



## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DE PRIVILEGES VOYAGES®

### Préambule

1. PRIVILEGES VOYAGES® est une agence de voyages, constituée sous la forme d'une Société par actions simplifiée (SAS) au capital de 400.000 Euros, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 339 118 812 et dont le siège social est sis 46, avenue Marceau 75008 Paris (Tél. 33 (0)1 47 20 04 76 - E-mail : [privilegesonline@privileges-voyages.com](mailto:privilegesonline@privileges-voyages.com)).

Elle est immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours Atout France sous le numéro : IM075100318. Garantie Financière ATRADIUS CREDIT INSURANCE NV (44 Avenue Georges Pompidou - 92596 Levallois-Perret Cedex). Assurance de Responsabilité Financière : MMA IARD – 14 boulevard Marie et Alexandre Oyon – 72 030 LE MANS Cedex 9. TVA intracommunautaire de PRIVILEGES VOYAGES® n° FR 78.339.118.812.00025.

2. PRIVILEGES VOYAGES® a développé un site Internet accessible à l'adresse URL "[www.privileges-voyages.com](http://www.privileges-voyages.com)" (ci-après le Site) de présentation institutionnelle permettant de consulter ses offres de services de voyages, notamment forfaits touristiques, prestations d'hébergement, location de voiture, assurances voyages.

3. Les présentes Conditions Particulières d'Utilisation et de Vente sont accessibles de manière permanente et reproductibles à partir du Site via le lien hypertexte " Conditions particulières de vente ".

4. L'acheteur reconnaît avoir été informé et avoir accepté le fait que les offres de voyages sont régies par les présentes conditions de vente de la société PRIVILEGES VOYAGES®.

## I. CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

**Article 1 : Acceptation des Conditions Particulières de Vente**

**Article 2 : Définitions**

**Article 3 : Objet**

**Article 4 : Accès au Site**

**Article 5 : Configuration requise**

**Article 6 : Prix**

**Article 7 : Moyens de paiement**

**Article 8 : Conditions de règlement**

**Article 9 : Durée des voyages**

**Article 10 : Photographies et illustrations**



**Article 11 : Formalités et vaccinations / Informations météorologiques**

**Article 12 : Hébergement et séjour**

**Article 13 : Disponibilités des offres**

**Article 14 : Annulation / Frais d'annulation**

**Article 15 : Preuve / Archivage**

**Article 16 : Remise des documents de voyage**

**Article 17 : Réclamations**

**Article 18 : Responsabilités**

**Article 19 : Absence de droit de rétractation**

**Article 20 : Assurances**

**Article 21 : Documents contractuels**

**Article 22 : Loi applicable et tribunaux compétents**

**Article 23 : Dispositions finales**

### **Article 1 : Acceptation des Conditions Particulières de Vente**

**1.1.** Ces Conditions Particulières de Vente s'appliquent à toute réservation de voyage effectuée auprès de PRIVILEGES VOYAGES®. Elles complètent l'information préalable communiquée au voyageur avant son achat, en vertu des articles L. 211-8 et R. 211-4 du Code du Tourisme dans sa version postérieure au 1<sup>er</sup> juillet 2018 et informent le Client des conditions dans lesquelles PRIVILEGES VOYAGES® propose ses prestations.

**1.2.** Le Client reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les Conditions de Vente présentées ci-après. Le texte des présentes Conditions pourra être obtenu en version PDF via le lien suivant : <http://media.privileges-voyages.dyndns.org/medias/mediatheque/docs/PrivilegesVoyages-ConditionParticuliereDeVente.pdf>

**1.3.** Le Client reconnaît avoir reçu et pris connaissance des présentes Conditions de Vente dans leur intégralité, des conditions spécifiques propres à certaines prestations, ainsi que de tous les termes de la proposition avant d'avoir effectué sa réservation.

### **Article 2 : Définitions**

#### **Client(s), Acheteur ou Voyageur :**

Désigne les personnes physiques ou morales ayant conclu un contrat de voyage avec PRIVILEGES VOYAGES® ou ayant le droit de voyager sur la base dudit contrat.

#### **Espace TOURISME :**

Désigne la partie du Site à partir de laquelle toute personne peut accéder aux Services ;

#### **Forfait touristique :**

Désigne la prestation fournie par PRIVILEGES VOYAGES® ou vendue sous la dénomination de « forfait »:

Résultant de la combinaison, préalable ou postérieure à un contrat autorisant le voyageur à choisir



parmi une sélection de différents services de voyage, d'au moins deux (2) types différents de services de voyage dépassant 24 heures ou incluant une nuitée portant respectivement sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques représentant au moins 25% du prix du forfait et annoncés comme ou constituant une caractéristique essentielle du forfait ; Vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris, au sens de l'article L.211-2-II-A du Code du tourisme.

**Partenaire :**

Désigne tout tiers prestataires de Services, à savoir notamment, les transporteurs ferroviaires dont la SNCF, les compagnies aériennes, les hôteliers, les tour-opérateurs, les sociétés de location de voiture, les compagnies d'assurances sélectionnés par PRIVILEGES VOYAGES®.

**Services de voyage :**

Désigne les prestations que PRIVILEGES VOYAGES® ne produit pas elle-même : transport, logement, location de véhicule et autres services touristique ne faisant pas partie intégrante d'un service de voyage et pouvant être réservés seuls.

**Service(s) :**

Désigne l'ensemble des prestations mises à la disposition des Utilisateurs, par PRIVILEGES VOYAGES® à savoir notamment la fourniture de billets d'avion, de billets de trains, de services de prestations d'hébergement, de services de location de voiture, d'avions, de villas, de résidences, de services de souscription d'assurances relatives aux prestations de voyages, la fourniture de Forfaits touristiques, ou tout autre service fourni par PRIVILEGES VOYAGES® ou les Partenaires.

**Site :**

Désigne le site Internet de PRIVILEGES VOYAGES® accessible à l'adresse URL : "[www.privileges-voyages.com](http://www.privileges-voyages.com)".

**Utilisateur(s) :**

Désigne toute personne morale ou physique consultant le Site et souhaitant bénéficier des Services de PRIVILEGES VOYAGES®.

**Article 3 : Objet**

**3.1.** Les présentes Conditions Particulières de Vente fixent les conditions techniques, juridiques et financières d'accès aux Services du Site afin de consulter l'offre de PRIVILEGES VOYAGES® :

- Forfait touristique ;
- Billet de train et billet d'avion ;
- Location de chambre d'hôtels ;
- Location de véhicules ;
- Location de bateaux, avions, villas, résidences touristiques ;
- Souscription de contrat d'assurance complémentaire des services susvisés.

**3.2.** S'agissant de la vente de billetterie de transport seule, le Client est informé que conformément aux articles L. 211-1\_V et L. 211-7 du Code du Tourisme, PRIVILEGES VOYAGES® n'intervient



qu'en qualité de mandataire et ne peut être déclarée responsable de toute mauvaise exécution de la prestation imputable au Partenaire dont les conditions générales et particulières de vente sont applicables.

#### **Article 4 : Accès au Site**

Retrouvez nos Conditions d'Utilisation du site sur <https://www.privileges-voyages.com/page/q/mentions-legales>

L'accès au Site s'effectue directement à l'adresse URL suivante : [www.privileges-voyages.com](http://www.privileges-voyages.com).

Le Site est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Toutefois, le Site peut ponctuellement faire l'objet d'opérations techniques de maintenance, d'entretien et de mise à jour, entraînant leur indisponibilité momentanée.

Les émissions des titres de transports et le traitement des commandes par PRIVILEGES VOYAGES® s'effectuent du lundi au vendredi, entre 9 heures 30 et 18 heures 30 (heure française - GTM + 1).

#### **Article 5 : Configuration requise**

**5.1.** Le Client est informé que la configuration informatique minimum requise pour permettre l'accès complet au Service est la suivante :

Navigateur : Internet Explorer 10, Internet Explorer 11, Firefox , Safari, Opera, Chrome

La responsabilité de PRIVILEGES VOYAGES® ne saurait en aucun cas être engagée du fait de l'utilisation par le Client de tout matériel ou logiciel non conforme avec la configuration minimum spécifiée ci-dessus.

**5.2.** Certaines des données consultées et échangées sur le Site sont sécurisées par un cryptage de type SSL 128 bits.

#### **Article 6 : Prix**

**6.1.** Tous les prix sont affichés en Euros (€) toutes taxes comprises (TTC). Ils sont exprimés sur une base de chambre double, à partir de et en basse saison. Le prix de l'offre sera communiqué au Client sur son devis et le contrat confirmera le prix définitif en fonction de la date de la demande et du voyage.

Les frais de service applicables aux réservations seront indiqués au Client dans son descriptif préalable et calculés suivant la grille ci-dessous :

#### **Prestations Billetterie**

- Air National 25 €
- Air Europe 35 €
- Air International 75 €
- SNCF National et international par trajet 8 €
- Réservation d'un hôtel 15 €

- Location d'un véhicule 15 €
- Billetterie Mer par personne 15 €
- Visa par personne 45 €
- Modification/Annulation par réservation 15 €
- Frais d'un Chronopost 25 €

### **Prestation forfait touristique**

- L'inscription entraîne le versement de frais de service de 0 à 100€ par personne ou par dossier en fonction des destinations et du type de voyage.

### **6.2. Prestations hors forfait**

Les prestations achetées par le Client avant son départ ou sur place sans l'accord ni l'intervention de PRIVILEGES VOYAGES® ne seront pas incluses dans le forfait touristique et ne bénéficieront pas du régime instauré par le Code du Tourisme pour la vente de prestations touristiques.

### **6.3. Prestations d'hébergement et Forfaits touristiques**

**6.3.1.** Seules les prestations mentionnées explicitement dans les descriptifs des voyages sont comprises dans le prix. Sauf mention expresse contraire, nos prix ne comprennent pas :

- Les frais de connexion au Site ;
- Les frais de visas ;
- Les visites et excursions optionnelles ;
- Les boissons, pourboires et dépenses personnelles ;
- Les repas, le cas échéant ;
- Les assurances complémentaires ;
- Les excédents de bagages ;

**6.3.2.** Conformément aux articles **L.211 – 12, R. 211-8 et R. 211-9 du Code du Tourisme**, PRIVILEGES VOYAGES® pourra modifier le prix du voyage, tant à la hausse qu'à la baisse, afin de tenir compte des variations suivantes :

- Le coût du transport, lié notamment au coût du carburant et autres sources d'énergie, aux différentes taxes et redevances sur les services de voyage imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat : touristiques, atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports. Les variations du coût de transport et des différentes taxes afférentes seront répercutées uniquement à proportion de leur part dans le calcul du montant du prix du voyage ;



- Le taux de change en rapport avec le contrat lorsqu'une partie des prestations est facturée à PRIVILEGES VOYAGES® en monnaie étrangère. Ces variations seront répercutées uniquement à proportion de leur part dans le calcul du montant du prix du voyage.

PRIVILEGES VOYAGES® informera le Client dans les meilleurs délais, sur un support durable, de toute majoration de prix au plus tard 20 jours avant le départ en l'accompagnant d'une justification et des modalités de calcul.

**6.3.3.** Dans l'hypothèse où en application de l'article 6.3.2 ci-dessous PRIVILEGES VOYAGES® se trouverait contraint de modifier de plus de 8 % le prix initialement stipulé, le Client recevra une information claire, compréhensible et apparente sur un support durable sur :

- la hausse proposée et sa répercussion sur le prix
- son choix entre résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement sous 14 jours des sommes versées OU accepter la modification proposée par PRIVILEGES VOYAGES®. Un avenant au contrat précisant les modifications apportées devra alors être régularisé entre les parties, étant entendu que celui-ci pourra être conclu par voie électronique, de sorte que les dispositions de l'article 16 ci-après lui seront parfaitement applicables.
- le délai raisonnable de sa réponse et les conséquences de son absence de réponse dans le délai fixé

#### **6.4. Offres promotionnelles**

PRIVILEGES VOYAGES peut proposer, à des périodes de départ déterminées et pendant une durée limitée, des offres promotionnelles dites « Offres du moment ». Ces offres sont annoncées en % de réduction par rapport au prix habituellement pratiqué pour la période concernée, ou en nuitée supplémentaire ou encore en cadeaux offerts (transferts, visites, diner, spa etc.) à partir d'un certain nombre de nuits achetées dans une catégorie précise d'hébergement. L'offre publiée mentionne de manière claire et compréhensible sa nature, la catégorie de produits concernée, sa valeur, sa période d'application et la durée de l'opération promotionnelle.

### **Article 7 : Moyens de paiement**

**7.1.** Le prix des Services doit être réglé par le Client auprès de PRIVILEGES VOYAGES® par :

- carte bancaire (Carte Bleue, Visa, , Eurocard/Mastercard, American Express)
- chèque
- virement
- espèces dans le respect des plafonds légaux



Dans tous les cas, quel que soit le moyen de paiement utilisé, PRIVILEGES VOYAGES® s'engage à ne débiter le compte bancaire ou le compte prépayé du Client qu'après confirmation de la disponibilité des offres par les Partenaires.

**7.2.** Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour quelque raison que ce soit imputable au Client, la commande serait annulée de son fait, les conséquences en découlant demeurant la charge du Client.

Tout retard de paiement par un professionnel est générateur conformément à l'article L.441-6 du code de commerce, d'une indemnité calculée sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur ainsi d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros.

### **Article 8 : Conditions de règlement**

Pour toute commande à 35 jours ou moins du départ, le règlement de l'intégralité du montant du voyage sera exigé.

À plus de 35 jours du départ, la réservation implique le paiement immédiat d'un acompte au minimum égal à 30% du montant total sauf prestations spécifiques ; dans ce cas, les modalités de paiement seront indiquées avant la confirmation de la réservation.

Le solde est payable au plus tard 35 jours avant le départ.

Ne sont pas considérés comme libératoires de la dette : la remise de coordonnées d'une carte bancaire tant que l'accord du centre d'autorisation des paiements n'est pas obtenu, le dépôt d'un chèque tant que celui-ci n'est pas débité (sauf chèque de banque), une demande de virement avant confirmation de réception des fonds par notre banque.

Les acomptes et les soldes doivent pouvoir être encaissés dans les 24 heures ouvrées suivant leur date d'exigibilité.

Lorsque les coordonnées d'une carte bancaire ont été fournies en garantie d'un moyen de paiement par le Client, elles permettront d'effectuer le règlement de la somme due si ledit moyen de paiement ne permet pas un encaissement dans les délais définis.

Dans tous les cas, si l'encaissement n'a pas pu être réalisé à l'issue du délai défini, PRIVILEGES VOYAGES® sera alors bien fondée à constater la résolution du contrat du fait du Client aux conditions applicables à l'article 15 des présentes.

### **Article 9 : Durée des voyages**

S'agissant des Forfaits touristiques, la durée des voyages indiquée sur le Site inclut le jour du départ, à partir de l'heure de convocation, ainsi que le jour du retour jusqu'à l'heure d'arrivée à destination.

### **Article 10 : Photographies et illustrations**

Les photographies et illustrations figurant sur le Site ont une valeur illustrative. Il est rappelé que des variations minimales peuvent apparaître entre les photos figurant sur les fiches descriptives et les produits fournis.

### **Article 11 : Formalités / Vaccinations**

**11.1.** PRIVILEGES VOYAGES® fournit au Client, à partir du Site, des informations générales relatives aux formalités administratives nécessaires (pièce d'identité et visas avec durée d'obtention notamment) afin de franchir les frontières, ainsi qu'aux formalités sanitaires conseillées ou obligatoires.

Dans tous les cas, l'accomplissement de ces formalités administratives douanières ou sanitaires est à la charge du Client. Sauf faute imputable à PRIVILEGES VOYAGES®, un Utilisateur qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés par les autorités administratives





compétentes (passeport, visa, certificat de vaccination, billets...) ne pourra prétendre à aucun remboursement.

**11.2.** PRIVILEGES VOYAGES® permet au Client, à partir du Site, d'avoir accès à des informations et prévisions météorologiques. Sauf faute imputable à PRIVILEGES VOYAGES®, la responsabilité de PRIVILEGES VOYAGES® ne saurait être engagée en cas de dommage résultant de l'utilisation et/ou de l'interprétation de ces informations et prévisions météorologiques.

**11.3.** Les enfants mineurs doivent être en possession de papier d'identité à leur nom avec photographie. Les mineurs doivent être titulaires d'un passeport individuel. Les inscriptions de mineurs sur les passeports des parents, y compris les passeports « ancien modèle » dits passeports Delphine, sont désormais impossibles.

Pour les mineurs non-accompagnés ou accompagnés d'un seul parent, représentant légal ou d'un tiers : en plus des formalités ordinaires, le parent accompagnant devra se munir du livret de famille ainsi que d'une autorisation de sortie du territoire signée par le parent ne voyageant pas.

## **Article 12 : Hébergement et séjour**

### **12.1.** Classification de l'établissement hôtelier

Le nombre d'étoiles attribuées à un hôtel figurant sur le Site est communiqué à PRIVILEGES VOYAGES® par ses Partenaires et correspond aux normes locales en vigueur au sein du pays où est établi l'hôtel et peut donc différer des normes françaises ou internationales en la matière.

### **12.2.** Modification de l'établissement hôtelier

Dans le cadre des Forfaits touristiques, PRIVILEGES VOYAGES® peut être contrainte avant le départ de substituer à l'établissement hôtelier initialement prévu un établissement hôtelier de même catégorie. PRIVILEGES VOYAGES® s'engage naturellement à vous en informer dans les meilleurs délais de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable. Vous pourrez alors :

- Soit résilier votre contrat et obtenir sans pénalité le remboursement des sommes versées dans un délai maximal de 14 jours ;
- Soit accepter la modification proposée par PRIVILEGES VOYAGES®. Un avenant au contrat précisant les modifications apportées sera alors régularisé entre les parties, étant entendu que celui-ci pourra être conclu par voie électronique, de sorte que les dispositions de l'article 16 ci-après lui seront parfaitement applicables.

### **12.3.** Les repas

Lorsque des repas sont inclus dans la prestation, leur nombre dépend du nombre de nuitées.

La pension complète comprend le petit-déjeuner, le déjeuner et le dîner, selon les horaires de services fixés par l'établissement hôtelier concerné. La demi-pension comprend le petit-déjeuner et un repas par jour. Du fait des horaires ou du retard de votre transport, certains repas peuvent être fournis à l'occasion dudit transport. Sauf mention contraire expresse, les boissons ne sont pas comprises



dans le cadre de la pension complète ou de la demi-pension. Toutes les consommations hors forfait sont à votre charge.

#### **12.4. Les Activités**

Le Client est informé du fait que les activités sportives et loisirs mentionnés sur le descriptif de l'hébergement sur le Site ne revêtent qu'un caractère indicatif et peuvent être modifiés par l'établissement d'accueil ou d'hébergement.

**12.5. Visites de caves, formule "All Inclusive" qui peut permettre une consommation sans limite de certains alcools pour les personnes majeures : l'abus d'alcool est dangereux pour la santé.**

PRIVILEGES VOYAGES® ne sera pas responsable des conséquences de tout abus ou consommation excessive d'alcool.

#### **Article 13 : Disponibilité des offres**

Toutes les offres proposées sur le Site résultent des communications effectuées par nos Partenaires, et leur disponibilité doit être confirmée par PRIVILEGES VOYAGES® avant la conclusion du contrat.

#### **Article 14 : Annulation / Frais d'annulation**

Les conditions et frais d'annulation ci-après exposés s'appliquent à tous les Services, sauf modalités spécifiques décrites dans les programmes concernés, lesquelles sont notamment exposées au sein de la fiche récapitulative de la commande.

#### **14.1. Forfaits touristiques**

Toute demande d'annulation ou de modification des Forfaits touristiques par le Client devra être adressée à PRIVILEGES VOYAGES® :

- par lettre recommandée avec accusé de réception ; la date de réception constituera la date d'annulation ou de résolution du contrat.
- par email avec accusé de réception ; la date d'envoi de l'accusé de réception à l'expéditeur constituera la date d'annulation ou de résolution du contrat.

Sous réserve de dispositions particulières pouvant figurer au sein de la fiche récapitulative des Forfaits touristiques commandés, l'annulation ou la modification des Forfaits touristiques par le Client donnera lieu à la perception par PRIVILEGES VOYAGES® d'une somme correspondant à un pourcentage du prix des Services TTC, selon le barème standard ci-dessous :

Date d'annulation par rapport à la date de départ	Frais d'annulation (hors assurances) sur les prestations terrestres
Jusqu'à 30 jours	10 % du dossier
De 30 à 21 jours	25 % du dossier
De 20 à 8 jours	50 % du dossier
De 7 à 3 jours	75 % du dossier
Moins de 2 jours	95% du dossier
Non-présentation au départ ( <i>no show</i> )	100 % du dossier

Les frais de dossier, d'assurances optionnelles, d'excursions et les frais de visas ne sont jamais remboursables.

Sous déduction des sommes dues à PRIVILEGES VOYAGES® en application du barème ci-dessus, des frais de dossier et le cas échéant, des frais d'assurances optionnelles, d'excursions et des frais de visas, PRIVILEGES VOYAGES® s'engage à rembourser le Client dans un délai raisonnable de toutes les sommes préalablement versées par ce dernier.

Les conditions d'annulation des prestations aériennes seront précisées avant la confirmation de la réservation.

#### **14.2. Prestations d'hébergement**

Toute demande d'annulation ou de modification des Prestations d'hébergement par le Client donnera lieu à la perception par PRIVILEGES VOYAGES® des frais stipulés lors de la réservation.

#### **14.3. Dispositions générales**

En tout état de cause, si vous le souhaitez, vous pouvez également être remboursés des Services annulés par vos soins sous la forme d'un avoir à valoir lors de votre prochaine commande, valable pendant une durée d'un (1) an. Cette prestation vous sera facturée et les frais stipulés lors de la réservation.

#### **14.4. Cession du contrat**

Conformément à l'article L 211-11 du Code du Tourisme, le Client pourra céder son contrat (hors contrat d'assurance) à un tiers, à condition d'en informer PRIVILEGES VOYAGES® sur un support durable (par courrier postal ou électronique avec accusé de réception) au plus tard sept (7) jours avant le début du séjour, en indiquant précisément les noms et adresse du (des) cessionnaire(s) et du (des) participant(s) au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions pour effectuer le voyage (en particulier pour les enfants qui doivent se situer dans les mêmes tranches d'âges).



Le cédant et le cessionnaire sont tenus d'acquitter le solde du prix et les frais appropriés qui seront indiqués à réception de la demande de cession.

Les assurances complémentaires ne sont en aucun cas remboursables ni transférables.

En cas de cession, le cédant assume l'obligation d'informer le cessionnaire de tous les documents indispensables pour se rendre à destination, pour que ce dernier ne puisse annuler au motif qu'il n'aurait pas été informé ou qu'il ne puisse partir.

#### **Article 15 : Preuve / Archivage**

Les données saisies par le Client lors du processus de commande sont conservées au sein du système informatique de PRIVILEGES VOYAGES®, et seront considérées comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les Parties.

Par conséquent, les données sur support électronique conservées et archivées par PRIVILEGES VOYAGES® pourront être valablement produites comme moyens de preuve par PRIVILEGES VOYAGES® et opposées au Client dans le cadre de toute réclamation ou action en justice avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit, ce que le Client déclare expressément accepter.

Le Client peut avoir accès à l'ensemble de ses données, y incluant ses commandes, sur simple demande adressée par courrier simple (Privilèges Voyages – Service RGPD - 46 avenue Marceau – 75008 Paris) ou par courrier électronique (rgpd@privileges-voyages.com)

Les dispositions du présent article sont applicables à tout échange électronique entre le Client, PRIVILEGES VOYAGES® et/ou ses Partenaires

#### **Article 16 : Remise des documents de voyage**

Les documents nécessaires à votre voyage vous seront remis en temps utile avant le début du voyage. Le mode de remise de vos documents de voyage afférent aux Services est précisé lors de la fiche récapitulative de votre commande.

Selon les cas, et notamment selon les choix optionnels que vous avez sélectionnés lors de la saisie de votre commande, vos documents de voyage vous sont remis selon l'un des modes suivants :

- Envoi par email : les billets d'avion, documents de voyages et vouchers peuvent être adressés au client via l'agence distributrice par voie électronique ;
- Envoi par courrier ;
- Remise au siège social de PRIVILEGES VOYAGES® ;
- Envoi par coursier aux clients parisiens uniquement\* ;
- Envoi par Chronopost \* ;

*\* Les frais de livraison de ce mode de remise optionnels sont de 25€ TTC.*

Lorsque vous avez émis le souhait que vos documents de voyage vous soient adressés par voie postale, ou lorsque ce mode de remise vous est imposé en raison de l'impossibilité d'éditionner un billet électronique, PRIVILEGES VOYAGES® s'engage à vous faire parvenir vos documents de voyage dans les meilleurs délais, et en tout état de cause au plus tard la veille de votre départ.



### **Article 17 : Réclamations**

Toute réclamation éventuelle doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à PRIVILEGES VOYAGES® dans un délai de trente (30) jours à compter de la fin du séjour à l'adresse suivante : PRIVILEGES VOYAGES®, 46 avenue Marceau, 75008 Paris.

A défaut de réponse ou de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le Voyageur pourra saisir gratuitement et dans le délai d'un an après sa réclamation, le Médiateur Tourisme et Voyage dont les coordonnées sont : MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17. Modalités de saisine sur le site internet : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

Le Client doit signaler toute non-conformité dans l'exécution du voyage ou du séjour sur place auprès du point de contact dont les coordonnées lui ont été communiquées dans le contrat.

### **Article 18 : Responsabilités**

**18.1.** Conformément à l'article L. 211-16 du Code du Tourisme, le professionnel qui vend un forfait touristique ou service de voyage mentionnés au 1° et 2° de l'article L. 211-1 est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus par ce contrat, sans préjudice de son droit de recours contre le prestataire de service qui a exécuté le service ou contre tout tiers ayant contribué au fait à l'origine de l'indemnisation, de la réduction de prix ou d'autres obligations.

Le professionnel peut toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

L'obligation d'indemnisation de PRIVILEGES VOYAGES® pourra être déterminée et limitée par des conventions internationales régissant la responsabilité d'un prestataire fournissant un service de voyage inclus dans le voyage ou le séjour. Dans les autres cas, le contrat de voyage pourra limiter les dommages-intérêts à trois fois le prix total du séjour, sauf en cas de dommages corporels ou causés intentionnellement ou par négligence.

**18.2.** Conformément à l'article L 211-7 du Code du Tourisme, les dispositions du Code du Tourisme ne s'appliquent pas à la vente de titres de transport aérien ou d'autres titres sur ligne régulière seuls. PRIVILEGES VOYAGES® ne pourra donc être tenu pour responsable des conséquences des évènements suivants : Annulation, retards, surréservation, perte ou vol de bagages ou d'autres effets. PRIVILEGES VOYAGES® pourra mettre à jour les présentes conditions particulières de vente, en fonction notamment de toute évolution légale, réglementaire ou technique, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux réservations antérieures à cette modification.



#### **Article 19 : Absence de droit de rétractation**

Conformément aux dispositions de l'article L. 221-28-12° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats ayant pour objet des prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée.

#### **Article 20 : Assurances**

La souscription d'une assurance résolution (annulation) du contrat est facultative et vous permettra d'obtenir le remboursement des frais de résolution de votre contrat après une déclaration à l'assureur si la cause de la résolution est garantie, à l'exception du montant des frais de dossier et du montant de la souscription à l'assurance.

La souscription d'une assurance rapatriement/frais médicaux/décès est obligatoire/facultative selon les cas et permettra d'être pris en charge en cas d'incident, accident ou décès des voyageurs/de leurs proches.

Le client bénéficie d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de sa souscription, s'il justifie être déjà assuré dans les mêmes conditions et à condition qu'il n'ait déclaré aucun sinistre. Au-delà de ce délai, la souscription d'assurance est définitive et ne peut être remboursée.

#### **Article 21 : Documents contractuels**

Les Conditions d'Utilisation du Site, les présentes Conditions Particulières de Vente, les conditions spécifiques de vente telles que figurant au sein de la fiche récapitulative des Services commandés, le cas échéant, les conditions générales et particulières de vente des Partenaires, constituent l'intégralité des documents contractuels applicables entre les Parties.

#### **Article 22 : Loi applicable et tribunaux compétents**

Le présent contrat est soumis à l'application du droit français.

En cas de litige survenant à l'occasion de l'interprétation, de l'exécution ou de la résiliation des présentes Conditions Particulières de Vente entre PRIVILEGES VOYAGES® et un Utilisateur pour un usage professionnel, il est attribué compétence exclusive aux juridictions du ressort du Tribunal de Commerce de Paris.

#### **Article 23 : Dispositions finales**

Le fait que PRIVILEGES VOYAGES® ne se prévale pas, à un moment ou à un autre, d'une disposition des présentes Conditions Particulières de Vente ne pourra être interprété comme valant renonciation par PRIVILEGES VOYAGES® à s'en prévaloir ultérieurement.

Dans le cas où l'une des dispositions des présentes Conditions Particulières de Vente serait déclarée nulle ou sans effet, elle serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

## II. FORMULAIRES STANDARD

Le formulaire correspondant à la situation du Client lui sera remis avant la conclusion du contrat. PRIVILEGES VOYAGES® publie ici les formulaires susceptibles d'accompagner ses services : forfaits en agence ou prestations isolées et qui seront complétés selon la situation.

### **Partie B : Formulaire d'information standard pour des contrats de voyage à forfait dans des situations autres que celles couvertes par la partie A : vente de forfaits en agence**

*La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.*

*Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. PRIVILEGES VOYAGES® sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.*

*En outre, comme l'exige la loi, PRIVILEGES VOYAGES® dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle(s) deviendrait(en)t insolvable(s).*

#### **Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :**

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.
- L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.
- Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.
- Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.
- Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le

professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

- Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.
- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.
- Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.
- Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.
- L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. Privilèges Voyages ® a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de ATRADIUS. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (Atradius - Immeuble Place de Seine -159, rue Anatole France - CS50118 – 92 596 Levallois-Perret Cedex - + 33 14 105 84 84 - info.fr@atradius.com) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Privilèges Voyages ®.

[www.eur-lex.europa.eu](http://www.eur-lex.europa.eu)

**Partie D Formulaire d'information standard pour des contrats portant sur un service de voyage visé au 2° du I de l'article L. 211-1 du code du tourisme, à l'exclusion de ceux visés au 1° et 2° du I ainsi que du II de l'article L. 211-7 du même code : vente de prestations isolées hors transport.**

*Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme. PRIVILEGES VOYAGES® sera entièrement responsable de la bonne exécution du service de voyage.*



En outre, comme l'exige la loi, PRIVILEGES VOYAGES® dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où elle deviendrait insolvable. Pour plus d'informations sur vos droits

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=FR>

**En cliquant sur l'hyperlien, le voyageur recevra les informations suivantes et droits essentiels prévus par le code de tourisme :**

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le service de voyage avant de conclure le contrat de voyage.
- Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage.
- Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre le prestataire de service ou le détaillant.
- Les voyageurs peuvent céder leur service de voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du voyage. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du service de voyage, le voyageur peut résoudre le contrat. Si le prestataire de service se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.
- Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du contrat, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début de la prestation, le professionnel responsable annule celle-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.
- Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début de la prestation en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage.
- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.
- Si, après le début du voyage, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, 'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage et que le prestataire de service ne remédie pas au problème.
- Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du service de voyage.
- Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.



Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Privilèges Voyages ® a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de ATRDUIS (Atradius - Immeuble Place de Seine -159, rue Anatole France - CS50118 – 92 596 Levallois-Perret Cedex - + 33 14 105 84 84 - info.fr@atradius.com). Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Privilèges Voyages ®.

[www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)

*PRIVILEGES VOYAGES® - Site*

*Mis à jour le 21 Octobre 2020*