réservation, et ce au moment de la demande de modification par le client. En cas de souhait de modification de date d'un vol, la modification ne sera strictement possible que sur des vols avec des places disponibles dans les mêmes classes de réservation i.e. dans les mêmes classes tarifaires.

Afin d'éviter tout désagrément lié à l'indisponibilité de l'offre, ZW vous conseille donc d'être flexible, clair sur la communication de la demande (donner un trajet précis, avec une date idéale précise souhaitée, sans sous-entendu) par « post » (l'historique étant gardé) et de modifier vos vols le plus tôt possible.

Pour effectuer une demande de modification de date gratuite, il faut envoyer un « post » avec un minimum de 96h avant le vol concerné, et demandez une autre date idéalement souhaitée pour ce vol. Nous vous répondrons sous 24h la semaine en vous mentionnant si la date souhaitée est disponible. Si elle ne l'est pas nous vous contre-proposerons la date la plus proche avant et celle la plus proche après disponible pour la modification gratuite. Nous attendons alors votre choix et votre OK ferme par post pour effectuer la modification qui vous sera confirmée par post, et que vous devrez vérifier ensuite sur votre réservation Viewtrip.

A noter que toute demande effectuée par post sur le dossier est ferme et définitive. L'historique étant conservé pour preuve.

Toute modification dans un tarif plus élevé sera considérée comme modification avec frais.

Attention : pour tout abus du service proposé par ZW de modifier gratuitement et sans aucun frais de service vos dates de vol, ZW pourra commencer à appliquer des frais. La limite tolérée est 5 modifications par trajet.

Pour les modifications de dates en dernière minute (en dessous du délai de 96h avant le trajet concerné), il faut contacter la compagnie aérienne opérant le vol pour modifier le trajet, en suivant impérativement la procédure envoyée par post après la confirmation de votre billet.

Notez que pour que ZW continue à gérer les modifications de dates sans frais d'un billet, il ne faut pas que la compagnie aérienne effectue la réémission intégrale du billet : il faut lui demander la revalidation du billet ; si la compagnie ne peut techniquement pas le faire il faut soit qu'elle réémette uniquement le vol que vous modifiez (réémission par coupon), soit que vous lui demandiez de modifier uniquement votre réservation puis de nous contacter ensuite par post pour la réémission du billet.

Pour les vols dont les dates souhaitées ne sont pas ouvertes à la vente au moment de la réservation (à plus de 10 mois du départ), Zip World opérera une modification automatique lorsque le vol sera mis en vente par la compagnie aérienne. Cette opération est dépendante des jours de rotations de vols par la compagnie aérienne (souvent du coup à + ou - 1 jour) et de la disponibilité proposée par la compagnie aérienne à la mise en vente (pour quelques dates sur des périodes de vacances très demandées, la compagnie aérienne peut ne pas proposer de disponibilité à votre tarif TDM ou multi-destinations).

3.3 MODIFICATION AVEC FRAIS

Le détail des vols de votre itinéraire modifiable avec frais est indiqué par post par contre conseiller et synthétisé également sur votre dossier Zip World dans l'encadré « Ma réservation », paramètre « Modification de dates » (souvent avec les codes aéroports ou compagnie aérienne).

Attention toute modification avec frais implique de modifier ses dates de vols, dans une même classe de réservation (i.e. au même tarif). Si vous désirez modifier à un tarif plus élevé, il faudra également payer la différence entre les 2 tarifs, en plus des frais de modification mentionnés sur votre dossier en ligne dans la rubrique « Votre réservation ».

ZW vous conseille donc d'être flexible et de modifier vos vols le plus tôt possible.

Les modifications avec frais se demandent de la même manière exactement que les modifications sans frais.

Après que vous ayez fait votre choix ferme, nous poserons l'option sur la date de vol souhaitée sur Viewtrip pour 24h ou 48h (suivant la proximité du trajet ; le délai est mentionné par post par votre conseiller) et il suffira de faire le paiement en ligne dans ce délai pour valider la modification, qui vous sera alors confirmée par post (dans un délai de 24h sauf le dimanche), et que vous devrez vérifier ensuite sur votre réservation Viewtrip.

A noter que toute demande effectuée par post sur le dossier est ferme. L'historique étant conservé pour preuve.

Les dates des vols modifiables avec frais doivent être fixées dès la confirmation du dossier (notification par post de réception du premier paiement).

3.4 MODIFICATION DE LA DATE DE DEPART

Toute modification de date de départ d'un billet d'avion (d'une manière générale, pas forcément pour les billets TDM) implique une mise à jour des taxes, surcharge carburant et du tarif HT au jour du changement ; et pour certaines compagnies aériennes elle implique des frais de modification de date de départ. La date de départ est fixer dès la confirmation du dossier (notification par post de réception du premier paiement).

3.5 CHANGEMENT D'ITINERAIRE

Tout changement d'itinéraire implique des frais de rerouting (dépendant du tarif ; demander à votre conseiller Zip World pour le montant des frais pour un trajet donné), ainsi qu'un ajustement éventuel du tarif HT, de la surcharge carburant et des taxes aéroports.

Tout ajout d'arrêt de plus de 24h dans une ville initialement en transit (moins de 24h d'arrêt) engendre également des frais de rerouting et un ajustement éventuel du tarif HT et des taxes aéroports.

Tout changement d'itinéraire avec suppression d'un trajet engendre des frais de rerouting (pour pouvoir prendre les vols suivants du parcours) et ne donne droit à aucun cas un remboursement de taxes aéroports par les compagnies aériennes (car une réémission du billet doit être effectuée).

Les demandes de changement d'itinéraire sont à faire par post comme pour les demandes de modifications de dates.

3.6 CHANGEMENT DE NOMS

Les modifications de noms et prénoms ne sont pas autorisés pour les billets d'avion.

Des exceptions peuvent cependant être accordées par les compagnies aériennes moyennant des frais de réémission (applicables par compagnie) et en effectuant une nouvelle réservation (avec en plus mise à jour du coup à effectuer des tarifs HT, taxes et surcharges diverses) pour les cas suivants : erreurs d'une à 2 lettre, remplacement du 2nd nom par le premier nom inscrit sur le passeport... contactez votre conseiller Zip World par post pour une cotation précise.

3.7 ANNULATION

Toute demande d'annulation doit parvenir à ZW impérativement par courrier électronique à : annulation@zip-world.com

Les frais d'annulation applicables sur vos vols sont mentionnés dans la rubrique « Votre réservation » de votre dossier en ligne.

Ils sont applicables à partir du premier paiement de votre part et uniquement avant le départ du premier trajet.

ZW vous transmettra en retour, par courrier électronique, le cas échéant, la confirmation de la demande d'annulation dans un délai maximal de 48h.

En l'absence de courrier électronique de confirmation émis par le ZW, il vous appartient de vous assurer auprès de nos services de la prise en compte de votre demande d'annulation (par « post » dans le dossier). Si la demande d'annulation est faite à moins de 48h du départ, il vous appartient de vous assurer auprès des compagnies aériennes opérant tous les vols de votre premier trajet, que votre réservation sur ces vols ait été annulée avant le départ du premier vol, pour ne pas qu'il y ait « No show ».

Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste que vous nous rapporteriez, les données conservées dans le système d'information de ZW et/ou ses partenaires ont force probante quant aux commandes passées. Les données sur support informatique ou électronique conservées par ZW constituent des preuves et, si elles sont produites comme moyens de preuve par ZW et CDV dans toute procédure contentieuse ou autre, elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

En cas d'annulation par le client, et sous déduction des sommes dues à ZW (frais d'annulation, assurances, frais de modifications...), ZW remboursera au client dans un délai raisonnable toutes sommes préalablement versées par ce dernier.

Pour toute annulation après départ, le remboursement des taxes aéroports et gouvernementales pour les vols non consommés ne seront remboursés par les compagnies aériennes que si le montant des vols empruntés – dans les mêmes classes de réservations- est inférieur au montant des vols de l'itinéraire initial.

La surcharge carburant – intégrée par les compagnies aériennes dans les « taxes » - n'étant pas une taxe aéroportuaire ni gouvernementale, n'est pas remboursable.

CONDITIONS PARTICULIERES DE LA SOCIETE CDV

1. CONDITIONS DE REGLEMENT

1.1 MODE DE PAIEMENT

- Par carte bancaire : il s'effectue via le lien présent sur votre dossier Zip World.

C'est un lien vers un serveur de paiement sécurisé géré Ingenico Payment Services, équipé du système 3D Secure qui engendre une vérification supplémentaire de votre banque (SMS ou Date de naissance par exemple) pour les Visa et Mastercard.

CDV accepte aussi les cartes American Express (contacter votre conseiller par post pour la procédure de paiement pour ce type de carte).

- En espèces, chèque bancaire ou postal, chèques vacances : contacter impérativement votre spécialiste ZW via un « post » sur votre dossier pour convenir de la marche à suivre et des délais à respecter. Les bureaux de CDV sont au 4, rue Gomboust - 75001 Paris.

Les frais de modification de carte de paiement après un premier débit vous seront facturés 1% du montant débité. La photocopie de la carte bancaire utilisée pour le paiement pourra vous être demandée, ainsi que la photocopie du passeport ou de la carte nationale d'identité du porteur de la carte bancaire, et celle du passager.

Dans le cadre des paiements par carte bancaire, il appartient au client de s'assurer que les montants ont bien été débités et qu'il a bien reçu la facture correspondant à la prestation fournie par ZW et CDV par courrier électronique de la boîte paiement@zip-world.com.

Note sur les chèques vacances : il est possible de régler par chèques vacances, soit en partie, soit en totalité, en respectant la procédure décrite ci-après:

Après confirmation de votre réservation, envoi par courrier recommandé avec accusé de réception ou dépôt de vos chèques Vacances aux bureaux de CDV, avec vos coordonnées (nom, prénom, numéro de dossier), suivant les délais convenus avec votre spécialiste ZW.

Note : nous ne rendons pas la monnaie sur les chèques vacances. En cas d'annulation de votre voyage, la somme créditée correspondra à la valeur du voyage et non à celle des chèques vacances. En aucun cas, les paiements par "mandat cash" ne pourront être acceptés.

1.2 CONDITIONS DE PAIEMENT

Versement d'acompte et règlement des soldes

Il faut simplement respecter les indications à la fin de l'encadré « Détail du paiement » de votre dossier en ligne :

- Le délai et le montant mentionné – au minimum 25% du total du dossier (ou parfois davantage suivant le type de tarif de votre devis, voir avec votre conseiller par post) - pour le 1^{er} paiement pour confirmer votre dossier.
Ce paiement pouvant s'effectuer librement en autant de fois que vous le désirez.
- Le délai et le montant mentionné pour le total du dossier pour le solde.
Ce paiement pouvant s'effectuer librement en autant de fois que vous le désirez.

En cas de non-respect de ce délai de paiement, le client encourt le risque de devoir payer un supplément, de se voir décaler ses dates, voire de perdre les places réservées et la totalité des sommes versées.

1.3 SECURISATION DES PAIEMENTS ET LUTTE CONTRE LA FRAUDE AUX MOYENS DE PAIEMENT

Le Cercle des Vacances se réserve le droit de refuser le paiement par carte bancaire et de proposer d'autres modes de paiement, tels qu'ils sont définis à l'article 3.1 des présentes conditions de vente. Par ailleurs, le Cercle des Vacances peut être amené à contacter le client pour que ce dernier fournisse des pièces complémentaires. A ce titre, le Cercle des Vacances conditionne la finalisation de sa commande à la réception de ces documents.

La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire ou d'un autre moyen de paiement pourra entraîner l'inscription des coordonnées en rapport avec votre commande associée à cet impayé au sein d'un fichier incident de paiement. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique.

Dans la délibération n°03-034 du 19 juin 2003, la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés légitime la collecte des données bancaires par un professionnel de la vente à distance dans le dessein de lutter contre la fraude au paiement.

Selon l'article 5-e de la Convention n°108 du 28 janvier 1981 du Conseil de l'Europe, la conservation de ces informations est enserrée dans un délai nécessaire aux finalités.

Attention : si le client est domicilié en dehors du territoire français (adresse postale ou adresse électronique), si le départ du voyage et/ou l'adresse de livraison du billet ou du carnet de voyages sont situés en dehors du territoire français, si l'établissement bancaire auprès duquel doit être fait le paiement est situé en dehors du territoire français, le Cercle des Vacances se réserve le droit d'exiger du client un autre moyen de paiement. Les frais relatifs à cette opération restent à la charge du client.

2. DROIT DE RETRACTATION NON APPLICABLE

Code de la consommation : les règles de la vente à distance prévoient un délai de rétractation de 7 jours pour échange ou remboursement.

3. TRANSPORT AERIEN

3.1 RESPONSABILITE

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

La responsabilité de CDV est énoncée aux articles L211-17 et L211-18 du Code du Tourisme et à l'article 15 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004, dite loi de confiance dans l'économie numérique (LEN).

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

Nous rappelons que les horaires de tous les vols, ainsi que les types d'appareils sont communiqués à titre indicatif et peuvent être soumis à des modifications. Ils ne sont jamais un élément contractuel du billet de transport et ne peuvent engager ni la responsabilité des compagnies aériennes, ni celle de CDV.

De même, le nom de l'aéroport, lorsque la ville desservie en comporte plusieurs, est donné à titre indicatif et soumis à des modifications éventuelles sans que celles-ci puissent donner lieu à un dédommagement.

Les compagnies aériennes peuvent être contraintes de modifier l'itinéraire ainsi que les horaires. Le maximum sera fait pour avertir le client dès connaissance de ces changements (soit par mise à jour sur instantanée sur l'itinéraire Viewtrip, soit par post pour les annulations de vol ou pertes de connexion).

Les compagnies aériennes empruntées apportent toutes les garanties de sécurité et de confort aux passagers. L'importance croissante du trafic, l'encombrement de l'espace aérien à certaines périodes, les mesures renforcées de sécurité qui sont prioritaires, le respect des règles de navigation aérienne, les délais de traitement des appareils dans les aéroports, peuvent entraîner des retards, surtout en période de pointe.

Les vols directs peuvent être « non stop » ou comporter une ou plusieurs escales avec changement ou non d'appareil sans que CDV en soit nécessairement informé. Il en est de même pour les vols en connexion qui peuvent faire l'objet de changement d'appareils, d'horaires ou d'escales.

Par ailleurs, la durée du voyage est calculée à partir de l'heure de convocation à l'aéroport de départ jusqu'à l'heure d'arrivée à l'aéroport le jour du retour, ce qui correspond au temps pendant lequel le client est pris en charge. Le temps du trajet étant inclus dans la durée globale du forfait, une arrivée le lendemain et un départ très tôt le matin ne peuvent donner lieu à aucun remboursement.

Toute place sur un vol non utilisée de votre fait à l'aller et/ou au retour ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement, même dans le cas d'un report de date.

L'abandon d'un vol au bénéfice d'un autre vol par choix délibéré de votre part entraîne le paiement intégral du prix du voyage au tarif en vigueur.

- Horaires, itinéraire, et appareils : Par nature, les horaires des vols sont susceptibles d'être modifiés. Ils vous seront confirmés entre cinq jours et la veille de votre départ, mais des modifications imputables au trafic aérien sont encore possibles jusqu'au dernier moment. Ils peuvent être soumis à des modifications, être décalés jusqu'à 48 heures (même après confirmation) sur l'initiative de la compagnie d'aviation ou de l'organisation du trafic aérien par les aéroports. Ces informations vous sont à chaque fois transmises instantanément sur votre dossier en ligne, dans la rubrique « Ma réservation », sur votre réservation en ligne consultable directement sur viewtrip.com, le site de notre système de réservation. Comme mentionné sur votre dossier en ligne, il vous appartient de vérifier vos horaires 48h avant chaque départ via l'onglet « itinéraire » (et non l'onglet « reçu de billet électronique » dont la mise à jour n'est pas automatisée). Si vous consultez les horaires avec le format anglais sur Viewtrip, penser que 12AM signifie minuit et 12PM signifie midi contrairement à ce que l'on pourrait croire.

Il peut se produire une défaillance imprévisible d'une compagnie aérienne et dans certains cas un fait de force majeure (conditions météorologiques, séismes, grève, guerre, épidémie, etc.) entraînant l'obligation d'annuler ou de modifier tout ou partie des engagements prévus. Dans cette dernière hypothèse, CDV s'engage à faire le maximum pour trouver des solutions satisfaisantes de remplacement des prestations fournies. En cas d'impossibilité de remplacement, CDV sera en droit de s'exonérer de sa responsabilité conformément aux dispositions de l'article 23 de la loi du 13 juillet 1992.

- Aéroport : Lorsque la ville desservie comporte plusieurs aéroports, le nom de l'aéroport cité sur le titre de transport ou la convocation peut être soumis à des modifications de dernières minutes par le transporteur, tant à l'aller qu'au retour.

Bien entendu, dans tous les cas, nous vous en informons dès que nous serons en possession de l'information. Toutes les mesures seront prises pour vous permettre de prendre le vol prévu ou votre correspondance.

Pour tous les aléas de dernière minute - retard d'un vol entraînant la perte d'une connexion, annulation d'un vol le jour du départ (pour raisons diverses : techniques, météo, grèves) – la responsabilité incombe aux compagnies aériennes opérant les vols concernés et la re protection sur un autre vol ne peut se faire que sur place par les agents de l'aéroport (une agence ou les agents Call center de la compagnie n'aura aucun pouvoir dans ces cas-là).

3.2 NON PRESENTATION AU DEPART ET UTILISATION SEQUENTIELLE DES VOLS

Le non embarquement sur un vol d'un billet entraîne automatiquement l'annulation des vols suivants par les compagnies aériennes, sans que vous puissiez prétendre à un report ou à un quelconque remboursement du billet initial ou des billets rachetés par vos soins, ou encore des frais d'hébergement ou autres. Des exceptions peuvent s'appliquer pour certains billets très « flexibles » moyennant paiement de frais de no shows (cotation des frais à faire sur demande).

Tout voyage interrompu, abrégé, ou toute prestation non consommée de votre fait ne donnera droit à aucun remboursement.

Si vous avez souscrit une assurance couvrant notamment l'interruption de séjour, vous devrez vous conformer aux modalités d'annulation figurant dans les conditions de votre assurance.

3.3 PRE ET POST ACHEMINEMENT

Si le vol prévu pour effectuer le pré-acheminement ou post-acheminement venait à être annulé ou retardé pour quelque raison que ce soit (exemples : grève, nombre insuffisant de passagers, conditions météorologiques difficiles, retard, problème technique), les compagnies se réservent la possibilité d'assurer en ce cas le transport par tout autre mode (autocar, train, etc.).

Si vous organisez vous-même votre pré ou post-acheminement, nous vous conseillons de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, pour vous éviter tout risque de perte financière.

Il vous est également conseillé de ne prévoir aucun engagement important le jour de votre retour ou le lendemain.

Les conséquences des retards (vol régulier manqué) lors des pré et post-acheminements qui sont organisés par vous ne peuvent être supportées par CDV.

3.4 BAGAGES

Chaque compagnie a sa propre politique en matière de bagages (poids, nombre de pièces autorisés, dimensions maximales...).

Le plus fréquemment, le maximum admis est de 20kg ou 23kgs sur les vols réguliers.

La franchise exacte de vos bagages est mise à votre disposition sur Viewtrip.com, onglet « Itinéraires » après confirmation du billet.

En cas d'excédent, s'il est autorisé, vous devrez vous acquitter d'un supplément directement auprès de la compagnie à l'aéroport.

La compagnie aérienne n'est responsable à votre égard, pour les bagages que vous lui avez confiés, qu'à hauteur des indemnités prévues par les conventions internationales.

En cas de détérioration, acheminement tardif, vol, perte de bagages ou achats, vous devez vous adresser à la compagnie aérienne pour lui faire constater la détérioration, l'absence ou la perte de vos effets personnels avant votre sortie de l'aéroport, puis lui adresser une déclaration en y joignant les originaux des pièces suivantes : titre de transport, coupon d'enregistrement du bagage, et la déclaration.

Nous ne saurions répondre de toute perte, avarie, vols d'effets personnels et de bagages.

Les voyageurs ont la possibilité de souscrire une police d'assurance garantissant la valeur de ces objets.

NB : Nouvelles règles depuis 2011 sur les bagages enregistrés sur tous les vols domestiques aux US non en connexion d'un vol international : quel que soit le transporteur, le bagage en soute est payant à l'enregistrement directement à l'aéroport. Coût du 1er bagage enregistré : 25USD.

3.5 BEBES ET ENFANTS

Les bébés (- de 2 ans) n'occupent pas de siège ; le prix de leur billet (HT) correspond généralement à 10% du tarif officiel (Hors taxe et surcharge carburant)

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

3.6 FEMMES ENCEINTES

Les compagnies aériennes peuvent parfois refuser l'embarquement à une femme enceinte lorsqu'elles estiment, en raison du terme de la grossesse, qu'un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible.

3.7 FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Vous devez impérativement être en règle avec les autorités locales pour vos formalités de police, de douane et de santé. Pour vous informer : diplomatie.gouv.fr, action-visa.com, travelsante.com

L'accomplissement de ces formalités ainsi que les frais en résultant vous incombent. Tout participant qui ne pourrait embarquer sur un vol faute de présenter les documents requis ne peut prétendre à aucun remboursement.

Il vous appartient de respecter scrupuleusement ces formalités et de vous assurer - avant d'effectuer le premier paiement - que les noms et prénoms qui figurent sur vos supports de voyages (votre réservation – l' « itinéraire » sur Viewtrip.com-, titres de transport, bons d'échange d'hôtel...) correspondent exactement à ceux qui figurent sur leur pièce d'identité, passeport, visas, etc.

Notez que sur votre réservation (« Itinéraire Viewtrip ») doit être spécifié :

- En nom de famille : le nom en entier sur le passeport ou uniquement le premier nom. NB : pour les femmes mariées ayant un passeport biométrique français, il faut ainsi spécifier de manière impérative le nom de jeune fille qui est le premier figurant sur le passeport.
- En prénom : le premier prénom uniquement.

NB : pas d'espace, ni de tiret, ni d'apostrophe ni d'accent sur les réservations aériennes via Viewtrip. Les noms de famille figurant sur tous les visas électroniques (Visa ETA, E-vistor pour l'Australie, ESTA pour les USA...) doivent être impérativement identiques aux noms de familles spécifiés sur la réservation Viewtrip.

ZW offre le visa ETA pour les voyageurs ayant un dossier confirmé et se rendant en Australie. Ce service gratuit vous permet d'obtenir votre reçu électronique sous 10 jours (NB : faire l'envoi des copies de passeport au plus tard 10 jours avant votre arrivée en Australie par conséquent) après l'envoi des copies de passeports par email sur la boîte reservation@zip-world.com.

Il est de votre responsabilité de vous assurer que vous avez bien les reçus de Visa électronique avant votre entrée en Australie et qu'ils soient bien corrects (informations passeport, orthographe des noms...) et que la durée du visa soit en adéquation avec votre durée de séjour en Australie.

CDV ne pourra en conséquence être tenue pour responsable de votre inobservation de ces obligations, notamment dans le cas où vous verriez refuser l'embarquement ou le débarquement, ou infliger le paiement d'une amende.

CDV ne saurait en aucun cas se voir imputer les frais d'amende et/ou de droits résultant de l'inobservation des règlements douaniers ou sanitaires des pays visités.

3.7.1 Enregistrement

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

Ces délais peuvent varier pour les passagers nécessitant une assistance (cf. dessous). CDV ne peut être tenu responsable et ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit si un passager se voyait refuser l'enregistrement pour présentation au-delà de l'heure limite. Le passager sera alors considéré comme " no-show " et ne pourra prétendre au remboursement du billet non utilisé. La place pourra être utilisée par un autre passager.

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

3.7.2 Documents obligatoires

Il est de la responsabilité du passager de s'assurer qu'il est en possession de tous les documents officiels nécessaires, de présenter tous les documents de sortie, d'entrée et autres exigés par les lois, règlements, ordonnances, requêtes ou exigences des pays concernés. Le transporteur se réserve le droit de refuser de transporter un passager qui ne se serait pas conformé aux lois, règlements, ordonnances, requêtes ou exigences applicables ou dont les documents seraient incomplets, et le passager ne pourra dans ce cas prétendre à aucun remboursement.

Selon les destinations, seuls une carte nationale d'identité ou un passeport en cours de validité, éventuellement assorti d'un visa, permettent de voyager. Aucun autre document ne peut servir à voyager, aussi bien pour un adulte, un enfant ou un bébé.

En règle générale, un passeport en cours de validité est indispensable pour les destinations étrangères hors Union Européenne que nous proposons. Certains pays exigent que la validité du passeport soit supérieure à six mois après la date de retour et également que vous soyez en possession d'un billet aller-retour ou d'un billet de sortie et de fonds suffisants, etc.

Certains pays exigent que le passager justifie d'une souscription à une assurance assistance/rapatriement, pour délivrer le visa.

Pour les voyages à forfait et pour les ressortissants français uniquement, les formalités administratives et/ou sanitaires nécessaires à l'exécution du voyage figurent dans votre contrat.

3.7.3 Passagers mineurs

Les enfants mineurs doivent être en possession de papier d'identité à leur nom. Les mineurs doivent être titulaires d'un passeport individuel.

Pour les enfants mineurs ne voyageant pas avec un parent ou un tuteur légal, il vous appartient de vous procurer auprès des services compétents une autorisation de sortie du territoire national.

Le Cercle des Vacances ne pourra en aucun cas accepter l'inscription d'un mineur non accompagné ne produisant pas une autorisation de sortie du territoire au moment de son inscription ou de la délivrance matérielle des titres de transport. Le Cercle des Vacances ne saurait être tenue responsable si malgré cette interdiction, un mineur non accompagné était inscrit à son insu sur un voyage.

3.7.4 Ressortissants étrangers

Les ressortissants des pays étrangers doivent impérativement se renseigner préalablement à leur inscription auprès des autorités compétentes du ou des pays de destination.

Pour bien préparer votre voyage, nous vous conseillons vivement de consulter toutes les informations sur les pays à visiter et sur les démarches administratives et sanitaires à accomplir sur les sites Internet suivants : diplomatie.gouv.fr, action-visas.com

Quelle que soit votre nationalité, nous vous recommandons vivement de vous assurer auprès des consulats et ambassades des pays visités, sans oublier les pays éventuellement traversés à l'occasion d'escales ou de transits, des formalités administratives et/ou sanitaires que vous devez accomplir pour vous-même, ainsi que pour vos enfants mineurs. Seules ces administrations sont à même de vous donner des informations parfaitement mises à jour.

3.7.5 Animaux de compagnie

Nous vous conseillons vivement de prendre connaissance et d'effectuer toutes les formalités administratives et sanitaires nécessaires si vous voyagez avec un animal de compagnie.

Des frais de service de 10€ en sus des frais demandés par la compagnie vous seront demandés. Il est de votre responsabilité de vérifier que les frais figurent bien sur votre facture afin que votre demande particulière concernant votre animal soit enregistrée par nos services en temps et en heure.

4. INFORMATIONS SUR CERTAINS BILLETS D'AVION

Les vols sur certaines compagnies aériennes sont associés à des prestations terrestres (nuit d'hôtel) qui ne sont pas déductibles du prix du billet annoncé et s'appliquent sur certains tarifs seulement. Votre conseiller ZW vous apportera toutes les précisions nécessaires lors de la réservation.

5. ASSURANCES

Sauf mention expresse, aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés. Une fois que vous avez souscrit une garantie, il n'est pas possible de la modifier ultérieurement et de la remplacer par une autre garantie, ou de l'annuler.

Le montant de la souscription de l'assurance demeure systématiquement acquis et il n'est pas possible de prétendre à son remboursement.

Assurances annulation et multirisques

ZW et CDV vous proposent de souscrire au moment de votre réservation une assurance auprès de la compagnie Mutuaide Assistance (contrat N 4178 et 4179) et qui offre la possibilité de choisir entre deux types de garanties : assurance annulation et assurance multirisques.

Ces assurances ne sont pas souscrites automatiquement par CDV pour le compte du client. Les assurances doivent impérativement être souscrites au moment du 1^{er} paiement via l'interface de paiement en ligne. Elles ne peuvent en aucun cas être souscrites après cette étape.

Globe Partner

Il vous appartient de bien vérifier que vous ayez votre contrat Globe Partner avant votre départ de France dans l'encadré « Mes fichiers joints » de votre dossier Zip World. Il vous appartient également de vérifier l'exactitude des informations sur votre contrat (orthographe noms, dates de naissance, durée de souscription, date de début de souscription...). Dans le cas contraire, envoyez un post pour faire la correction avant votre départ.

Chapka

Il vous appartient de bien vérifier que vous ayez votre contrat Chapka au plus tard 8 jours avant le début souhaité de votre souscription dans l'encadré « Mes fichiers joints » de votre dossier Zip World. Il vous appartient également de vérifier l'exactitude des informations sur votre contrat (orthographe noms, dates de naissance, durée de souscription, date de début de souscription...). Dans le cas contraire, envoyez un post pour faire la correction avant votre départ.

6. RECLAMATION

Toute réclamation de défaillance doit être signalée à CDV par lettre recommandée avec avis de réception dans le mois suivant le retour, et par « post » sur votre dossier pour ZW. Le non-respect de ce délai pourra être susceptible d'affecter la qualité du traitement du dossier de réclamation. De plus, le règlement de la facture sous-entend l'acceptation des tarifs et de conditions de voyage. Il nous est impossible de tenir compte, après coup, de réductions ou de promotions faites précédemment sur le site Internet.

Nous ne prendrons en charge les communications téléphoniques ou les frais postaux inhérents à vos requêtes que si elles sont fondées, sauf les frais de recommandé car ils constituent une dépense superflue pour formuler une réclamation.

Adresse pour le courrier recommandé :

CERCLE DES VACANCES

Attention de Zip World

31 avenue de l'Opéra

75001 PARIS

Toute réclamation doit faire l'objet d'un écrit : un accusé réception de votre courrier attestant de sa bonne réception et de sa prise en charge par le service concerné vous sera adressé dans les sept jours ouvrés suivants sa réception. Dans la plupart des cas, la réponse définitive dépendra du délai de réponse du ou des prestataires concernés.

En cas de perte ou de détérioration de vos bagages au cours du transport aérien, préalablement à toute réclamation auprès de notre service après vente, vous devez vous adresser à la compagnie aérienne :

en lui faisant constater la perte ou détérioration de vos bagages avant votre sortie de l'aéroport, puis en lui adressant une déclaration.

Vous devez y joindre les originaux des pièces suivantes : titre de transport, déclaration de perte, coupon d'enregistrement de bagage.

Si vous avez souscrit le contrat d'assurance EUROPEENNE D'ASSURANCE N° 7.905.205 il vous appartient de faire la déclaration dans les délais prévus dans le dit contrat. Concernant les retards d'avions, si vous avez souscrit le contrat d'assurance EUROPEENNE D'ASSURANCE N° 7.905.205, vous devez faire votre déclaration exclusivement auprès de la compagnie d'assurance EUROPEENNE D'ASSURANCE. Seules les demandes accompagnées de tous les justificatifs prévus au contrat seront recevables par la compagnie d'assurance. Il n'incombe pas à la société CDV de faire quelque démarche que ce soit concernant ce point.

7. SERVICES SPECIAUX

7.1 PRESELECTION DE SIEGES

Service souvent gratuit, mais non garanti, généralement possible sur les compagnies régulières.

Contactez par « post » sur votre dossier en ligne votre conseiller ZW pour cela à partir de 72h après le paiement de votre dossier.

7.2 BAGAGE CABINE

Généralement, une seule pièce de bagages ne devant pas dépasser 5 kg est admise par personne en cabine en plus d'un sac plastique contenant des produits hors taxes. La taille maximale permise du bagage cabine est 50cm X 37cm X 25cm.

7.3 FRANCHISE DE BAGAGES EN SOUTE

La franchise de bagage varie en fonction de la compagnie et de la destination (voir sur votre lien Viewtrip.com sur votre dossier en ligne). Tout excédent est sujet à l'espace et au poids disponible à bord de l'appareil. Cet excédent sera à votre charge et à payer au comptoir de la compagnie.

7.4 REPAS SPECIAUX

Une demande pour un repas spécial sera acceptée par la compagnie aérienne au plus tard 48 heures avant l'heure de départ du vol. La demande doit être formulée par le voyageur à partir de 72h après le paiement de votre dossier.

7.5 PASSAGERS A MOBILITE REDUITE

Généralement, les compagnies aériennes peuvent fournir un service spécial pour les passagers à mobilité réduite, certaines compagnies peuvent appliquer des frais. Il faut en faire la demande au plus tard 48 heures avant l'heure de départ du vol, idéalement lors de la réservation.

7.6 MINEURS NON ACCOMPAGNES

A moins d'être accompagné d'un adulte, aucun enfant de moins de 5 ans ne sera autorisé à voyager. Pour les enfants âgés de 5 à 12 ans inclus, les restrictions suivantes s'appliquent :

- 1 - L'enfant doit être accompagné d'un parent ou d'un gardien jusqu'à l'aéroport
- 2 - L'accompagnateur doit demeurer avec l'enfant jusqu'à son passage à la sécurité
- 3 - L'accompagnateur doit demeurer à l'aéroport jusqu'au décollage de l'avion

4 - L'enfant doit être en possession d'un document indiquant le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la partie responsable à l'arrivée à destination

5 - Un formulaire, fourni par la ligne aérienne, doit être dûment complété au moment de l'enregistrement

6 - L'enfant sera accueilli et confié à la garde de l'adulte responsable dont le parent ou le gardien avait donné le nom au moment du départ (se référer au point 5)

7 - Durant le vol et aux escales, un agent de bord ou un agent au sol sera responsable de l'enfant en tout temps.

La demande doit être formulée par le parent ou le gardien au moment de la réservation. Ce service est payant sur la plupart des compagnies et sera à régler au comptoir à l'aéroport.

8. RESPONSABILITE

D'une façon générale, CDV n'assume en aucun cas la responsabilité d'un quelconque préjudice moral lié à votre non-satisfaction.

CDV ne saurait être déclaré responsable de tous les cas de détérioration, vol, perte des bagages, effets personnels, achats et autres biens possédés ou acquis par vous.

La responsabilité de CDV se limite aux seules prestations payées à l'agence et ayant fait l'objet d'une facture acquittée en bonne et due forme et remise au client par ZW, excluant ainsi toute prestation achetée sur place ou par l'intermédiaire d'un autre prestataire.

9. DROIT APPLICABLE

CDV est une société française. Le contrat de vente conclu entre le client et CDV est soumis au droit français.

10. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Soucieux du respect de votre vie privée et de la protection des informations que vous lui fournissez, ZW et CDV respectent la législation en vigueur en matière de protection de la vie privée.

Parmi les informations que nous sommes amenés à vous demander, certaines sont obligatoires car indispensables au traitement de votre dossier, d'autres sont facultatives et collectées dans le but de mieux vous satisfaire en répondant de manière plus personnalisée à vos attentes.

Ces données sont collectées lors de votre identification sur le site internet, lors de votre participation à un jeux-concours, ou lors de votre inscription à notre newsletter.

Elles sont susceptibles d'être transmises à nos prestataires dans le seul but de répondre à votre demande.

Elles peuvent également nous servir à vous contacter après votre retour de voyage, ou la consommation de vos prestations, afin de recueillir votre avis sur ces prestations dans le cadre d'enquêtes de qualité.

Conformément à l'article 34 de la loi 78.17 du 6 janvier 1978 (Loi Informatique et Liberté), vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression de vos données personnelles.

Vous pouvez exercer ce droit en envoyant un courrier électronique à : contact@zip-world.com

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

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.

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 14o 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 14o de l'article R. 211-6.