

# → Conditions générales de vente – voyages à forfait

## »Extraits du Code du Tourisme

La vente de voyages et de séjours est régie par les dispositions du Code du Tourisme ainsi que par les conditions générales de vente ci-après.

**Article R211-3** Sous réserve des exclusions prévues au troisième et quatrième alinéas de l'article L. 2117, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section. **Article R211-3-1** L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition de conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 2112. **Article R211-4** Préablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que : 1° la destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ; 2° le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ; 3° les prestations de restauration proposées ; 4° la description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ; 5° les formalités administratives et sanitaires à accomplir sur les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ; 6° les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ; 7° la taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ; 8° le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ; 9° les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 2118 ; 10° les conditions d'annulation de nature contractuelle ; 11° les conditions d'annulation définies aux articles R. 2119, R. 2110 et R. 2111 ; 12° l'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; 13° lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 2115 à R. 2118. **Article R211-5** L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit de modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

**Article R211-6** Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes : 1° le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ; 2° la destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ; 3° les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;

4° le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ; 5° les prestations de restauration proposées ; 6° l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ; 7° les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ; 8° le prix et les prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 2118 ; 9° l'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou débarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ; 10° le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ; 11° les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ; 12° les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ; 13° la date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants,

conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 2114 ; 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ; 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 2119, R. 2110 et R. 2111 ; 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ; 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ; 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ; 19° l'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes : a) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ; b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ; 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 2114 ; 21° l'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée. **Article R211-7** L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa cession par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur. **Article R211-8** Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 2112, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat. **Article R211-9** Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 2114, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ; soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ. **Article R211-10** Dans le cas prévu à l'article L. 2114-4, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur. **Article R211-11** Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis : soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ; soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 2114. Conditions générales.

### Conditions générales de ventes Look voyages

**A - Acceptation des conditions générales de vente** Look Voyages est une marque de Transat France. L'achat des voyages, séjours ou autres produits proposés par Transat France (ci-après dénommée le «voyagiste») sous la marque Look Voyages (à l'exclusion des voyages portant le label «Sélection Look» qui sont proposés par des partenaires du voyagiste et sont soumis aux conditions générales du partenaire renseigné sur le descriptif du voyage concerné) auprès de l'agence de voyages ou sur le site [www.lookvoyages.fr](http://www.lookvoyages.fr), entraîne l'adhésion du client aux présentes conditions générales de vente «Look voyages» et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions. Les présentes conditions générales de vente sont valables pour toutes les réservations effectuées à compter du 12/06/2014 et pour tous les départs à compter du 11/11/2014. Cette édition annule et remplace les précédentes. Des

errata sont susceptibles de modifier certaines dispositions des présentes conditions générales de vente ainsi que les descriptifs des voyages et séjours et des conditions des offres promotionnelles. Ces errata sont datés et transmis aux agences de voyages qui doivent les communiquer aux clients avant la conclusion du contrat. L'information préalable, requise par l'article L2118 du Code de Tourisme, est ainsi constituée par : toutes les informations contenues dans le descriptif des produits et notamment dans la brochure Look Voyages et/ou sur le site [www.lookvoyages.fr](http://www.lookvoyages.fr), sauf si elles ont été modifiées par le biais d'un erratum ; les errata diffusés avant la conclusion du contrat écrit avec le client. Par ailleurs, le voyagiste se réserve la faculté, conformément à l'article L2119 du Code de Tourisme, de modifier certains éléments exposés au titre de l'information préalable, dans les conditions précises ci-après.

**B - Réserve, offres promotionnelles, pack avantages & paiement** Tous les voyages et séjours proposés par le voyagiste sont valables pour les périodes indiquées et jusqu'à épuisement des stocks disponibles. Le client est averti que les disponibilités effectives des compagnies aériennes et/ou des autres prestataires peuvent ne pas être mises à jour en temps réel. Le voyagiste devra avertir le client par tous moyens dans un délai maximum de 48 h dans le cas où, de ce fait, le voyage se révélerait indisponible. Dans ce cas, le voyagiste proposera au client un autre voyage. En cas de refus du client, le voyagiste lui remboursera l'intégralité des sommes versées sans qu'aucune indemnité ne soit due. Certains des voyages et séjours proposés par le voyagiste peuvent être vendus dans un délai relativement court notamment dans le cas d'offres promotionnelles. Offres promotionnelles : les conditions spécifiques pour bénéficier des offres promotionnelles sont précisées sur le support de publication de l'offre. L'attention du client est attirée sur le fait que les offres promotionnelles ne sont pas cumulables entre elles (sauf mention spécifique), sont valables uniquement pour les périodes indiquées dans l'offre et/ou peuvent être soumises à un nombre de places limité précisé, le cas échéant dans les conditions de l'offre qu'il appartient au client de consulter. Les conditions des offres « Réserve tôt », « Change d'avis », « Offre enfant », « Offre tribu » et « Séjours solo » sont décrites en pages 8-13 de la brochure Look Voyages Automne/hiver 2014-2015. Outre, ces conditions les conditions suivantes sont applicables :

• **Offre Réserve-tôt** : cette offre est valable pour certains départs entre le 01/11/2014 et le 30/06/2015 réservés avant le 30 septembre 2014, dans la limite de 5.000 places au total réparties de la façon suivante :

	BASSE SAISON	HAUTE SAISON
Club Lookëa Carayou	250	80
Club Lookëa Playa Maroma	300	100
Club Lookëa Arena Blanca	400	150
Club Lookëa Viva Dominicus	200	100
Club Lookëa Catalonia	200	100
Club Lookëa Royal Baobab	400	100
Club Lookëa Royal Boa Vista	400	130
Club Lookëa Royal Issil	250	100
Club Lookëa Agadir Royal Tafoukt	250	100
Club Lookëa Playa Djerba	250	100
Club Lookëa Princess	200	100
Club Lookëa Playa de la Arena	200	80
Club Lookëa Pacific	150	80
Club Lookëa Varadero	150	80

La haute saison correspond aux périodes de vacances scolaires françaises toutes zones géographiques confondues ; étant précisé que la semaine précédant ou suivant les vacances scolaires pourra être considérée comme faisant partie de la haute saison. La basse saison correspond à toutes les autres périodes. Les jours de départ peuvent être différents de ceux visés dans la brochure Look Voyages. Cette offre ne s'applique pas aux enfants qui continuent à bénéficier de l'offre enfant telle que décrite ci-après. L'offre Réserve-tôt est soumise à des conditions de règlement et d'annulation spécifique (cf articles B et U des présentes conditions de vente). Offre tribu : pour bénéficier de cette offre limitée, il convient d'effectuer une réservation pour 8 personnes minimum dont 4 adultes au moins, avec un minimum de 3 chambres. Comme la plupart des autres offres promotionnelles cette offre n'est pas cumulable avec d'autres offres à l'exception du tarif enfant décrit ci-après. Offre enfant : cette offre n'est applicable que pour des séjours de 7 nuits minimum, pour un ou deux enfants respectant les conditions d'âge fixées, partageant la chambre de deux adultes dans nos Clubs Lookëa et dans certains de nos hôtels (voir descriptifs). Le pourcentage de réduction s'applique au tarif plein pour un adulte en chambre double (c'est-à-dire au tarif applicable avant toute réduction ou toute autre offre promotionnelle) hors taxes et redevances aéroportuaires qui doivent ensuite être ajoutées. Dans le cas de 2 adultes + 2 enfants, si la superficie des chambres ne permet pas de loger plus de 3 personnes dans la même chambre, il sera alors demandé 2 chambres doubles côte à côte ou communicantes (dans la mesure du possible) et le tarif adulte sera alors appliqué (sauf mention spéciale dans le tableau des prix). Le pourcentage de réduction enfant se calcule par période de 7 nuits : ainsi, pour un séjour de 14 nuits, il convient d'appliquer respectivement aux 7 premières nuits le tarif applicable pour la semaine concernée, puis aux 7 nuits suivantes la réduction applicable pour la semaine concernée. Offre non cumulable avec toute autre offre tarifaire ou promotionnelle à l'exception de l'offre Tribu. Pack 100% tranquille : le « pack 100% tranquille » ou chacune des garanties qui le compose (change d'avis, garantie du prix, garantie soleil) peut être réservé, au moment de la réservation du voyage ou dans les 72 heures suivantes, si la réservation intervient à plus de 60 jours du départ. Ce pack ou ces garanties ne peut être souscrit que pour l'ensemble des personnes inscrites sur le même dossier de réservation. Le pack avantage, la garantie soleil, la garantie du prix et la garantie change d'avis sont disponibles pour tous les voyages proposés par le voyagiste et présentés dans sa brochure Look Voyages automne/hiver 2014-2015 à l'exclusion des circuits, des combinés (circuits+séjours), des voyages en groupe et des voyages pour lesquels le transport aérien est effectué par Air France. Concernant la garantie «change d'avis» : la modification de voyage n'est possible qu'une

fois, sous réserve de disponibilités et pour un montant équivalent ou supérieur au dossier initial, sauf à renoncer à la différence de prix. Le nouveau séjour devra être effectué au plus tard 30 jours après la date initialement réservée. Concernant la garantie « soleil » : cette garantie est proposée dans le cadre d'une assurance à souscrire par le client auprès de MUTUAIDE. Elle ne s'applique pas aux séjours de moins de 7 jours ou de plus de 60 jours. Elle est soumise aux conditions et aux exclusions décrites dans les notices qui précèdent également la liste des destinations considérées comme les Moyens et les Longs courriers. Les notices sont disponibles auprès de votre agence de voyages ou sur le site [www.lookvoyages.fr](http://www.lookvoyages.fr) à la rubrique « Assurances ». Les bons de réduction ont une durée de validité de 18 mois et sont à valoir sur la réservation d'un prochain voyage organisé par le voyagiste. Pour obtenir votre bon de réduction, déclaration de votre sinistre dans les conditions prévues dans les notices, dans les 5 jours ouvrés suivant votre retour. Conditions de règlement : toute réservation doit être obligatoirement accompagnée du versement par le client, à titre d'acompte, d'une somme égale à 30% du prix du voyage ou du séjour. Le solde, soit 70%, doit être versé au plus tard 30 jours avant le départ. Toutefois, certaines offres peuvent être soumises à des conditions de règlement dérogatoires. Ainsi notamment pour les voyages bénéficiant de l'offre Réserve-tôt et les exclusivités Web (=voyages proposés par le voyagiste sous la marque Look Voyages uniquement sur internet, ne figurant pas dans la brochure papier Look Voyages Automne/Hiver 2014-2015 et ne portant pas le label Sélection Look), la réservation doit être accompagnée du versement, à titre d'acompte, d'une somme égale à 70% du prix du voyage ; le solde, soit 30% étant dû à 30 jours du départ. Pour les autres offres, les éventuelles conditions de règlement dérogatoires seront précisées les cas échéant dans l'offre. Dans tous les cas, pour les réservations intervenant moins de 30 jours avant le départ, le règlement intégral du prix doit être effectué au moment de la réservation. Afin de limiter les risques de fraude à la carte bancaire, le voyagiste sera autorisé à demander au client de lui fournir des pièces justificatives (pièce d'identité, justificatifs de domicile), avant d'être enregistré définitivement sa réservation. Les documents de voyage pourront être remis à l'aéroport aux clients, qui en seront informés lors de leur réservation. A défaut d'avoir versé l'intégralité du prix dans les délais fixés ci-dessus, le client sera réputé avoir annulé son séjour ou voyage, et sera redevable des frais d'annulation prévus ci-après. Dans ce cas, les sommes versées par le client à la réservation seront conservées par le voyagiste à titre d'avance sur frais d'annulation. En outre, le taux d'intérêt de retard applicable au montant restant dû sera égal à 1% par mois de retard et commencera à courir automatiquement à compter de la date d'exigibilité du paiement. De plus, une indemnité forfaitaire de 40 euros sera exigible en cas de retard de paiement afin de couvrir les frais de recouvrement effectués. Aucune somme due au voyagiste ne pourra être payée par chèque vacances. C-Prix (1) Les prix des voyages évoluent constamment, notamment en fonction des conditions économiques. Le voyagiste a donc pris le parti de ne plus faire figurer dans ses brochures Look Voyages de grilles de prix qui sont très souvent rapidement obsolètes. Chaque descriptif de voyage mentionne une fourchette de prix pour la haute et pour la basse saison. Les montants mentionnés à ce titre sont ceux en vigueur à la date de publication de la brochure Look Voyages. Le détail des modalités de cet affichage figure en pages 22-23 de la brochure Look Voyages automne/hiver 2014-2015 à laquelle il convient de se reporter. Pour connaître à tout moment le prix exact en vigueur du voyage sélectionné, il appartient au client, avant d'effectuer sa réservation, de s'adresser à son agence de voyage, ou de flasher le code qui figure sur le descriptif de ce voyage ou encore de consulter le site Internet [www.prixlook.fr](http://www.prixlook.fr), où les prix en vigueur sont disponibles en permanence. En raison de contraintes techniques totalement indépendante de sa volonté, les prix affichés sur les sites du voyagiste peuvent être différents de quelques centimes du prix réel qui sera facturé. Le prix exact sera indiqué au client avant la validation de la réservation. Les clients concernés peuvent contacter le voyagiste au 0145 15 1500 poste 2004. Les prix n'incluent pas : les frais de dossiers de 15 € par dossier, en cas de réservation par téléphone auprès du voyagiste ; les services à l'aéroport, les transferts d'aéroport à aéroport, les transferts entre les gares et les aéroports ; les boissons (sauf indications contraires). Les pourboires et dépenses personnelles au cours du voyage ; les surcharges bagage ; les assurances pour garantir les risques liés au voyage ou séjour ; le cas échéant, en fonction du voyage concerné, les frais de visas (sauf indication contraire) ; les éventuelles cartes de tourisme, les taxes locales et taxes de séjour payables sur place ; les taxes de sortie de territoire qui doivent, dans certains pays, être réglées sur place en monnaie locale ou en dollars US et de façon générale toutes les prestations non spécifiquement incluses dans le descriptif de la prestation. (2) Révision des prix après la réservation : à moins que le client bénéficie de la garantie du prix telle que décrite en pages 8-11 de la brochure Look Voyages automne/hiver 2014-2015, les prix pourront être révisés après la conclusion du contrat, tant à la hausse qu'à la baisse en fonction : A) du coût du transport aérien, maritime, terrestre ou ferroviaire, lequel est lui-même parfois déterminé notamment par le coût du carburant et le coût des assurances. La variation du coût des transports s'appliquera uniquement au montant du coût du transport qui entre dans le calcul du prix du voyage, soit environ 40% pour les vols court ou moyen courrier et 60% pour les vols long courrier. Le coût du transport aérien a été déterminé (i) pour les vols réguliers : sur la base d'un montant de carburant propre à chaque compagnie et communiqué en date du 06/05/2014, les variations de prix du carburant étant communiquées par les compagnies et répercutées sur le client à l'identique, (ii) pour tous les autres vols, sur la base du prix de référence du kérosène « Jet.CIF NWE-High Quote » qui est un indice journalier de mesure du prix de la tonne métrique de kérosène émis par Platts European, l'indice retenu étant celui correspondant à la moyenne d'avril 2014, soit 962,75 USD par tonne. Le coût du transport hors le transport aérien a été déterminé sur la base du prix du baril de « light sweet crude oil » (valeur au 17 avril 2014, soit 104USD). B) des différences taxes et redevances afférentes aux prestations offertes (taxes d'aéroport etc.). Dans ce cas, le prix du voyage sera augmenté ou réduit du même montant que l'augmentation

ou la réduction des taxes afférentes au transport intervenue après la conclusion du contrat pour la destination concernée. De nouvelles taxes, redevances et/ou surcharges obligatoires peuvent entrer en vigueur. Elles seront intégralement répercutées. Les taxes et redevances utilisées pour le calcul des prix figurent dans la brochure Look Voyages automne/hiver 2014-2015 sur celles en vigueur le 06/05/2014. C) du coût des devises : s'agissant des prestations facturées au voyageur en monnaie étrangère, les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix de certains voyages sont : le dollar américain au 02/05/2014 (1€ = 1,38 USD) ainsi que le dirham et le dinar tunisien au 02/05/2014. Les fluctuations des monnaies pré-citées seront répercutées à l'identique. S'agissant des autres monnaies ayant cours dans les pays desservis par le voyageur, seront répercutées à l'identique les hausses et les baisses appliquées par les fournisseurs auxquels le voyageur fait appel dans le cadre des séjours et des voyages réalisés dans les pays concernés (pour chaque destination, la liste des monnaies locales figure sur les pages d'introduction de la destination de la brochure Look voyages automne/hiver 2014-2015. Les variations du cours des devises s'appliquent uniquement au montant en devises qui entre dans le calcul du prix de voyage. L'agence informera le client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception de toute variation de prix au plus tard 30 jours avant le départ. En cas d'augmentation supérieure à 15% du prix total du séjour, le client aura la faculté d'annuler son séjour ou voyage sans frais, à condition de notifier l'annulation au plus tard 3 jours à compter de la date de réception de la notification de la variation. A défaut d'observer cette condition, toute annulation donnera lieu à la perception des frais d'annulation prévus aux présentes conditions générales de vente. En tout état de cause, après la réservation les prix communiqués par le voyageur ne feront pas l'objet d'une modification, ni à la hausse, ni à la baisse, au cours des trente jours qui précèdent la date de départ. (3) Garantie du prix : pour tous les voyages proposés par le voyageur sous la marque Look Voyages (à l'exclusion des voyages proposés sous le label Sélection Look) et présentés dans sa brochure Look Voyages automne/hiver 2014-2015 à l'exclusion des circuits, des combinés (circuits+séjours), des voyages en groupe et des voyages pour lesquels le transport aérien est effectué par Air France, les clients peuvent bénéficier de la garantie du prix. Cette garantie est incluse dans le « pack avantages » et peut également être réservée séparément dans les conditions détaillées en pages 81 de la brochure Look Voyages automne/hiver 2014-2015. Une fois la garantie souscrite, les prix des prestations réservées seront fermes et définitifs, ils ne pourront donc pas être révisés, par dérogation aux dispositions du point (2) ci-dessus. Cette garantie ne s'applique pas aux éventuels pré et post-acheminement. Elle ne couvre que les éléments inclus dans les prix. Par conséquent, si une nouvelle charge devient obligatoire (ex : taxe locale, frais de visa) elle devrait être supportée par le client (4) Sous réserve de ce qui est prévu au point (2), aucune contestation concernant le prix du voyageur ne pourra être prise en considération après la conclusion du contrat. Il appartient au client d'apprécier avant la conclusion du contrat si le prix lui convient en acceptant le principe qu'il s'agit d'un prix forfaitaire. En particulier, les prix résultent des tarifs contractuels négociés avec les différents prestataires du voyageur (transporteurs, hôteliers...) et ne tiennent donc pas compte des tarifs promotionnels que ces différents prestataires peuvent consentir à certaines dates ; en conséquence, aucune réclamation ou demande de remboursement ne sera prise en compte à cet égard. De même, si pour quelque raison que ce soit, le client annule ses réservations sur place, aucun remboursement ne lui sera accordé. (5) Il est porté à l'attention du client que les réductions et suppléments mentionnés dans les tableaux des prix sont des montants par personne. (Exemples : supplément vue mer, supplément chambre individuelle etc.) (6) Dans certaines circonstances, le voyageur est contraint de facturer des suppléments de prix, à savoir : séjour sans transport : pour toute réservation sans transport acceptée par le voyageur, des frais de dossier de 23€ par personne seront facturés. - séjour minimum : pour toute réservation inférieure à 3 nuits acceptée par le voyageur, un supplément de 23€ par personne s'applique aux tarifs de la brochure Look Voyages - vente spéciale "en demande" - pour toute demande spécifique ne pouvant pas être confirmée immédiatement lors de la réservation et nécessitant une demande auprès du prestataire, il est procédé à une "vente en demande" entraînant un délai de réponse de 48 à 72 heures. Tous les annulations de la part du client avant la réponse entraîne des frais de 46€ par dossier. En cas de réponse positive du prestataire, la réservation est automatiquement confirmée. - retour différé : un supplément de 200€ par personne est demandé pour un retour différé accepté par le voyageur, sauf pour l'Egypte, le Maroc, la Tunisie et l'Espagne ou le supplément est de 100€ par personne. Dans le cas d'un séjour ou d'une prestation terrestre, le transfert hôtel / aéroport n'est pas assuré et demeure, en conséquence, à la charge du client - vols supplémentaires : à certaines dates (vacances scolaires, haute saison, etc.) le voyageur peut proposer des départs supplémentaires qui compléteront ceux indiqués dans la brochure Look Voyages. Dans ce cas, un supplément de prix pourra être appliqué, dont le montant sera indiqué au client avant la conclusion du contrat.

#### D - Aptitude au voyage

Le voyageur ne peut accepter l'inscription d'un mineur non accompagné par une personne majeure (au sens de la législation du pays d'accueil). En conséquence, il ne pourrait être reproché au voyageur de ne pas exécuter les prestations convenues dans le cas où, malgré cette interdiction, un mineur non accompagné serait inscrit, à son insu, à l'un de ses voyages ou séjours (voir également les Formalités). Il appartient aux personnes de forte corpulence de le signaler dès leur réservation. Il leur est fortement recommandé de réserver un second siège pour tous les transports. En effet, si le vol ou le bus est complet, l'accès à bord pourra leur être refusé par le transporteur, pour des raisons de sécurité, si leur corpulence ne leur permet pas de s'asseoir sur un seul siège. Un client présentant un handicap/incapacité doit nous aviser, dès l'inscription, de tout besoin particulier en descendant ; des mesures appropriées sont prises, chaque fois que cela est possible ; la prise en charge complète et totale du handicap/incapacité relève de la seule responsabilité du client. Quelques hôtels proposent un nombre très restreint de chambres adaptées à certains handicaps, confirmées sous un long délai, à un

tarif généralement supérieur aux chambres standard. Le client doit s'assurer de l'adéquation de sa forme physique et psychique au produit/activité qu'il choisit. Compte tenu des difficultés inhérentes à certains programmes (séjours, circuits, excursions, etc.) et de l'autonomie physique et psychique qu'ils impliquent, nous nous réservons le droit de refuser une inscription qui nous paraîtrait inadaptée à nos contingences et/ou d'exclure toute personne convenant au bon déroulement dudit programme ou faisant preuve d'incivilité. Egalement, des activités/excursions peuvent être fortement déconseillées aux femmes enceintes et certains prestataires se réservent le droit de leur en interdire l'accès.

**E - Cession du contrat** Le client peut céder son contrat si le cessionnaire remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour (modes d'hébergement et de pension identiques, même formule de voyage, même nombre de passagers, enfants se situant dans la même tranche d'âge...). Le client ne peut cependant céder ses contrats d'assurance ni ses contrats d'assistance. Le cédant est tenu d'informer l'agence de voyages de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du voyage ou au plus tard 15 jours avant le départ s'il s'agit d'une croisière en précisant les noms et adresse du cessionnaire et du cédant et en justifiant que le cessionnaire remplit les mêmes conditions que le cédant. La cession entraîne les frais supplémentaires minimum suivants par personne

- > jusqu'à 30 jours avant le départ : 23€
- > de 29 jours à 15 jours avant le départ : 46€
- > de 14 jours à 7 jours avant le départ : 122€

Les frais supplémentaires en cas de cession pourront être plus élevés que ceux indiqués ci-dessus si le voyageur peut justifier que les frais supplémentaires qu'elle supporte sont supérieurs à ceux indiqués ci-dessus.

**F - Durée des voyages** Les prix sont calculés par rapport à un nombre de nuitées et non de journées. Dans l'hôtellerie internationale, on entend par "nuitée" la période de mise à disposition des chambres, soit de 15 heures à 12 heures le lendemain. A certaines dates (vacances scolaires, ponts...) et suivant les périodes et les destinations, les séjours de deux semaines ou de plus de deux semaines sur vols spéciaux pourront être refusés ou proposés en nombre limité.

**G - Formalités** Les clients sont informés avant la conclusion du contrat, soit par l'agent de voyages, soit sur le site Internet lookvoyages.fr rubrique « informations sur la destination » des informations, soit encore via les pages d'introduction de chaque destination de la brochure Look Voyages automne/hiver 2014-2015, sur les diverses formalités administratives, douanières et sanitaires nécessaires à l'accomplissement du voyage et au franchissement des frontières, tant pour eux mêmes que leurs enfants mineurs, le cas échéant. Il leur appartient de prendre en compte ces informations. Attention : les informations relatives aux formalités qui figurent dans la brochure et sur le site www.lookvoyages.fr s'adressent uniquement aux ressortissants français ; il appartient au client d'avertir l'agent de voyages, avant la réservation, s'il n'est pas nationalité française. Si le client est un ressortissant d'un pays hors Union Européenne ou hors Espace Economique Européen, l'agent de voyage ne sera pas tenu de lui communiquer les formalités administratives et sanitaires à accomplir et il devra impérativement se rapprocher de l'ambassade compétente pour les connaître. Dans tous les cas, les réglementations des pays changent sans préavis. Il est recommandé aux clients de les consulter et/ou de vérifier si des modifications ont pu intervenir notamment sur les sites Internet www.diplomatiegouv.fr ou www.action-visas.com et www.pasteurfr.sagissant des formalités sanitaires. Pour les pays où la carte nationale d'identité (CNI) est suffisante : bien que l'Etat français ait décidé de proroger automatiquement la durée de validité des CNI de 5 ans, cette prorogation n'est pas prise en compte par les autorités de plusieurs pays tiers. Il est donc fortement recommandé d'utiliser un passeport valide plutôt qu'une CNI portant une date de fin de validité dépassée. Si le client décide malgré tout de voyager uniquement avec sa carte nationale d'identité portant une date de fin de validité dépassée, il peut emporter la notice multilingue disponible sur le site www.diplomatiegouv.fr, mais il prend le risque d'être refusé. Dans ce cas, la responsabilité du voyageur ne saurait être engagée. Tous les voyageurs quel que soit leur âge (incluant les enfants et bébés) doivent respecter les formalités prescrites et notamment disposer d'une pièce d'identité individuelle. Un enfant ne voyageant pas avec ses deux parents hors de l'Europe doit obligatoirement être muni d'un passeport valide, même lorsque la carte nationale d'identité est suffisante pour les majeurs. Pour ce rendre dans certains pays (ex : Maroc, Sénégal, Turquie, Tunisie pour les enfants ayant la double nationalité tunisienne), un enfant mineur voyageant avec un seul de ses parents ou sans ses parents (avec ses grands-parents par exemple) doit en général être muni d'une autorisation de sortie de territoire pour le voyage envisagé, devant parfois respecter un certain formalisme, accompagnée dans certains cas de la copie de la pièce d'identité des (ou du second) parents ou d'autres pièces : le client doit se renseigner auprès de l'agent de voyage à la réservation. Le passeport est fortement recommandé même lorsque le mineur voyage avec ces deux parents. Dans tous les cas, il est recommandé de se munir du livret de famille, en particulier lorsque deux parents non mariés voyagent avec leur(s) enfant(s) mineur(s). Il appartient au client de respecter scrupuleusement toutes les formalités douanières et sanitaires en supportant les frais et de s'assurer que les noms et prénoms qui figurent sur leurs documents de voyages (réservations, titres de transport, bons d'échange...) correspondent exactement à ceux qui figurent sur leur pièce d'identité, passeport, visas etc. (NB : pour les destinations dont le trajet aérien comporte un survol de l'espace aérien américain (notamment : Mexique, Cuba) les autorités américaines recommandent aux femmes mariées d'utiliser leur nom de jeune fille lors de leur inscription à un voyage : il doit en effet figurer sur les billets d'avion, le formulaire

ESTA et être utilisé pour les différentes formalités de sécurité obligatoires pour l'accès ou le transit aux USA (Informations complémentaires des procédures APIS, Secure Flight...). Le voyageur ne pourra être tenu pour responsable de l'observation par le client de ces obligations, notamment dans le cas où le client se verrait refuser l'embarquement ou le débarquement, et/ou infliger le paiement d'une amende. A cet égard, nous vous rappelons que les compagnies aériennes sont habilitées à refuser le transport à tout passager qui ne respecterait pas la réglementation applicable lui permettant, au regard de sa nationalité, l'entrée sur le territoire de destination et/ou de transit. Par ailleurs, certaines compagnies se réservent expressément le droit de recouper auprès des passagers n'ayant pas respecté ladite réglementation l'ensemble des frais et amendes qui pourraient résulter de leur embarquement. En cas de défaut d'enregistrement ou d'embarquement (avion, navire, autocar, escales etc.) le prix du voyage restera intégralement dû au voyageur qui ne procédera à aucun remboursement ; de même en cas de défaut de présentation des documents nécessaires à l'accomplissement d'une activité (ex : permis de conduire valide) ou au bénéfice d'un avantage. A cet égard, les offres spéciales réservées aux voyages de noces nécessitent la présentation d'un certificat de mariage récent, à savoir de moins de 6 mois sauf indication contraire dans la brochure Look Voyages. Dans le cas où le voyageur établit des documents pour le compte du client (carte de tourisme, visa, etc.), il le fait sur la base des informations qui lui sont transmises par l'agence de voyages ou par le client, sous la responsabilité du client.

**H - Conditions générales du transporteur** Le transport aérien est soumis aux « Conditions Générales de Transport » de chaque compagnie aérienne, qui déterminent en particulier les conditions de responsabilité de la compagnie, les mesures mises en place pour les personnes handicapées ou à mobilité réduite ou à forte corpulence, les enfants, les femmes enceintes, le transport de bagages (notamment les objets et substances interdits en soute, la franchise bagage et la tarification des excédents bagages...), les transports d'animaux, etc. Pour toute question relative au transport aérien, le passager doit se reporter à ces « Conditions Générales de Transport » accessibles sur le site de la compagnie aérienne et qui lui sont applicables de plein droit ; le passager peut également s'adresser à son agence de voyages (ou au voyageur), qui recherchera l'information demandée. Certains éléments ci-dessous sont donc communiqués à titre indicatif, par référence à ce qui est couramment pratiqué par les compagnies aériennes et devront être validés en fonction du transporteur effectif. La politique de fourniture à bord de différentes prestations telles que repas, boissons, oreillers, couvertures, presse, etc., dépend de chaque compagnie aérienne ; ces services peuvent être payants ou le devenir en cours de saison ; cette politique est susceptible de modification de la part de la compagnie aérienne, sans préavis.

#### I - Modification de la compagnie, des horaires, retards et annulation des moyens de transport

(1) Le voyageur répond du bon déroulement du voyage sans pour autant être tenu pour responsable des cas de force majeure (grèves, intempéries, guerres, séismes, épidémies graves, éruptions volcaniques...), du fait des tiers, ou de la faute du client (présentation après l'heure de convocation à la gare ou à l'aéroport, non respect des formalités administratives, douanières et sanitaires, non présentation à l'embarquement...). (2) Pour chaque destination, le voyageur indique la liste des transporteurs contractuels et le cas échéant des transporteurs de fait (cette liste devant comporter au maximum 3 transporteurs) susceptibles d'effectuer le transport aérien. Le voyageur se réserve le droit de modifier la liste des 3 transporteurs jusqu'au moment de la conclusion du contrat en fonction des conditions en vigueur à ce moment. Le voyageur confirmera au client le nom du transporteur effectif au plus tard 8 jours avant le départ (en général dans la convocation aéroport). Le nom de ce transporteur pourra être modifié jusqu'au moment de l'enregistrement sans que cette modification ne puisse engager la responsabilité du voyageur, dès lors que cette modification est indépendante de la volonté du voyageur. En outre, la responsabilité du voyageur ne pourra être engagée lorsque le changement de compagnie résulte d'une alliance entre les compagnies aériennes, aux termes de laquelle ces dernières mettent en commun certains de leur vols pour une même destination. L'ensemble des informations visées ci-dessus constitue l'information préalable prévue à l'article R.2114-13° du Code du Tourisme en matière de prestations de transport aérien. Néanmoins, dans le cas où l'information préalable relative aux prestations de transport aérien ne serait pas communiquée à l'acheteur, soit par le voyageur soit par l'agence de voyages, conformément à l'article R.2114-13° du Code du Tourisme, l'acheteur serait en droit de demander la résiliation du contrat de vente et d'obtenir le remboursement sans pénalité des sommes versées par lui. L'acheteur devra notifier la résiliation du contrat par écrit à son agence de voyages ou au voyageur. Toutefois, l'acheteur ne peut plus invoquer le bénéfice de la clause ci-dessus après que la prestation a été fournie. (3) Le voyageur qui a nagé qu'en qualité d'intermédiaire entre le client et le transporteur, ne maîtrise pas les horaires de transport. En cas de modification des horaires ou de retards des moyens de transport du fait du transporteur, la responsabilité du voyageur ne pourra être engagée que si cette modification des horaires ou si le retard n'est pas consécutif à un cas de force majeure ou au fait d'un tiers étranger à la fourniture des prestations. Les horaires de tous les vols, les types d'appareil, et l'itinéraire sont communiqués à titre indicatif. Ils peuvent être soumis à des modifications même après confirmation (densité du trafic aérien, grèves, incidents techniques, etc.) et il est donc fortement recommandé au client de ne prévoir aucun engagement dans les 48 heures précédant ou suivant la date des vols aller et retour. Un changement d'appareil peut notamment entraîner une suppression du nombre de sièges disponibles dans des classes de réservation supérieures à la classe "économique". Dans ce cas, le voyageur ne devra rembourser au client que la différence tarifaire entre un siège dans la classe initialement réservée et un siège dans la classe effectivement utilisée. (4) Aéroports : le nom de l'aéroport, lorsque la ville desservie en comporte plusieurs, est également cité à titre indicatif ; il peut donc être modifié. Le voyageur ne pourra être tenu pour responsable des frais occasionnés par cette modification si cette dernière résulte d'un cas de force majeure, de la faute du client ou du fait d'un tiers étranger à la fourniture des prestations. Par exemple, en cas de changement d'aéroport

à Paris (Orly / Roissy), les frais de navette, taxi, bus, parking, etc. restent à la charge du client. (5) Correspondance : en cas de retard de vol au début ou à la fin du voyage, les compagnies aériennes déclinent toute responsabilité sur les perturbations que ces modifications d'horaire (ou même de jour) pourraient engendrer. Conformément aux conventions internationales, les correspondances ne sont pas garanties. Dans tous les cas, il est fortement recommandé au client de prévoir un laps de temps important entre l'heure de décollage ou d'atterrissage du vol proposé par le voyageur et l'heure de départ ou d'arrivée de la correspondance. (6) Le voyageur informe ses clients que le standard de qualité des autocars est souvent inférieur au standard européen (par exemple, dans la plupart des cas : une seule porte à l'avant, pas de mise à disposition de sanitaires).

**J - Bagages** Chaque compagnie aérienne dispose de ses propres règles de transport de bagages, qui peuvent changer sans préavis (voir les Conditions Générales du Transporteur). Il appartient au client de prendre connaissance auprès de son agence de voyages ou du voyageur ou sur le site de chaque compagnie aérienne, des règles applicables et notamment la liste des articles qui ne peuvent être transportés, tels que : explosifs, pétards, fusées, gaz, liquides et solides inflammables (essence à briquets, allumettes...), produits oxydants, corrosifs (mercure, batteries...), toxiques ou infectieux, substances radioactives, etc. Il doit en particulier prendre connaissance des règles relatives au transport des liquides : à cet égard, compte tenu des règles très restrictives, le voyageur recommande de placer tous les liquides dans les bagages en soute (sont notamment considérés comme des liquides : les gels, substances pâteuses, lotions, contenus de récipient sous pression). L'agence de voyages (ou le cas échéant le voyageur) communiquera au client, pour chaque compagnie aérienne, le poids et, le cas échéant, le nombre de bagages maximum autorisés sans supplément de prix ; les informations peuvent être consultées sur le site www.lookvoyages.fr rubrique « Informations Vols et Bagages ». Le voyageur recommande de ne pas dépasser 15 kg par personne et de prévoir un seul bagage par personne. Les franchise s'apprécient généralement individuellement et non pour l'ensemble des personnes voyageant ensemble (ainsi par exemple si deux personnes voyagent ensemble, une d'elle à un bagage de 10kg et l'autre un bagage de 18 kg alors que la franchise est de 15 kg, la seconde personne devra en principe régler les frais correspondant au 3kg de bagage supplémentaire). Tous frais pour supplément de bagages imposés par le transporteur aérien seront à la charge du client.

**K - Conditions particulières aux vols spéciaux** Outre les conditions mentionnées à l'article I, les vols spéciaux (ou vols charters) sont soumis aux conditions suivantes : (1) Toute place réservée sur un vol spécial, non utilisée à l'aller ou au retour, ne pourra faire l'objet d'un remboursement, même dans le cas d'un report de date. Ainsi, en cas d'abandon d'une place sur un vol spécial (par exemple pour emprunter un vol régulier), le client doit néanmoins régler l'intégralité du prix du voyage au tarif prévu dans le contrat. Dans le cas où le nombre de passagers sera insuffisant sur un vol, le voyageur pourra modifier le vol prévu afin de pouvoir regrouper les passagers sur un autre vol. Le voyageur s'engage à cet égard à respecter un préavis de 2 jours ainsi qu'à ne pas avancer ni retarder la date du vol prévu de plus de 48 heures. Les vols peuvent être directs, avec ou sans escale, ou comporter une ou plusieurs escales avec changement d'appareil. En outre, le voyageur pourra, en cas de faits indépendants de sa volonté ou de contraintes techniques, être contrainte d'acheminer les clients par tout mode de transport de son choix. (2) Retour : il doit être confirmé par le client 72 heures avant le départ, auprès du correspondant local du voyageur. Il peut être demandé au client de rappeler ultérieurement. (3) Bébés : les bébés (en principe jusqu'à 2 ans non révolus à la date de retour) n'occupent pas de siège et paient un forfait de 80€ sur les vols "moyen courrier" et 110€ sur les vols "long courrier". Les prestations pour bébés et les berceaux sont réglés à bord de l'avion (leur disponibilité n'est pas garantie).

**L - Pré et post-acheminements en avion** (1) Offre de pré-acheminement et post-acheminement en avion : les offres de pré et post-acheminement proposées par le voyageur sont faites dans la limite des places disponibles. Dans certains cas, en raison des horaires des vols charters prévus pour les pré et post-acheminement, une nuit et/ou des repas à l'aéroport de transit peuvent être nécessaires et restent à la charge du client. Les horaires ainsi que le nom des aéroports de transit à Paris (Orly et Roissy) sont mentionnés à titre indicatif et peuvent donc faire l'objet d'une modification. (2) Annulation du pré-acheminement et/ou du post-acheminement en avion : dans le cas où le vol prévu pour effectuer le pré-acheminement ou le post-acheminement serait annulé, quelle que soit la cause de cette annulation (grève, nombre insuffisant de passagers, retard, problème technique, etc.) le pré-acheminement ou le post-acheminement pourra être effectué par un autre moyen de transport (autocar, etc.), sans que le client puisse réclamer une quelconque indemnité à ce titre.

**M - Responsabilité** : Responsabilité du client : (1) Tout voyageur interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée du fait du client, pour quelque cause que ce soit, ne donnera lieu à aucun remboursement ni indemnisation. (2) Toutes les demandes spéciales (telles que des demandes relatives aux personnes handicapées ou sans fauteuil roulant, excédant de bagages, repas spéciaux, transport d'instruments de musique, etc.) doivent être adressées par écrit au voyageur dès que possible. Le voyageur déploiera ses meilleurs efforts afin que toute demande de cette nature soit respectée par le fournisseur de la prestation visée. Le voyageur ne peut cependant garantir aucune de ces demandes même si elles lui ont été communiquées sans que le voyageur ne formule de réserve. Le voyageur ne peut donc en aucun cas être tenu pour responsable de tous dommages pouvant résulter de l'absence de prise en compte d'une demande spéciale. Il est à cet égard de la responsabilité de l'agence d'aviser le client que toute demande spéciale ne peut être garantie. (3) Le voyageur ne peut en aucun cas être remboursé lorsque le client ne se présente pas au départ du voyage, à l'exception des taxes aériennes dans les conditions prévues à l'article V ci-après. (4) Aucun remboursement ne sera accordé si le client demande sur place une modification des prestations.

## Conditions générales de vente – voyages à forfait

(5) Dans certains pays, les vols sont assez fréquents. L'appartenance des clients de rester toujours vigilants et d'éviter autant que possible d'emmener des objets de valeur en voyage. Les objets ou effets personnels des clients restent placés sous leur responsabilité pendant toute la durée de leur voyage et de leur séjour, à moins qu'ils aient été placés dans les coffres mis à la disposition des clients par les prestataires. Les objets d'une valeur supérieure à 1.000€ devront être confiés à l'hôtelier pour qu'il les place dans le coffre fort de l'hôtel et ne devront pas être laissés dans le coffre individuel d'une chambre. Hormis ces cas, le voyageur ne peut en aucun cas être tenu pour responsable de la perte ou du vol pendant les voyages et séjours. En cas de vol, il appartient au client de procéder à une déclaration de vol sur place auprès des autorités locales compétentes et d'en informer le responsable de l'hôtel. (6) Il est de la responsabilité du client de respecter toutes les règles et consignes de sécurité. Le client se doit de faire preuve de bon sens, de prudence et de précaution lors des activités auxquelles il participe. Il appartient au client de respecter le règlement intérieur des hôtels dans lesquels il séjourne et de ne pas faire preuve d'incivilité durant son voyage. A défaut l'hôtelier et/ou le voyageur seront autorisés à interrompre le séjour du client du fait de son comportement fautif. Dans un tel cas, le client n'aura droit à aucun remboursement ni indemnité et supportera seul tous les frais consécutifs à son interruption de séjour. Dans tous les cas, le voyageur se réserve expressément le droit de recouvrer auprès de ce client l'ensemble des indemnisations qu'elle pourrait être amenée à verser à l'hôtelier et/ou à d'autres clients du fait de son comportement. (7) Il est conseillé au client de se munir de photocopies de ses documents importants (passport, ordonnances médicales, cartes de crédit, coordonnées bancaires, polices d'assurance, etc.) propres à faciliter les démarches qu'il pourrait avoir à accomplir (déclarations de vol, ouverture d'un dossier assurance, paiements à l'étranger, etc.) ; également, de conserver avec lui les coordonnées des personnes à contacter en cas d'urgence. Le site Ariane permet à tout ressortissant français de se signaler facilement et rapidement auprès du Ministère des Affaires Étrangères, à l'occasion d'un voyage à l'étranger. Une fois ses données saisies sur Ariane, le ressortissant français recevra des recommandations de sécurité par SMS ou courriel et sera contacté en cas de crise dans le pays de destination. Un proche «référént» désigné pourra également être contacté, le cas échéant. Pour plus d'informations ou pour s'inscrire, les clients peuvent se connecter à l'adresse suivante : <https://pastel.diplomatie.gouv.fr/ildariane/dyn/protected/accueil/formAccueil.html>

• Responsabilité dans le cadre du transport aérien : La responsabilité des compagnies aériennes est réglementée en cas de dommages, plaintes ou réclamations de toute nature portant sur le transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement, comme précisé sur les conditions de transport figurant sur le billet des passagers, et ou les contrepartes. Le voyageur est un organisateur de voyages qui affrète et coaffecte des avions de transporteurs aériens. Le voyageur n'est donc pas, elle-même, un transporteur aérien. Dans l'hypothèse où sa responsabilité serait engagée, il bénéficierait des mêmes exclusions et/ou limitations de responsabilité que le transporteur aérien. Le voyageur n'est jamais responsable des dommages indirects. Par ailleurs, il est rappelé qu'en cas d'avarie sur un bagage, le client doit adresser au transporteur, et non pas au voyageur, une protestation immédiatement après la découverte de l'avarie et, au plus tard, dans un délai de 7 jours pour les bagages et de 14 jours pour les marchandises à dater de leur réception. En cas de retard, la protestation devra être faite au plus tard dans les 21 jours à dater du jour où la marchandise aura été mise à sa disposition. En cas de perte de ses bagages le passager doit immédiatement effectuer une déclaration de perte auprès de la compagnie aérienne. En plus de cette déclaration ou protestation, le passager doit constituer un dossier composé de ses billets d'avion et des bulletins d'enregistrement de ses bagages, et le faire parvenir dans les plus brefs délais soit à son assureur, s'il a souscrit une assurance bagage, soit à la compagnie aérienne concernée. Toute protestation doit être faite par réserve écrite remise ou expédiée dans le délai prévu pour cette protestation. À défaut de protestation dans les délais prévus, toutes actions contre le transporteur sont irrecevables, sauf le cas de fraude de celui-ci. L'action en responsabilité à l'encontre de la compagnie aérienne doit être intentée, sous peine de déchéance, dans le délai de deux ans, à compter de l'arrivée à destination ou du jour où l'aéronef aurait dû arriver, ou de l'arrêt du transport. Le mode de calcul du délai est déterminé par la loi du tribunal saisi. Dans tous les cas, le client ne sera pas indemnisé pour les dommages ou les retards à la livraison sous ses biens suivants placés dans les bagages enregistrés ou non : matières périssables, les fonds, les devises, bijoux, objets d'art, métaux précieux, argenterie, vêtements de prix, valeurs ou autres objets précieux, objets fragiles, appareils d'optique ou de photo, matériels ou appareils électroniques et/ou de télécommunication, instruments de musique, passeports et pièces d'identité, échantillons, papiers d'affaires, manuscrits ou titres, individualisés ou fongibles et tous les objets indispensables pour le client (médicaments, lunettes...). Le client doit placer ces objets en cabine sous sa surveillance. • Responsabilité des prestataires locaux : Les prestations que le client n'a pas acquises directement auprès du voyageur lors de la réservation de son voyage à forfait ne sauraient en aucun cas être garanties par le voyageur; nous recommandons en ce qui concerne la plus grande prudence ; le client doit en outre vérifier au préalable qu'il dispose d'une assurance couvrant les dommages pouvant survenir au cours de telles excursions ou activités. Chaque prestataire conserve à l'égard du client sa propre responsabilité selon la législation qui le régit ou les conventions internationales instituant notamment des limitations de responsabilité. Si la responsabilité du voyageur était engagée sur le fondement d'une faute commise par le prestataire local, elle serait limitée dans les mêmes conditions que celle du prestataire.

**N- Hôtels et prestations :** (1) Catégorie d'hôtels : la classification des hôtels par étoiles ou catégories telle qu'indiquée dans la brochure, est effectuée par les ministères de tourisme locaux, selon des normes très différentes des normes françaises. Aucun parallèle ne peut être fait d'un pays à l'autre, ou d'un établissement à l'autre. (2) Il est de règle en hôtellerie internationale de disposer de sa chambre à partir de 15 h quelle que soit l'heure d'arrivée du vol et de la libérer avant 12 h quel que soit l'heure du vol retour. En aucun cas, il ne pourra être dérogé à cette règle. (3) Les types de chambres : individuelles : sont prévues avec un lit d'une personne. Elles font toujours l'objet d'un supplément indiqué dans le descriptif, sont en quantité limitée et sont souvent moins spacieuses et moins confortables que les autres chambres. Doubles : sont prévues avec deux lits ou un lit double. Triples : le troisième lit est dans la plupart des cas un lit d'appoint supplémentaire (confort sommaire). Quadruples : ont dans la plupart des cas deux lits d'appoint supplémentaires (confort sommaire). (4) En période de moindre occupation, l'hôtelier se réserve le droit d'effectuer des travaux, de réduire et/ou de réorganiser les services proposés dans son établissement (accès aux restaurants, activités sportives, piscines, animation, etc) de fermer une ou plusieurs sections du complexe hôtelier. En cas d'événement hors du contrôle et de la responsabilité du voyageur, un hôtel (ou un autre type d'hébergement) peut se substituer à un autre similaire ou supérieur. Dans le même conditions, si une prestation avec supplément (Vue mer, catégorie supérieure...) ne peut être fournie, le remboursement du supplément tient lieu de seul dédommagement. (5) Clubs enfants/ados : les clients sont informés que des enfants appartenant à des tranches d'âge différentes pourront être regroupés, à certaines périodes, en fonction de la fréquentation des clubs enfants et/ou adolescents. La responsabilité du voyageur ne pourra être engagée à ce titre. (6) Les repas : la qualité de la restauration à destination n'est pas comparable à la qualité de la restauration française. Le nombre de repas dépend du nombre de nuits passées à l'hôtel. Ainsi, la demi-pension, la pension complète et la formule tout inclus débute avec le dîner de la première nuit et prend fin avec le petit déjeuner suivant la dernière nuit. Si certains repas supplémentaires devaient être pris en raison notamment des horaires des vols retour, le voyageur ne pourrait procéder à aucun remboursement. (7) Offres spéciales : lorsque l'hôtel offre le vin et l'eau aux repas, il s'agit d'eau en carafe et non pas d'eau minérale. Le fait de ne pas boire de vin ne pourra faire l'objet d'un remboursement ni de compensation avec une autre boisson. Les jus de fruit inclus dans la formule tout inclus ne sont pas des jus de fruits pressés qui sont en règle général payés. (8) Activités et loisirs : certaines activités proposées par l'hôtel peuvent présenter des risques dont le voyageur, en cas d'accident, ne pourrait être tenu pour responsable. Pour des raisons de sécurité, la plupart des activités sportives et de loisir sont sous condition d'un âge minimum qui varie suivant les pays et la réglementation locale; les clients sont invités à se renseigner lors de la réservation. (9) Bébés : les hôtels ne disposent que d'un nombre limité de lits bébés qui ne peuvent faire l'objet d'une réservation et sont mis à la disposition des clients lors de leur arrivée à l'hôtel en fonction des disponibilités. Les clients devront prévoir, avant leur départ, d'apporter pendant leur séjour une nourriture adaptée aux besoins de leurs bébés. (10) Circuits : la présence du guide n'est assurée qu'à compter de l'arrivée dans le pays où doit débuter le circuit. (11) Timeshare/ Vacances à temps partagé : des agents commerciaux de sociétés de timeshare ou d'adhésion à des clubs de vacances peuvent démarcher les touristes, à l'extérieur comme à l'intérieur des hôtels (notamment en République Dominicaine). Le voyageur n'a absolument aucune relation avec ces agents et ne pourra assumer aucune responsabilité en cas de différend entre le client et la société de timeshare et/ou son agent. Le voyageur recommande la plus grande vigilance quant aux engagements financiers que peuvent impliquer les offres commerciales de ces sociétés et de leurs agents. (12) Le voyageur attire l'attention des personnes séjournant dans les clubs Lookéa qu'elles peuvent être photographiées et/ou filmées durant leur séjour, lors des spectacles et autres activités, par des personnes mandatées par le voyageur. La participation aux spectacles et/ou aux activités proposées entraîne l'acceptation tacite de chaque personne filmée et/ou photographiée que son image soit reproduite, représentée et/ou diffusée par le voyageur dans le monde entier et pendant toute la durée du droit à l'image. Le voyageur s'engage toutefois à n'utiliser ces photographies et/ou vidéos que pour sa propre communication (catalogue, internet...), afin notamment d'illustrer son site communautaire [www.monlookéa.fr](http://www.monlookéa.fr). Toute personne qui ne souhaiterait pas être photographiée et/ou filmée et/ou que son image soit diffusée par le voyageur aurait bien évidemment la possibilité de le signaler, pendant son séjour, au représentant du voyageur au sein du club. Les personnes dont l'image serait publiée sur le site [www.monlookéa.fr](http://www.monlookéa.fr) auront également la possibilité de signaler à tout moment directement en ligne les images qu'ils voudraient voir de-publier. Dans ce cas le voyageur les retirera dans les meilleurs délais.

**O- Niveaux de vie et services** Les modes et niveaux de vie et les conditions et niveaux de services des pays présentés peuvent être différents ou inférieurs à ceux auxquels le client est habitué. Les conditions économiques et sanitaires aléatoires de certains pays ou régions peuvent aussi sensiblement modifier la qualité des prestations (ex : présence d'insectes dans les établissements, coupures d'eau et/ou d'électricité, problèmes d'approvisionnement, qualité de la restauration, etc.) ; le client le réalise et en accepte les inconvénients et conséquences éventuels. La période pour réaliser un voyage relève des seuls choix et responsabilité du client qui doit s'assurer par ses propres moyens- que les conditions de la destination (situations sociale, économique et politique, climat, festivités, fréquentation, affluence, jours fériés, événements, etc.) lui conviennent. **P- Modifications du voyage** Il peut arriver que le voyageur soit amené, pour des raisons indépendantes de sa volonté, à changer même après le début du voyage ou du séjour, les hôtels et les

bateaux désignés dans le descriptif. Le voyageur fera dans ce cas tout son possible pour offrir au client des prestations au moins équivalentes à celles prévues initialement. De même, le sens des circuits et atouts pourra être modifié mais toutes les visites et étapes seront respectées dans la mesure du possible. Dans ce cas, le client ne pourra obtenir d'autre indemnité que le remboursement des prestations non exécutées et non remplacées. Les fêtes tant civiles que religieuses, les grèves et les manifestations dans les pays visités sont susceptibles d'entraîner des modifications dans les visites ou excursions. Le voyageur ne peut être tenu pour responsable d'événements climatiques susceptibles de perturber le bon fonctionnement de loisirs ou de prestations de services. Enfin, bien que toutes les activités mentionnées dans les descriptifs aient été confirmées par les prestataires du voyageur, il peut arriver, pour des raisons indépendantes de la volonté du voyageur, que ces activités et autres prestations soient suspendues sans que le voyageur en ait été préalablement informé. **Q- Location de voitures :** Le temps de location est de X fois 24 h. Par exemple, pour un circuit de 8 jours/7 nuits, la location est valable 7 x 24 h de location, soit du Jour 1 (12 h) au Jour 8 (12 h). Tout dépassement de délai sera facturé par le loueur en heure ou en jour supplémentaire (à régler sur place par le client). Il arrive fréquemment qu'un supplément de prix soit prévu quand la voiture est retirée le soir. Les conditions des loueurs étant particulières, il convient de consulter le voyageur avant la réservation pour connaître les spécificités de chaque destination et pouvoir réserver en toute connaissance de cause. **R- Animaux :** Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, les animaux ne sont admis dans aucun des séjours ou voyages organisés par le voyageur. **S - Après vente :** (1) Conformément aux dispositions de l'article L113-5 du code de la consommation, le voyageur met à la disposition des consommateurs un numéro de téléphone non surtaxé (01 45 15 00 00 poste 2004) destiné à recueillir leurs appels en vue d'obtenir la bonne exécution de leur contrat ou le traitement d'une réclamation. (2) Correspondants locaux : les clients peuvent les contacter pour tout renseignement et pour essayer de résoudre toutes les difficultés auxquelles ils peuvent être confrontés. Si le client n'est pas satisfait lors de la réalisation de son voyage, il doit immédiatement et expressément formuler ses griefs aux correspondants ou aux prestataires locaux, afin de ne pas en subir les inconvénients pendant tout son voyage. (3) Toute réclamation devra être transmise au voyageur, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, accompagné de toutes les pièces justificatives sans un délai maximum de 30 jours après la date de retour, le cas échéant par l'intermédiaire de l'agence de voyage. Le non respect de ce délai pourra être susceptible d'affecter le traitement du dossier de réclamation. Le délai de réponse peut varier en fonction de la durée de l'enquête du voyageur auprès des prestataires de services concernés. En cas de contretemps rencontré au cours des transports assurés par les compagnies aériennes, le voyageur recommande à ses clients de conserver les cartes d'embarquement ou «tags bagages» dont les originaux devront être transmis au voyageur simultanément à l'envoi de la réclamation; et ce, pour répondre aux demandes des compagnies aériennes et ainsi accélérer le traitement de la réclamation par la compagnie aérienne. En tant que membre du SNAV, le voyageur informe le client de la faculté de recourir (dans certaines conditions) à la médiation «tourisme et voyage» en vue du règlement amiable d'un éventuel différend qui pourrait survenir entre une fournisseur de services de transport aérien, voyage et tourisme et le client, si un tel différend subsiste après la saisine préalable du fournisseur de service. Les coordonnées du Médiateur et les modalités de saisine sont détaillées sur le site [www.mtvtravel.fr](http://www.mtvtravel.fr). **T - Circuits- condition suspensive** Les circuits en départs garantis peuvent être indiqués (dans les programmes ou avant la réservation) avec un maximum ou un minimum de participants. Lorsque le client réserve un circuit dont la réalisation est subordonnée à un nombre minimum de participants, sa réservation est conclue sous la condition suspensive que ce nombre minimal de participants soit atteint. En conséquence, si le voyageur informe le client que ce nombre minimum n'est pas atteint, au plus tard 21 jours avant son départ, le voyageur sera réputée n'avoir jamais contracté avec le client. Les sommes versées par le client lui seront alors remboursées en totalité.

**U - Annulation et modification par le client** En application des dispositions des articles L121-16-1 et L121-21-8 du Code de la consommation, aucune des prestations proposées par le voyageur n'est soumise au droit de rétractation prévu aux articles L121-21 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance. En conséquence, toute annulation ou modification émanant du client avant le départ entraîne la perception des frais suivants

Par personne	Annul.	Modif.
Plus de 30 jours avant le départ	75 €	16 €
30 à 21 jours avant le départ	25%	46 €
20 à 7 jours avant le départ	50%	25%
6 à 2 jours avant le départ	90%	90%
Moins de 2 jours avant le départ ou non présentation au départ	100%	100%

\* Attention : minimum de 100 €

Ces frais s'appliquent à toutes les formules de voyage proposées par le voyageur sous la marque Look voyages (hors voyages proposés sous le label Look Sélection qui sont soumis aux conditions de vente du prestataire désigné sur le descriptif du voyage concerné) à l'exception toutefois (i) des voyages pour lesquels le transport aérien est effectué par Air France ou Air Caraïbes, ou par toute autre compagnie sur une ligne régulière, (ii) des circuits (quelle que soit la compagnie aérienne) et (iii) certaines offres ou opérations spéciales telles que notamment

l'offre « Réservez tôt » et les exclusivités Web. S'agissant des voyages pour lesquels le transport aérien est effectué par Air France ou Air Caraïbes, ou par toute autre compagnie sur une ligne régulière, les frais par personne seront les suivants :

Par personne	Annul.	Modif.
Plus de 30 jours avant le départ	200 €	100 €
30 à 21 jours avant le départ	25%	100 €
20 à 7 jours avant le départ	50%	25%
6 à 2 jours avant le départ	90%	90%
Moins de 2 jours avant le départ ou non présentation au départ	100%	100%

\* Attention : minimum de 200 €

S'agissant des circuits (quelle que soit la compagnie aérienne), les frais par personne seront les suivants :

Par personne	Annul.	Modif.
Plus de 30 jours avant le départ	10%*	10%*
30 à 21 jours avant le départ	25%	25%
20 à 15 jours avant le départ	50%	50%
14 à 8 jours avant le départ	75%	75%
À partir de 7 jours avant le départ ou non présentation au départ	100%	100%

\* Attention : minimum de 200 €

S'agissant des offres Réservez tôt et des exclusivités Web (= voyages proposés par le voyageur sous la marque Look Voyages uniquement sur internet, ne figurant pas dans la brochure papier Look Voyages automne/hiver 2014-2015 et ne portant pas le label Look Sélection), pour toute modification ou annulation de la réservation à plus de 30 jours du départ, les frais applicables par personne seront de 70% et de 100% à partir de 30 jours du départ. Dans tous les cas, la somme de 18,30€ correspondant à une partie des frais de traitement du dossier ainsi que les assurances ne sont jamais remboursables. Elles doivent donc être ajoutées aux frais d'annulation. Par ailleurs, une correction du titre de civilité et/ou de l'orthographe du nom d'un passager équivaut à une modification et rendra donc exigible les frais de modification prévus ci-dessus. En outre, lorsque la modification de la réservation initiale porte sur le nombre de voyageurs et qu'un ou plusieurs d'entre eux doit être logé en chambre et/ou en cabine individuelle et non pas en chambre et/ou en cabine double, le client devra payer au voyageur le supplément correspondant au logement en chambre et/ou en cabine individuelle pour chaque voyageur concerné. La date prise en compte pour déterminer le montant des frais d'annulation ou de modification applicables sera celle à laquelle le voyageur aura eu connaissance de la décision du client d'annuler ou de modifier son voyage.

**V - Remboursement des taxes et redevances aériennes :** le passager peut obtenir le remboursement des taxes et redevances individualisées et affichées comme telles, dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif du passager, lorsque le titre n'est plus valide et n'a pas donné lieu à transport. Ce remboursement intervient au plus tard trente jours à compter de la date de réception de la demande, qui peut être déposée par tout moyen, notamment en ligne. Ce remboursement pourra donner lieu à la facturation de frais dans la limite de 20 % du montant remboursé. Il sera gratuit lorsque la demande sera déposée en ligne.

**W - Assurance** (1) Assurance responsabilité civile professionnelle : le voyageur a souscrit un contrat d'assurance couvrant les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle auprès de Zurich Insurance plc (France) dans les conditions prévues par les textes en vigueur. Dommages corporels, matériels et immatériels confondus : 3.846.450€, par sinistre et par année d'assurance. (2) Assurance voyage (client) : le voyageur offre à ses clients la possibilité de souscrire des assurances auprès de MUTUALDE pour couvrir les risques encourus au cours du voyage (rapatriement, annulation, bagages, garantie soleil...). En cas de réservation à plus de 30 jours du départ, ces assurances doivent être souscrites au plus tard 7 jours après la confirmation du dossier (date d'émission de la facturation) ; en cas de réservation moins de 30 jours avant le départ, ces assurances doivent obligatoirement être souscrites le jour même de la réservation. Elles sont non cessibles et ne sont jamais remboursables. Les notices d'assurance sont publiées en intégralité sur le site [www.lookvoyages.fr](http://www.lookvoyages.fr) rubrique « assurances ».

En outre, le voyageur met à la disposition des clients qui le lui demande une copie des contrats proposés par MUTUALDE afin qu'ils puissent souscrire à ces assurances s'ils le souhaitent en toute connaissance de cause (résumé page 192 de la brochure Look Voyages automne/hiver 2014-2015). **X - Données personnelles.** Un consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Par ailleurs, conformément à la Loi n°7817 du 6 janvier 1978, dite loi informatique et libertés, le client dispose d'un droit d'accès, d'opposition et de rectification des données nominatives qui le concernent, que le voyageur est amenée à recueillir pour les besoins de son activité. Le droit d'accès et de rectification peut être exercé sur simple demande adressée au siège social, à l'attention du service marketing. Certaines de ces données sont obligatoires pour permettre les réservations et/ou l'exécution du voyage; le refus du client de les communiquer pourrait faire obstacle à la réservation ou à la bonne exécution du voyage sans que la responsabilité du voyageur puisse être engagée. **Y - Tourisme durable** Le voyageur est membre du groupe Transat, lequel s'est engagé en faveur du tourisme durable, par la mise en place d'une politique respectueuse de l'environnement, des ressources, du patrimoine, de l'économie locale, des pays visités, ainsi que par son engagement dans l'aide humanitaire et la lutte contre l'exploitation sexuelle des enfants (des précisions sont disponibles sur le site <http://www.resp.transat.com/fr/>); le voyageur encourage chacun de ses clients à adopter un comportement responsable et solidaire.

# → Conditions générales de vente vols secs

**1) Généralités** Le voyageur n'est pas un transporteur aérien. Le voyageur est un simple mandataire qui commercialise des places d'avion au nom et pour le compte des transporteurs aériens. Le voyageur est donc, en cette qualité, soumis au régime du mandat prévu par les articles 1984 et suivants du Code Civil. L'achat de vols secs par l'intermédiaire du voyageur implique l'entière adhésion du client aux conditions générales du voyageur et l'acceptation sans réserve de toutes leurs dispositions. Les vols secs comprennent les vols charters (ou vols spéciaux) et les vols réguliers ; étant précisé que les "contingents réguliers" sont des places d'avion affectées ferme par le voyageur sur des vols réguliers, qui sont donc traitées comme des vols charters.

**2) Réserve** Le client est averti que les disponibilités effectives des compagnies aériennes peuvent ne pas être mises à jour en temps réel. Le voyageur devra avertir le client par tous moyens dans un délai maximum de 48 heures après la réservation dans le cas où, de ce fait, le vol se révélerait indisponible. Dans ce cas, le voyageur proposera au client un autre vol. En cas de refus du client, le voyageur lui remboursera l'intégralité des sommes versées. Les offres du voyageur sont valables pour les périodes indiquées et dans la limite des stocks disponibles. Dans tous les cas, le voyageur n'est pas responsable en cas d'indisponibilité du vol révélée dans un délai de 48 heures après la réservation et ne versera donc aucune indemnité. Toute demande de réservation engage le client même si la réservation n'est pas immédiatement confirmée par le voyageur ou l'agence de voyages. Le prix de la réservation doit être réglé de la façon suivante : le versement à la réservation, à titre d'acompte, d'une somme égale à 30% du prix du voyage. Le solde, soit 70%, doit être versé au plus tard 30 jours avant le départ. Pour les réservations intervenant moins de 30 jours avant le départ, le règlement intégral doit être effectué au moment de la réservation. Les documents de voyage pourront être remis à l'aéroport aux clients qui en seront informés lors de leur réservation. A défaut d'avoir versé le prix dans les conditions mentionnées ci-dessus, le client sera considéré comme ayant annulé sa réservation et sera redevable des frais d'annulation dans les conditions fixées à l'article 3. Dans ce cas, les sommes versées par le client au moment de la réservation constitueront une avance sur le règlement dû. En outre, le taux d'intérêt de retard applicable au montant restant dû sera égal à 1% par mois de retard et commencera à courir automatiquement à compter de la date d'exigibilité du paiement. En outre, une indemnité forfaitaire de 40€ sera exigible pour couvrir les frais de recouvrement exposés. Aucune somme due au voyageur ne pourra être payée par chèque vacances.

### 3) Annulation/Modification (avant le départ)

**a / Par le passager :** en application des dispositions de l'article L12146-1 du Code de la consommation, aucune des prestations proposées par le voyageur n'est soumise au droit de rétractation prévu aux articles L12121 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance. En conséquence, toute annulation ou modification émanant du client entraîne la perception des frais suivants :

• Sur vols charters et contingents réguliers (remise du billet à l'aéroport).

Par personne	Annul.	Modif.
Jusqu'à J31	75€	gratuite
De J30 à J21	25%*	46€
De J20 à J7	50%	25%
De J6 à J3	90%	90%
A partir de J2	100%	100%

\*Minimum de 75€.

En cas d'annulation d'une réservation sur un vol charter pour prendre à la place un vol régulier, le client devra régler l'intégralité du prix applicable aux vols réguliers, en plus des frais d'annulation.

• Modification du vol : une modification du vol par le client (aéroport de départ ou de retour, date et horaire du vol, etc.) n'est en principe pas possible. Les clients peuvent toutefois se renseigner auprès des services du voyageur pour demander si, de façon exceptionnelle, cela est envisageable. Si tel est le cas, le client sera alors redevable, des frais prévus ci-dessus.

• Sur vols réguliers :

Annulations ou modifications avant départ	
Avant émission du billet	10%
Après émission du billet	90%

  

Annulations ou modifications après le départ	
Non présentation à l'enregistrement	100%

Certains vols réguliers sont soumis à un règlementation spéciale sur les frais d'annulation dont les termes et conditions sont communiqués avant la réservation. • Dans tous les cas d'annulation (charters ou vols réguliers), la somme de 18,30€ correspondant à une partie des frais de dossier, ainsi que les assurances ne sont jamais remboursables. Elles doivent donc être ajoutées aux frais d'annulation. Par ailleurs, une correction de titre de civilité et/ou de l'orthographe du nom d'un passager équivaut à une modification et rendra donc exigible les frais de modification prévus ci-dessus. Toutefois, certaines compagnies aériennes considèrent un changement de nom comme une annulation suivie d'une nouvelle réservation. Un changement de date et/ou de destination équivaut quant à lui toujours à une annulation entraînant l'application de frais d'annulation et non de modification. **b / Par le voyageur :** en cas de non présentation au départ, le voyageur pourra annuler les places du vol retour, à moins que le consommateur ait expressément demandé au voyageur de ne pas annuler son vol retour, dans un délai de 48 heures à compter du vol aller. En cas de nombre insuffisant de passagers sur un vol, le voyageur pourra, en tenant informés ses clients 48 heures avant, annuler et proposer ses clients sur d'autres vols décollant 24 heures avant ou après la date initialement prévue. Le voyageur, qui n'agit qu'en qualité d'intermédiaire entre le client et le transporteur, ne maîtrise pas les horaires de transport. En cas de modification des horaires ou de retards des moyens de transport pour une cause indépendante de la volonté du voyageur (densité du trafic aérien, grèves, incidents techniques, etc.), sa responsabilité ne pourra pas être engagée. Les horaires de tous les vols, les types d'appareil, et l'itinéraire sont communiqués à titre indicatif qu'il s'agisse d'un vol charter ou régulier. Ils peuvent être soumis à des modifications même après confirmation. Il est donc très fortement recom-

mandé au client de ne prévoir aucun engagement dans les 48 heures précédant ou suivant la date des vols aller et retour. Un changement d'appareil peut notamment entraîner une suppression du nombre de sièges disponibles dans des classes de réservation supérieures à la classe "économique". Dans ce cas, le voyageur ne devra rembourser au client que la différence tarifaire entre un siège dans la classe initialement réservée et un siège dans la classe effectivement utilisée. **c / Remboursement des taxes et redevances aériennes :** le passager peut obtenir le remboursement des taxes et redevances individualisées et affichées comme telles, dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif du passager, lorsque le titre n'est plus valide et n'a pas donné lieu à transport. Ce remboursement intervient au plus tard trente jours à compter de la date de réception de la demande, qui peut être déposée par tout moyen, notamment en ligne. Ce remboursement pourra donner lieu à la facturation de frais dans la limite de 20% du montant remboursé. Il sera gratuit lorsque la demande sera déposée en ligne.

**4) Assurances** Le voyageur offre à ses clients la possibilité de souscrire des assurances auprès de MUTUAIDE pour couvrir les risques encourus au cours du voyage (rapatriement, annulation, bagages...). Ces assurances devront être souscrites en même temps que la réservation. Les notices d'assurance sont publiées en intégralité sur le site [www.look-voyages.fr](http://www.look-voyages.fr) rubrique « assurances ». En outre, le voyageur met à la disposition des clients qui le lui demandent une copie des contrats proposés par MUTUAIDE afin qu'ils puissent souscrire à ces assurances s'ils le souhaitent en toute connaissance de cause (résumé page 198 de la brochure Look Voyages automne/hiver 2014-2015).

**5) Formalités** Les passagers doivent avant de procéder à la réservation d'une place d'avion, s'informer auprès des autorités compétentes (ambassades, consulats...), ou sur Internet ([www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr)) ou [www.action-visa.com](http://www.action-visa.com) et [www.pasteur.fr](http://www.pasteur.fr) pour connaître les formalités administratives, douanières et sanitaires à accomplir, puis, avant d'embarquer sur un vol, effectuer toutes les formalités à leur frais et s'assurer que les noms et prénoms qui figurent sur leurs documents de voyages (réservations, titres de transports...) correspondent exactement à ceux qui figurent sur leurs pièces d'identité, passeports, visas etc. Les ressortissants étrangers (hors Union Européenne ou hors Espace Economique Européen) doivent se renseigner sur les conditions qui leur sont applicables pour voyager. Pour les pays où la carte nationale d'identité est suffisante : bien que l'Etat français ait décidé de proroger automatiquement la durée de validité des CNL de 5 ans, cette prorogation n'est pas prise en compte par les autorités de plusieurs pays tiers. Il est donc fortement recommandé d'utiliser un passeport valide plutôt qu'une CNL portant une date de fin de validité dépassée. Si vous décidez malgré tout de voyager uniquement avec votre carte nationale d'identité portant une date de fin de validité dépassée, vous pouvez emporter la notice multilingue disponible sur le site [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr), mais vous prenez le risque d'être refusés. Dans ce cas, la responsabilité du voyageur ne saurait être engagée. Un enfant ne voyageant pas avec ses deux parents hors de l'Europe doit obligatoirement être muni d'un passeport valide, même lorsque la carte nationale d'identité est suffisante pour les majeurs. Le passeport est fortement recommandé même lorsque le mineur voyage avec ses deux parents. Dans tous les cas, il est recommandé de se munir du livret de famille, en particulier lorsque deux parents non mariés voyagent avec leur(s) enfant(s) mineur(s). Un client voyageant seul avec un enfant mineur ou voyageant avec un enfant qui n'est pas le sien doit vérifier s'il doit être muni d'une autorisation de sortie de territoire ou de toute autre document outre la pièce d'identité de l'enfant. Le voyageur ne pourra pas être tenu pour responsable des conséquences d'un manquement à ces obligations et notamment d'une impossibilité d'embarquer, de débarquer et/ou du paiement d'une amende. A cet égard, nous vous rappelons que les compagnies aériennes sont habilitées à refuser le transport à tout passager qui ne respecterait pas la réglementation applicable lui permettant, au regard de sa nationalité, l'entrée sur le territoire de destination et/ou de transit. Par ailleurs, certaines compagnies se réservent expressément le droit de recueillir auprès des passagers n'ayant pas respecté ladite réglementation l'ensemble des frais et amendes qui pourraient résulter de leur embarquement. En cas de défaut d'enregistrement ou d'embarquement (avion, navire, autocar, escales etc.) le prix du voyage restera intégralement dû au voyageur qui ne procédera à aucun remboursement.

**6) Prestations sur place** Les autorités de certains pays n'autorisent l'embarquement sur des vols spéciaux que si les réservations des vols sont accompagnées de réservation de prestations terrestres (ex : location de chambres d'hôtel). Le voyageur ne pourra être tenu pour responsable des conséquences qui pourraient résulter de l'absence de réservation de prestations terrestres, et notamment d'une impossibilité d'embarquer.

**7) Prix TTC** Les tarifs de base incluent les taxes afférentes au transport (taxes aéroport etc.) en vigueur au jour de la publication de la présente brochure. Ces taxes sont susceptibles de modification sans préavis de la part des autorités compétentes et des compagnies aériennes. Préalablement à la conclusion du contrat, le client sera informé du montant des taxes d'aéroport alors applicables sur la destination choisie. Les prix n'incluent pas les taxes de sortie de territoire qui doivent, dans certains pays, être réglées sur place en monnaie locale ou en dollars US. Les prix n'incluent pas les frais de dossier de 15€ par dossier pour les réservations faites par téléphone auprès du voyageur.

**8) Responsabilité** La responsabilité du voyageur ne peut porter que sur l'exécution du mandat qu'elle exécute au nom et pour le compte des compagnies aériennes, c'est-à-dire, sur les fautes ou négligences que le voyageur commettrait en commercialisant des places d'avion. En cette qualité de mandataire chargé de commercialiser des places d'avion, le voyageur ne peut dès lors en aucun cas être tenu pour responsable des dommages quelconques pouvant résulter des conditions dans lesquelles le voyage s'est déroulé, tel qu'un retard, un accident, une perte ou un vol de bagages survenu au cours du voyage.

**9) Parcours** Les vols peuvent être directs (avec ou sans escale) ou comporter des changements d'appareil lors des escales. Le parcours est communiqué à titre indicatif. Les compagnies aériennes se réservent le droit en cas de faits indépendants de leur volonté ou de contraintes techniques, d'acheminer la clientèle par tout mode de transport de leur choix avec une diligence raisonnable. En application des conventions internationales, les correspondances ne sont pas garanties.

**10) Compagnies, aéroports** Pour les vols réguliers, le voyageur indi-

quera au client le nom du transporteur contractuel et le cas échéant du transporteur de fait qui assurera les vols au plus tard lors de la réservation. Pour les vols non réguliers affrétés, le voyageur communiquera au client avant la réservation la liste des transporteurs contractuels et le cas échéant des transporteurs de fait (cette liste devant comporter au maximum 3 transporteurs) susceptibles d'effectuer le transport aérien. Le voyageur se réserve le droit de modifier la liste des 3 transporteurs jusqu'au moment de la conclusion du contrat en fonction des conditions en vigueur à ce moment. Le voyageur confirmera au client le nom du transporteur effectif au plus tard 8 jours avant le départ (en général dans la convocation aéroport). Dans tous les cas, le nom du transporteur effectif pourra être modifié jusqu'au moment de l'embarquement sans que cette modification ne puisse engager la responsabilité du voyageur, dès lors que cette modification est indépendante de la volonté du voyageur. En outre, la responsabilité du voyageur ne pourra être engagée lorsque le changement de compagnie résulte d'une alliance entre les compagnies aériennes, aux termes de laquelle ces dernières mettent en commun certains de leurs vols pour une même destination. Les noms d'aéroports, lorsque la ville desservie en comporte plusieurs, sont également cités à titre indicatif et peuvent être modifiés pour des raisons indépendantes de la volonté du voyageur sans donner lieu à un dédommagement. En cas de changement d'aéroport, notamment à Paris (Orly ou Roissy) les frais de navette, taxi, bus, parking etc. restent à la charge du client, dès lors que le voyageur n'est pas responsable du changement. Les conditions générales du transporteur sont applicables de plein droit et peuvent être consultées sur le site internet de chaque compagnie ou être demandées à l'agent de voyage.

**11) Convocations à l'aéroport** Les convocations sont communiquées au client dès que le voyageur connaît les horaires définitifs et les lieux de convocation. Il arrive que cela soit quelques jours seulement avant le départ.

**12) Réclamations** Conformément aux dispositions de l'article L113-5 du code de la consommation, le voyageur met à la disposition des consommateurs un numéro de téléphone non surtaxé (01 45 15 15 00 poste 2004) destiné à recueillir leurs appels en vue d'obtenir la bonne exécution de leur contrat ou le traitement d'une réclamation. L'action en responsabilité à l'encontre de la compagnie aérienne doit être intentée, sous peine de déchéance, dans le délai de deux ans, à compter de l'arrivée à destination ou du jour où l'aéronef aurait dû arriver, ou de l'arrêt du transport. Le mode de calcul du délai est déterminé par la loi du tribunal saisi. Toute réclamation devra être transmise au voyageur, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, accompagné de toutes les pièces justificatives sans un délai maximum de 30 jours après la date de retour, le cas échéant par l'intermédiaire de l'agence de voyage. Le non respect de ce délai pourra être susceptible d'affecter le traitement du dossier de réclamation. Le délai de réponse peut varier en fonction de la durée de l'enquête du voyageur auprès des prestataires de services concernés. En cas de contretemps rencontré au cours des transports assurés par les compagnies aériennes, le voyageur recommande à ses clients de conserver les cartes d'embarquement ou « tags bagages » dont les originaux devront être transmis au voyageur simultanément à l'envoi de la réclamation ; et ce, pour répondre aux demandes des compagnies aériennes et ainsi accélérer le traitement de la réclamation par la compagnie aérienne. En tant que membre du SNAV, le voyageur informe le client de la faculté de recourir (dans certaines conditions) à la médiation «tourisme et voyage» en vue du règlement amiable d'un éventuel différend qui pourrait survenir entre une fournisseur de services de transport aérien, voyage et tourisme et le client, si un tel différend subsiste après la saisine préalable du fournisseur de service. Les coordonnées des Médiateurs et les modalités de saisine sont détaillées sur le site [www.mtvtour.com](http://www.mtvtour.com)

**13) Enfants et bébés, personnes de forte corpulence, personnes handicapées :** Sur les vols réguliers il convient, pour connaître le prix des billets, de se référer aux tarifs des compagnies aériennes qui comportent, parfois, des prix spéciaux enfants. Sur les vols charters, les enfants payent plein tarif à l'exception des vols sur certaines destinations, sur lesquels les enfants peuvent bénéficier d'une réduction de 25% ou de 33%, dans la limite d'un certain nombre de places réservées. Sur les vols charters, les enfants de moins de 15 ans, non accompagnés ne sont pas acceptés. Sur les vols réguliers et sur les vols charters, les bébés (en principe jusqu'à 2 ans non révolus à la date de retour) payent généralement 10% du tarif adulte. Les bébés n'occupent pas de siège. Il appartient aux personnes de forte corpulence de le signaler dès leur réservation. Il leur est fortement recommandé de réserver un second siège : si le vol est complet, l'accès à bord pourra leur être refusé par le transporteur, pour des raisons de sécurité, si leur corpulence ne leur permet pas de s'asseoir sur un seul siège. Un client présentant un handicap/incapacité doit nous aviser, dès l'inscription, de tout besoin particulier en décollant ; des mesures appropriées sont prises, chaque fois que cela est possible ; la prise en charge complète et totale du handicap/incapacité relève de la seule responsabilité du client.

**14) Animaux** Les animaux, en principe, sont interdits sur les vols charters. Pour les vols réguliers, il convient d'interroger directement chaque compagnie aérienne.

**15) Bagages** En règle générale, le poids des bagages maximum autorisé est de 20 kg par personne sur les vols réguliers et de 15 kg par personne sur les vols charters ; le voyageur recommande de ne pas dépasser 15 kg et un bagage par passager. Toutefois certaines compagnies aériennes n'autorisent qu'un poids inférieur et/ou limitent le nombre de bagage par personne, il est fortement recommandé de se renseigner auprès de la compagnie concernée avant le départ. Les franchise s'apprécient généralement individuellement et non pour l'ensemble des personnes voyageant ensemble (ainsi par exemple si deux personnes voyageant ensemble, que l'une d'elle a un bagage de 10kg et l'autre un bagage de 18 kg alors que la franchise est de 15 kg, la seconde personne devra en principe régler les frais correspondant au 3kg de bagage supplémentaire). Pour des raisons de sécurité, les compagnies aériennes interdisent le transport dans les bagages en soute et en cabines, de certains articles, tels que : explosifs, pétards, fusées, gaz, liquides et solides inflammables (essences à brûlots, allumettes...), produits oxydants, corrosifs (mercures, batteries...), toxiques ou infectieux, substances radioactives. En outre, de nouvelles mesures de sécurité restreignent très largement le transport de liquides en cabine est très largement restreint par les mesures de sécurité applicables, le voyageur recommande donc de placer tous les liquides dans les bagages en soute (sont notamment considérés comme des liquides : les gels, substances pâteuses,

lotions, contenus de récipient sous pression). Cette liste n'est pas exhaustive et il appartient au client de se renseigner auprès de la compagnie aérienne concernée. En cas d'acheminement tardif, perte ou détérioration de bagages, le client doit établir un bulletin d'irrégularité bagages à l'aéroport d'arrivée, auprès de la compagnie concernée. La réception des bagages sans protestation par le destinataire constituera une présomption de ce qu'ils ont été livrés en bon état et dans les conditions fixées par le titre de transport. Dans tous les cas, le client ne sera pas indemnisé pour les dommages ou les retards à la livraison subis par les biens suivants placés dans les bagages enregistrés ou non : matières périssables, les fonds, les devises, bijoux, objets d'art, métaux précieux, argenterie, vêtements de prix, valeurs ou autres objets précieux, objets fragiles, appareils d'optique ou de photo, matériels ou appareils électroniques et/ou de télécommunication, instruments de musique, passeports et pièces d'identité, échantillons, papiers d'affaires, manuscrits ou titres, individualisés ou fongibles et tous les objets indispensables pour le client (médicaments, lunettes...). Le client doit placer ces objets en cabine sous sa surveillance.

### 16) Retour

Le client doit confirmer son intention d'utiliser le vol retour 72 heures avant son départ auprès du correspondant local du voyageur, qui pourra lui demander de le rappeler ultérieurement. En cas de retour "open" (dont la date n'est pas fixée à l'avance), il convient de réserver le plus tôt possible. Le retour "open" ne sera confirmé que sous réserve des disponibilités.

**17) Validité des informations** Les informations communiquées sont à jour à la date de leur publication mais elles peuvent être modifiées sans préavis par le voyageur. Les prix ont été calculés en fonction de nombreux facteurs variables (coût du carburant, des taxes, du cours du dollar américain, des assurances) : il s'agit donc des prix de base et toute variation de ces facteurs est susceptible d'entraîner de plein droit une modification de prix par le voyageur sans préavis ou formalité, autre qu'un avis sous forme de lettre lorsque la modification intervient après la vente des billets. Les taxes afférentes aux transports utilisés pour le calcul des prix sont celles en vigueur le 06/05/2014. Le cours des devises est celui en vigueur le 02/05/2014 pour le dollar américain (1€ = 1,38USD) et pour les autres devises. Le coût du transport aérien a été déterminé (i) pour les vols réguliers, sur la base d'un montant de carburant propre à chaque compagnie et communiqué en date du 06/05/2014, les variations de prix du carburant étant communiquées par les compagnies et répercutées sur le client à l'identique, (ii) pour tous les autres vols, sur la base du prix de référence du kérosène « Jet Clf NWE High Quote » qui est un indice journalier de mesure du prix de la tonne métrique de kérosène émis par Platts Europe, l'indice retenu étant celui correspondant à la moyenne d'avril 2014, soit 962,75 USD par tonne.

**18) Démarchage téléphonique :** Le consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

**19) CNIL** Conformément à la Loi n°78-17 du 06/01/78, dite Loi Informatique et Libertés, le client dispose d'un droit d'accès et de rectification des données nominatives qui le concernent que le voyageur est amené à recueillir pour les besoins de son activité. Le droit d'accès, d'opposition et de rectification peut être exercé sur simple demande adressée au siège social, à l'attention du service marketing. Certaines de ces données sont obligatoires pour permettre les réservations et/ou l'exécution du voyage ; le refus du client de les communiquer pourrait faire obstacle à la réservation ou à la bonne exécution du voyage sans que la responsabilité du voyageur puisse être engagée.

**19) Tourisme durable** Le voyageur est membre du groupe Transat, lequel s'est engagé en faveur du tourisme durable, par la mise en place d'une politique respectueuse de l'environnement, des ressources, du patrimoine, de l'économie locale, des pays visités, ainsi que par son engagement dans l'aide humanitaire et la lutte contre l'exploitation sexuelle des enfants (des précisions sont disponibles sur le site <http://www.resp.transat.com/fr/>) ; le voyageur encourage chacun de ses clients à adopter un comportement responsable et solidaire.



CATALOGUE AUTOMNE HIVER 2014-2015  
CONCEPTION : VENISE. RÉALISATION : AWANTIA  
IMPRESSION : STIGE (ITALIE). CRÉDITS PHOTOS : HACHEM EL YAMANI, VISAGE, FOTOLIA.FR, GRAPHICOBSOSSION.FR,  
GETTYIMAGES.FR, SHUTTERSTOCK.FR, OFFICES DE TOURISME,  
HÔTELIERS DES PAYS CONCERNÉS.

LOOK VOYAGES est une marque de TRANSAT FRANCE

12, rue Trulliot, 94204 Ivry-sur-Seine Cedex. Immatriculée au registre des opérateurs de voyages : IM09400003, SA au capital de 44.168,24€.

RCS Creteil 347 941 940 - Assureur responsabilité civile : Zurich Insurance plc (France), 112 Av de Wagram 75 008 PARIS. Dommages corporels et matériels confondus : 3 846 450€ par année de sinistre et d'assurance. Garantie Financière : APST - 15, avenue Carnot 75017 Paris. Transat France est membre de Transat AT INC.