CONDITIONS DE VENTE

Mises à jour du 31.03.2023

Zip World est un site de l'agence de voyage Cercle des Voyages. 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 par la société Cercle des Voyages (ci-après : CDV, le cas échéant sous la marque Billets Discount ou Monde des Vols), Société par Actions Simplifiée au capital de 2.200.000€. CDV est titulaire de l'immatriculation n°IM075100367 délivrée par ATOUT France (79/81 Rue de Clichy, 75009 Paris), de l'agrément IATA n°20247312, de l'assurance responsabilité civile professionnelle GENERALI police N°56449454 et de la garantie financière APS.
CDV est également adhérent au Syndicat Les Entreprises du Voyages (EDV) et au SETO (Syndicat des entreprises du Tour Operating).

Votre contrat est régi par les conditions de vente en vigueur au jour de votre commande. Tout client de la société CDV reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les conditions de vente. Ainsi, le client doit avoir atteint la majorité légale et ne pas être placé sous tutelle ou curatelle. Le client garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies par ses soins ou tout autre membre de sa famille

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 un devis gratuit dans un délai généralement constaté de 72h.
« 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 une surcharge appliquée suivant coût du carburant, et 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 Travelport. 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 DU SITE ZIP-WORLD.FR

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 proposé. Les tarifs peuvent être soumis à des suppléments suivant la période de départ du premier vol (Haute Saison ou Vacances scolaires), et/ou 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 et les frais d'accomplissements des formalités administratives et sanitaires nécessaires à l'accomplissement du voyage : vaccinations, traitements médicaux, etc.

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 parfois 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 ET PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES
Toute demande de devis ne peut en aucun cas être effectuée par un mineur de moins de 16 ans.
Par la validation de votre première demande, vous donnez votre accord pour le stockage de vos données personnelles sur le serveur hébergeur du site www.zip-world.fr. Et ZW s'engage fermement à ne les utiliser à aucune fin commerciale.
Après la confirmation de votre première demande, un accès membre sera automatiquement créé, et accessible à l'aide de 2 paramètres : Adresse e-mail et mot de passe (que vous aurez fournis au courant de la demande).
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 suivantes: Nom, adresse, téléphone, e-mail.
Ces données sont uniquement utilisées pour que les compagnies aériennes et ZW puissent vous contacter en cas de changements sur vos vols (Nb : l'e-mail et le N° de téléphone sont obligatoirement requis par les compagnies aériennes pour tout billet d'avion émis afin que le passager puisse être contacté en cas d'urgence) ou répondre à toutes vos questions. L'adresse est uniquement utilisée pour éditer la facture une fois le paiement effectué.
Si vous n'avez plus de devis en cours, ni de réservation de vols avec ZW à venir, et que vous ne souhaitez plus que ZW conserve vos informations personnelles : il suffira de vous connecter sur votre espace membre et de modifier toutes vos informations personnelles par des données aléatoires. Ces dernières effaceront définitivement vos précédentes données stockées dans la base du Site Zip-world.fr

2.4 GESTION DE VOTRE DOSSIER EN LIGNE
Votre dossier en ligne comprend tous les éléments dont vous nécessitez 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 via un paiement.
- « Annulé » : Dossier non confirmé par l'internaute avant la date limite requise pour le premier paiement. Nous envoyer 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 "doublon" et elle ne serait pas traitée par conséquent.
- « Terminé » : Tous les vols réservés sur le dossier se sont achevés et votre réservation « Viewtrip » est donc archivée par notre système Travelport. Votre dossier ZW – qui était le support de votre réservation - est donc archivé dans le meme temps et n'est plus directement accessible.
-

2.5 CONFIRMATION D'UN DOSSIER
Pour confirmer un dossier, il suffit de:
- payer en ligne l'acompte dont les montant et délai sont mentionné s 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, et que vous souhaitez une mise à jour du devis : 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). Vos Etickets sont alors automatiquement disponibles via votre réservation Viewtrip. 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 (doublons 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).

Avant le premier paiement, il est de la responsabilité de l'acheteur de vérifier sur la réservation Viewtrip que le détail des vols vous convient et que les noms et prénoms des passagers sont strictement identiques à ceux inscrits sur le passeport avant le premier paiement.

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). Pour le nom de famille : il faut mentionner soit le nom inscrit strictement en entier, soit le premier nom uniquement. Pour les femmes mariées titulaires d'un passeport biométrique français il faut mentionner le nom de jeune fille uniquement. Pour le prénom : il faut mentionner uniquement le premier prénom. Notez bien que sur Viewtrip il n'y a pas d'espace, ni de tiret, ni d'accent : donc en cas de nom/prénom composés les mots sont accolés.

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.

2.8 RESERVATION DE SERVICES ADDITIONNELS
Certaines compagnies aériennes permettent la réservation ferme de services additionnels (bagages supplémentaires, bagages spéciaux, placement dans l'avion, animaux de compagnies, repas spéciaux…). Ces services doivent être demandés juste après la confirmation par post. Ils seront facturés par Zip World pour que vous n'ayez rien à payer à l'aéroport. Zip World garantit la bonne transmission de ces informations aux compagnies aériennes. Il peut arriver dans certains cas, indépendamment de notre volonté, (changement de vol, changement de plan de cabine) que la compagnie aérienne ne soit pas en mesure d'assurer la prestation. Dans ce cas, Zip World remboursera au client la prestation non réalisée. Dans ce cas, le client ne pourra prétendre, auprès de Zip World à aucun dédommagement.

3. CONDITIONS D'ANNULATION ET DE MODIFICATION
Les conditions de modifications des dates de trajets de votre itinéraire sont spécifiés sur le dossier en ligne Zip World : encadré « Ma réservation », paramètre « Modification de dates : ». Ces frais s'appliquent par trajet et par personne.
Les conditions de modifications de trajet peuvent être de 3 types :

- date de trajet modifiable sans frais
- date de trajet modifiable avec frais de réémission appliquée par la compagnie aérienne (frais variables suivants le type de tarif, de trajet, de compagnie aérienne)
- Non modifiables : dans ce cas le trajet ne pourra en aucun cas être modifié après le 1er paiement, et le vol devra être pris par le voyageur pour pouvoir emprunter les vols suivants de l'itinéraire.

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 « Itinéraire », rubrique « Notre commentaire ».

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 impérativement avant le départ du vol (sinon ce sera NO SHOW et le trajet ainsi que les trajets suivants seront susceptibles d'être perdus) ou avec un délai de quelques heures avant le départ pour certaines compagnies aériennes (cf leurs règles de transport ; par exemple avant 3h avant le départ pour Qatar Airways ou avant 24h avant le départ pour Air Transat).
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 (si la procédure de modification gratuite de dates le permet ; cf le post envoyé à ce sujet dans ce cas après paiement).
Pour les vols dont les dates souhaitées ne sont pas ouvertes à la vente au moment de la réservation (à plus de 9 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 (en général donc à + ou – 4 jours) et de la disponibilité proposée par la compagnie aérienne à la mise en vente (pour quelques dates sur des périodes de vacances très demandées ou d'événements très populaires comme les jeux olympiques ou la coupe du monde de football, la compagnie aérienne peut ne pas proposer de disponibilité à votre tarif TDM ou multi-destinations et il faut prévoir une flexibilité jusqu'à + ou – 15 jours).
Dans le cas de modification de dates de trajet avant votre départ en voyage, notez que certaines compagnies (comme Qatar Airways, Emirates ou Turkish Airlines) appliquent - en plus des frais de modification - un recalcul du tarif de tout votre itinéraire au jour de la

modification (ce qui peut parfois engendre des hausses très importantes surtout si vous êtes quelques jours avant votre départ). **Il est donc conseillé de modifier vos dates de trajets une fois que vous êtes en voyage.**

3.3 MODIFICATION AVEC FRAIS DE REEMISSION APPLIQUEE PAR LA COMPAGNIE AERIENNE

Le détail des vols de votre itinéraire modifiable avec frais est indiqué par post par votre conseiller et synthétisé également sur votre dossier Zip World dans l'encadré « Itinéraire », paramètre «Frais de changement par passager » (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.

NB : pour certaines compagnies la disponibilité du tarif est requise également le jour de la réception du paiement des frais. S'il advenait qu'à la réception du paiement la disponibilité ne soit plus possible, la transaction sera alors bien sûr annulée sans aucun frais. Et votre conseiller ZW reviendra vers vous avec d'autres alternatives.

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).

Pour certains vols et certaines compagnies (comme pour certains tarifs pour les vols maintenant entre l'Europe et l'Amérique du Nord/central), la modification du vol retour peut impliquer des frais de modification et éventuellement un supplément tarifaire suivant la saisonnalité du retour (basse, moyenne, haute saison). Pour ce type de cas, la mention « (selon saison) » sera spécifié dans l'encadré sur les frais de modification de votre dossier ZW.

Dans le cas de modification de dates de trajet avant votre départ en voyage, notez que certaines compagnies (comme Qatar Airways, Emirates ou Turkish Airlines) appliquent - en plus des frais de modification - un recalcul du tarif de tout votre itinéraire au jour de la modification (ce qui peut parfois engendre des hausses très importantes surtout si vous êtes quelques jours avant votre départ). **Il est donc conseillé de modifier vos dates de trajets une fois que vous êtes en voyage.**

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 impérativement avant le départ du vol (sinon ce sera NO SHOW et le trajet ainsi que les trajets suivants seront susceptibles d'être perdus) ou avec un délai de quelques heures avant le départ pour certaines compagnies aériennes (cf leurs règles de transport ; par exemple avant 3h avant le départ pour Qatar Airways ou avant 24h avant le départ pour Air Transat).

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 et des conditions tarifaires applicables au jour du changement ; et pour certaines compagnies aériennes elle implique des frais de modification de date de départ. La date de départ est fixée dès la confirmation du dossier (notification par post de réception du premier paiement).

En cas de modification, la date de départ ne peut être décalée au-delà d'1 an après la date 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).

Aucun tarif TDM ou multi-destinations ne permet via un rerouting de retraverser une seconde fois l'Océan Atlantique ou Pacifique (retour en arrière non autorisé).

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

3.6 CHANGEMENT DE NOMS

Il appartient à l'acheteur de vérifier que les noms et prénoms des passagers sur la réservation Viewtrip sont strictement identiques à ceux inscrits sur le passeport avant le premier paiement. Pour le nom de famille : il faut mentionner soit le nom inscrit strictement en entier, soit le premier nom uniquement. Pour les femmes mariées titulaires d'un passeport biométrique français il faut mentionner le nom de jeune fille uniquement. Pour le prénom : il faut mentionner uniquement le premier prénom. Notez bien que sur Viewtrip il n'y a pas d'espace, ni de tiret, ni d'accent : donc en cas de nom/prénom composés les mots sont accolés.

Après paiement , les modifications de noms et prénoms ne sont pas autorisées 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 lettres, 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 en ligne : 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, Mastercard et American Express.
- Par virement bancaire. Voir toutes les infos sur le paiement par virement via le lien « Virement bancaire », situé dans votre dossier Zip World dans l'encadré « Effectuer un paiement ».
- En agence, au Cercle des Vacances (en espèces – dans la limite légale de 1.000€ par dossier Zip World – ou carte bancaire). L'adresse est au 4 rue Gomboust (angle 31 avenue de l'Opéra) dans le 1er arrondissement, à Paris. Montez au 1er étage (c'est indiqué : « Service règlement ») et demandez ensuite Lucille, Zakiya ou Svetlana pour le paiement d'un dossier Zip World (NB : attention pour rappel vos conseillers Zip World ne sont pas joignables en agence).
NB : Les frais de modification (ou de remboursement dans la cas d'annulation de transaction) de mode de règlement après débit vous seront facturés 1% du montant débité. La photocopie de la carte bancaire utilisée pour le paiement pourra vous être demandée, ainsi que la photocopie du passeport ou de la carte nationale d'identité du porteur de la carte bancaire, et celle du passager
- En Chèques Vacances (partiellement ou intégralement ; selon les conditions des Chèques Vacances : uniquement si sur votre itinéraire, vous faites un arrêt à la Réunion, la Martinique, Mayotte ou en Guyane). Il suffit de les déposer à l'agence Cercle des Vacances ou de les envoyer, par courrier recommandé uniquement, à l'adresse suivante : CERCLE DES VACANCES, à l'attention de Svetlana, 4 rue Gomboust, 75001 PARIS FRANCE. Bien notifier à votre conseiller lorsque l'envoi est fait (au plus tard 60 jours avant le départ). Note : nous ne rendons pas la monnaie sur les chèques vacances. En cas de remboursement de transaction, des frais de 2.5% seront retenus sur le montant payé par chèques vacances.

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 suivante le type de tarif de votre devis, voir avec votre conseiller par post) - pour le 1er 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.

2. DROIT DE RETRACTATION NON APPLICABLE
Code de la consommation : les règles de la vente à distance prévoient un délai de rétractation de 14 jours pour échange ou remboursement. Attention : selon ces mêmes règles, ce droit de rétractation n'est pas applicable pour les contrats portant sur le transport des passagers (article L 121-16-1 n°9 du code de la consommation). Ainsi, pour toute demande de prestation de service effectuée auprès de CDV, vous ne bénéficiez d'aucun droit de rétractation.

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 à l'article L211-17 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 Montréal ou la Convention de Varsovie ou par les réglementations locales régissant les transports nationaux du pays concerné. CDV agissant en tant que simple intermédiaire entre le client et la compagnie aérienne, les articles R211-3 à R211-11 du Code du Tourisme ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente de titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.
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 ; ainsi qu'en général par mail et/ou SMS par la compagnie aérienne directement).
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 « Itineraire», 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 informerons 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 reprotection 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 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.

3.3 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 et peut même engendrer un ajustement tarifaire de la part de la compagnie aérienne.
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.

3.4 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.

3.5 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.

3.5-1 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.

3.5-2 FRANCHISE DE BAGAGES EN SOUTE
La franchise de bagage varie en fonction de la compagnie et de la destination. 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 sauf dans le cas ou vous auriez réservé le service additionnel de bagage supplémentaire auprès du Cercle des Vacances, tel que défini par le chapitre 2.8 RESERVATION DE SERVICES ADDITIONNELS de ces présentes conditions générales.

3.5-3 BAGAGES SPECIAUX
Préalablement à toute réservation, vous devez impérativement vous renseigner directement auprès de la compagnie sur laquelle vous avez prévu de voyager. Le transport de bagages spéciaux peut être payant, généralement, le paiement se fera au comptoir de la compagnie. Le Cercle des Vacances peut, selon les cas : - Transmettre votre demande de bagage spécial à la compagnie aérienne, le paiement se faisant alors directement auprès de la compagnie. - Réserver le service additionnel tel que décrit dans le chapitre 2.8 RESERVATION DE SERVICES ADDITIONNELS de ces présentes conditions générales de vente, le paiement se faisant alors directement auprès du Cercle des Vacances. Dans tous les cas, la demande doit être faite au moment de la réservation. L'acceptation du bagage reste au bon vouloir de la compagnie aérienne.

3.6 BEBES ET ENFANTS
Les bébés (- de 2 ans) n'occupent pas de siège ; le prix de leur billet correspond généralement à 10% du tarif officiel.
Les enfants (de 2 à 11 ans révolus) sur certains vols peuvent bénéficier de réduction.
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 compagnies peuvent proposer des billets spécifiques pour ces enfants.
Il est impératif de faire cette demande dès la réservation.

3.7 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.

3.8 ANIMAUX DE COMPAGNIE
Préalablement à toute réservation, vous devez impérativement vous renseigner directement auprès de la compagnie sur laquelle vous avez prévu de voyager. Le transport des animaux peut être payant, généralement, le paiement se fera au comptoir de la compagnie. Le Cercle des Vacances peut, selon les cas : - Transmettre votre demande d'animal de compagnie à la compagnie aérienne, le paiement se faisant alors directement auprès de la compagnie. - Réserver le service additionnel tel que décrit dans le chapitre 2.8.RESERVATION DE SERVICES ADDITIONNELS de ces présentes conditions générales de vente, le paiement se faisant alors directement auprès du Cercle des Vacances. Dans tous les cas, la demande doit être faite au moment de la réservation. L'acceptation de l'animal reste au bon vouloir de la compagnie aérienne.

3.9 PASSAGERS A MOBILITE REDUITE
Généralement les compagnies aériennes peuvent fournir un service spécial pour les passagers à mobilité réduite. Il faut en faire la demande lors de la réservation.

4. 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 incombe. Tout participant qui ne pourrait embarquer sur un vol faute de présenter les documents requis ne peut prétendre à aucun remboursement.
Il vous appartient de respecter scrupuleusement ces formalités et de vous assurer- 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,) 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 ne pourra en conséquence être tenue pour responsable de votre inobservation de ces obligations, notamment dans le cas où vous vous verriez refuser l'embarquement ou le débarquement, ou infliger le paiement d'une amende.
ZW 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.

4.1 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, que vous ayez au moins 2 pages blanches restantes sur le passeport, 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. Certains territoires peuvent nécessiter une réservation d'hôtel pour une exemption de visa ou alors des « permis d'entrée » (Galapagos, Cuba, Iles Andaman…). Par exemple, tout passager souhaitant se rendre sur l'Île de Pâques doit au préalable s'assurer de respecter la loi chilienne 21.070 régulant le droit de séjour.
Enfin, il arrive que des autorités gouvernementales exigent une preuve de vaccination contre une ou plusieurs maladies présentes dans la destination d'où vous venez ou par où vous êtes passé récemment.

4.2 PASSAGERS MINEURS
Les enfants mineurs doivent être en possession de papier d'identité à leur nom. Les mineurs doivent être titulaires d'un passeport individuel. Attention, en fonction des destinations, d'autres documents peuvent être demandés pour les mineurs, qu'ils voyagent ou non avec leurs parents ; vous devez donc vous renseigner auprès des autorités compétentes. Le Cercle des Vacances ne saurait être tenue responsable si un mineur non accompagné était inscrit à son insu sur un voyage.

4.3 RESSORTISSANTS NON FRANCAIS
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.

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 1er 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 (orthographes 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 (orthographes 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 recommandés 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 deperte, coupon d'enregistrement de bagage.
Si vous avez souscrit le contrat d'assurance Mutuaide Assistance (contrat N 4178 et 4179) 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 Mutuaide Assistance (contrat N 4178 et 4179), vous devez faire votre déclaration exclusivement auprès de la compagnie d'assurance Mutuaide Assistance. 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.
Contacter par « post » sur votre dossier en ligne votre conseiller ZW pour cela à partir de 72h après le paiement de votre dossier.
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.

Le traitement de toutes vos informations personnelles par l'intermédiaire de nos services est déclaré à la CNIL (numéro de déclaration 1466348).

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 à : CERCLE DES VACANCES 31 avenue de l'Opéra 75001 PARIS