

Conditions Générales et Particulières de Vente

Vente de titres de transport sèche

Préambule

1. Désignation du Vendeur

CARRE VOYAGES, SASU enregistré au RCS de Paris sous le numéro 383 722 352, dont le siège social est sis 8 rue Château Landon – 75010 Paris.

Téléphone : 07 86 34 09 70

Adresse mail : marc@c-voyages.fr

Représentant légal : Marc DE NAVACELLE, Président
Immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours : IM 075110083

Garant financier : GROUPAMA ASSURANCE-CRÉDIT & CAUTION - 8-10 rue d'Astorg, 75008 Paris, France
Assureur responsabilité civile professionnelle : HISCOX SA - 49 avenue de l'Opéra, 75002 Paris, France

Adresse du site internet de vente : <https://c-voyages.fr/>

*Ci-après dénommé « CARRE VOYAGES » ou
« l'Agence »*

2. Objet

Les présentes Conditions Générales et Particulières de Vente ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par CARRE VOYAGES de Prestations touristiques, à destination de personnes ayant la qualité de consommateurs ou non-professionnels au sens du Code de la consommation ou de voyageur au sens du Code du tourisme et ayant la capacité juridique de contracter (*ci-après dénommé « le(s) Client(s) »*).

Ces Conditions Générales et Particulières de Vente sont composées de :

- Conditions Générales (CGV) applicables à la vente de billets de transport secs.
- Conditions Particulières de Vente (CPV) venant compléter et substituer les CGV pour les sujets qui y sont abordés. En cas de contradiction entre les CGV et les CPV, les dispositions des CPV priment.

Par chaque document, il sera détaillé préalablement son champ d'application.

3. Définitions des CGPV

Client consommateur : personne physique ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du Code de la consommation, ou de voyageur au sens du Code du tourisme, qui contracte avec CARRE VOYAGES dans le cadre des présentes Conditions Générales de Vente.

Client professionnel : personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel ;

Partenaire : tout tiers prestataire de service, à savoir, notamment les transporteurs ferroviaires (dont la SNCF), les compagnies aériennes, les tour-opérateurs, les sociétés de location de voiture, les hôteliers, les compagnies d'assurance etc...

Prestations : services de voyage au sens des articles L.211-1 et suivants du Code du tourisme (billets de train, billets d'avion, hébergements, activités etc).

Support durable : tout instrument permettant au Client ou à CARRE VOYAGES de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées (Article liminaire du Code de la consommation).

Conditions Générales de Vente pour la vente de titre de transport sec

ARTICLE 1. Contenu et champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent de plein droit à l'ensemble des Prestations de transport (billets de train, billets d'avion) vendues ou offertes à la vente par CARRE VOYAGES.

Elles s'appliquent pour les ventes réalisées par tous circuits de distribution et de commercialisation.

Toute commande ou achat implique l'adhésion sans réserve aux présentes CGV qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par CARRE VOYAGES et figurent sur le contrat de réservation.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales et Particulières de Vente et les avoir acceptées avant sa réservation et la conclusion du contrat.

ARTICLE 2. Informations précontractuelles

Le Client consommateur reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes Conditions Générales de Vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du Code de la consommation pour la vente de Prestations de transport.

Rappel : Les articles L.211-8 à L.211-17-2 du Code du tourisme ne sont pas applicables à la vente de titres de transport sèche. Le Client est expressément informé qu'il ne bénéficie pas, par le biais des présentes, de la protection prévue par les dispositions relatives aux contrats, à la responsabilité et à la garantie financière du Code du tourisme.

ARTICLE 3. Prix

Article 3.1. Prix définitif et taxes additionnelles

Le prix est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC) par personne.

Il est précisé que le prix des Prestations de transport peut fluctuer jusqu'à la validation de la commande, il est donc conseillé au Client de confirmer rapidement le devis émis. En cas de fluctuation, CARRE VOYAGES en informera le Client avant toute confirmation.

Le prix comprend les éléments indiqués au devis.

Sauf mention au devis, il ne comprend pas le pré et post acheminement, les assurances facultatives ni les dépenses personnelles.

Article 3.2. Modalités de paiement

Le Client garantit à CARRE VOYAGES qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du contrat. CARRE VOYAGES se réserve le droit de suspendre toute gestion de réservation et toute exécution des Prestations en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement de toute somme due au titre du contrat.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par CARRE VOYAGES.

Le Client dispose de plusieurs moyens de paiement offrant une sécurité optimale parmi les suivants :

- a. par carte bancaire de crédit ou privative (carte bleue, carte Visa, Eurocard/Mastercard, American Express),
- b. par virement (frais de virement à la charge du Client),
- c. par chèques vacances (ANCV, frais ANCV à la charge du Client).

La sécurité des paiements réalisés en ligne et l'authentification des transactions en résultant sont garanties par le protocole sécurisé de paiement sur Internet 3-D SECURE.

ARTICLE 4. Réservations

CARRE VOYAGES propose un système de réservation à distance par mail ou au téléphone. Les informations figurant sur son site internet ne sont pas contractuelles mais seulement informatives.

Article 4.1. Processus de réservation

Le Client envoie un mail avec ses demandes, en précisant lieux, dates et horaires souhaités de départ et d'arrivée, nombre de personnes, et si besoin de bagages ou autres services spécifiques. CARRE VOYAGES envoie une proposition de devis et les présentes CGV, et le client donne son accord par tout moyen écrit et procède au versement de l'acompte.

Il relève de la responsabilité du Client de ne pas commettre de faute dans la communication des informations personnelles pour la réservation des billets (noms, prénoms, n° de documents d'identité). **Toute modification ultérieure est susceptible d'engendrer des frais conformément aux conditions de la compagnie aérienne.**

Article 4.2. Demande de devis

Avant de procéder à la réservation, le Client peut solliciter la transmission d'un devis lui étant communiqué *via* l'adresse mail qu'il a renseignée.

Pour des réservations individuelles, le devis fourni n'a qu'une valeur indicative et le montant final peut être actualisé et confirmé au moment de la réservation.

Pour les réservations de groupe, le devis est valable 7 jours.

Article 4.3. Facture

Une facture est transmise au Client s'il en fait la demande.

Cette facture est forfaitaire et ne détaille pas les prix unitaires des différentes prestations comprises dans la réservation du Client (prix du billet, des sièges, des bagages...).

ARTICLE 5. Remise des documents de voyage

Les documents nécessaires au voyage seront remis au Client en temps utile avant le début du voyage. Selon les cas, et notamment selon les choix optionnels sélectionnés lors de la saisie de la commande, les documents de voyage seront remis selon l'un des modes suivants :

- Envoi par email
- Envoi par courrier

Lorsque le Client émet le souhait que ses documents de voyage soient adressés par voie postale, ou lorsque ce mode de remise est imposé en raison de l'impossibilité d'éditer un billet électronique, CARRE VOYAGES s'engage à faire parvenir les documents de voyage dans les meilleurs délais, et en tout état de cause au plus tard la veille du départ.

ARTICLE 6. Absence de droit de rétractation

L'article L. 221-28 du Code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voiture, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. L'article L. 221-2 du Code de la consommation exclut également cette faculté pour les transports de personnes et les forfaits touristiques.

CARRE VOYAGES se prévaut de cette absence de droit de rétractation et indique que pour toutes les Prestations entrant dans le champ d'application de l'article L. 221-28 ou L. 221-2 du Code de la consommation, **le Client consommateur ne disposera d'aucun droit de rétractation.**

ARTICLE 7. Modification et résiliation

Avant le départ, le Client est susceptible d'effectuer des demandes de modification ou d'annulation de ses titres de transport conformément aux conditions de transport de la compagnie et selon les options qu'il a choisies. Il est précisé que des frais peuvent être appliqués par les compagnies de transport pour toute demande de modification ou d'annulation.

Ces conditions sont communiquées au Client au moment de la réservation et ne relèvent en aucun cas du ressort de CARRE VOYAGES qui agit en simple mandataire du Client.

CARRE VOYAGES peut facturer des frais pour la gestion de ces modifications ou annulations ; le cas échéant ces frais seront précisés au devis.

ARTICLE 8. Protection des données à caractère personnel

Article 8.1. Données collectées

Dans le cadre de son activité de vente services de voyage, CARRE VOYAGES met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux voyageurs/participants.

A ce titre, CARRE VOYAGES collecte les données à caractère personnel suivantes : prénom, nom, civilité, date de naissance, adresse postale, adresse courriel, numéro de téléphone, particularités notées au contrat, modalités de paiement.

Article 8.2. But poursuivi

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, le Client s'expose à des difficultés d'exécution de la prestation qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité de CARRE VOYAGES.

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la Clientèle de CARRE VOYAGES dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base du consentement du Client. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le Client a consenti.

Plus précisément, les finalités sont les suivantes :

- Identification des personnes utilisant et/ou réservant les prestations
- Formalisation de la relation contractuelle
- Réalisation des prestations réservées auprès de CARRE VOYAGES

- Gestion des contrats et réservation
- Communication aux partenaires en vue de la réalisation des prestations par les partenaires concernés
- Comptabilité notamment gestion des comptes Clients et suivi de la relation Client
- Traitement des opérations relatives à la gestion Clients
- Communications commerciales et prospection, animation.

Article 8.3. Personnes autorisées à accéder aux données

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de CARRE VOYAGES sont les suivantes : les salariés de CARRE VOYAGES et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants de CARRE VOYAGES participant à la réalisation et/ou l'administration des prestations et étant amené à intervenir à ce titre sur les traitements, étant alors précisé qu'en pareille hypothèse, qu'il s'agisse de partenaires ou de sous-traitant, cela est effectué dans le respect de la réglementation en vigueur.

Article 8.4. Conservation des données

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant 5 ans.

Les données à caractère personnel relatives à la carte bancaire du Client sont conservées exclusivement dans le délai nécessaire pour la réalisation de la transaction.

CARRE VOYAGES met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et CARRE VOYAGES ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

Article 8.5. Droits du titulaire des données collectées

En application de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque utilisateur dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de

rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander à ce que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.

Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé au responsable de traitement des données, à Sandra ALARD (sandra@c-voyages.fr), en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité.

À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (<https://www.cnil.fr>).

Article 8.6. Modification de la clause

CARRE VOYAGES se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à cette clause de protection des données à caractère personnel, CARRE VOYAGES s'engage à publier la nouvelle version sur son site, et informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet.

Article 8.7. Opposition au démarchage téléphonique

Vous avez la faculté de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet suivant : <http://www.bloctel.gouv.fr/>.

ARTICLE 9. Langue du contrat

Les présentes Conditions Générales et Particulières de Vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

ARTICLE 10. Assurances

Au moment de la réservation, CARRE VOYAGES offre aux Clients la possibilité de souscrire les assurances facultatives proposées par ses partenaires fournisseurs et les compagnies (le cas échéant, assurance multirisques, annulation...). **Ces assurances ne peuvent plus être contractées postérieurement à la réservation.**

La souscription d'une assurance 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 l'annulation 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 consommateur 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 11. Informations sur le transport

En cas de réservation d'un billet de transport, les conditions de transport de la compagnie de transport s'appliquent (en plus des présentes CGV). Il appartient donc au Client, avant de conclure sa réservation, de prendre connaissance de ces conditions générales de transport.

Perte ou vol de billets de transport : En cas de suppression du courrier électronique contenant « l'e-ticket » le Client doit formuler une demande auprès de CARRE VOYAGES par téléphone ou par mail pour qu'un nouveau titre de transport puisse lui être renvoyé.

Pré et post acheminements : Si le Client organise lui-même son pré et/ou post acheminement, CARRE VOYAGES lui conseille vivement de réserver des titres de transport modifiables et remboursables pour parer à toute perte financière consécutive à une modification ou à une annulation ou un retard des transports réservés.

Informations avant le départ : CARRE VOYAGES conseille au Client de consulter régulièrement ses mails ou son téléphone portable afin d'être averti dans le cas de modification ou d'annulation. A ce titre, le Client doit signaler tout changement d'adresse mail ou numéro de téléphone à CARRE VOYAGES sans délai.

Article 11.1 Spécificités liées au transport aérien

Transporteur effectif : Il peut arriver que les compagnies aériennes émettrices du billet et travaillant en alliance (partage de code ou code-

share), fassent opérer le vol par une autre compagnie faisant partie de cette même alliance.

Embarquement : Sauf mention contraire écrite, les passagers sont convoqués pour des raisons liées à la sécurité du transport aérien 3 (trois) heures avant l'heure de décollage de l'avion figurant sur leur titre de transport. L'Heure Limite d'Enregistrement (HLE) est l'heure limite après laquelle les passagers ne pourront plus être embarqués. Elle est variable selon les transporteurs aériens. En cas de non-respect de l'heure limite, les places réservées peuvent être attribuées à d'autres voyageurs, et aucun remboursement ne pourra être effectué.

Non-présentation au départ : Si le Client ne se présente pas au départ, à l'enregistrement ou si le Client se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage (défaut de présentation des documents nécessaires tels que passeport, visa, certificat de vaccination, ou autres causes...) en l'absence de faute de CARRE VOYAGES, le voyage non-effectué en tout ou partie ne sera en aucun cas remboursé, à quelque titre que ce soit. CARRE VOYAGES ne pourrait être tenue pour responsable du défaut d'enregistrement du Client au lieu de départ occasionné par un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre non organisé par CARRE VOYAGES même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers.

Femmes enceintes : Les compagnies aériennes peuvent refuser l'embarquement à une femme enceinte. CARRE VOYAGES ne saurait être tenue pour responsable de cette décision. Le Client doit informer par écrit de la présence d'une femme enceinte au moins une semaine avant le départ afin que CARRE VOYAGES puisse s'assurer de sa possibilité d'embarquer. Un certificat médical de bonne santé et sans contre-indication au voyage peut en outre être exigé par certaines compagnies aériennes.

Enfants : Les enfants de moins de 2 ans ne disposent pas d'une place attribuée. Les enfants de moins de 15 ans non-accompagnés sont en principe refusés à l'embarquement.

Il relève de la responsabilité du Client de respecter les consignes édictées par les compagnies aériennes et/ou les autorités compétentes, et notamment :

- Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite (PMR) devront signaler leurs besoins particuliers en vue d'une assistance au transporteur aérien ou à la société CARRE

VOYAGES au moins 48 heures avant l'heure de départ publiée du vol.

- Le Client est également invité à visiter la page suivante au sujet du transport de liquides en cabine : <http://www.developpement-durable.gouv.fr/Mesures-de-restriction-sur-les.37265.html>. CARRE VOYAGES ne saurait être tenue responsable de tous refus d'embarquement ou confiscation d'objet jugé dangereux par la compagnie ou les autorités aéroportuaires. Il est de la responsabilité du passager de se renseigner des objets interdits en soute ou en cabine.

Finalement, les droits et obligations des passagers aériens sont détaillés dans le règlement européen 261/2004 du 11 février 2004 établissant les règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, consultable [ici](#).

Article 11.2 Spécificités liées au transport ferroviaire ou routier (bus)

De manière générale, les billets de train ou de bus sont communiqués par CARRE VOYAGES par mail ou par envoi postal au choix du Client. Notez cependant que pour certains trajets, seul le retrait des billets de gare est possible. Le cas échéant, CARRE VOYAGES conseille au Client de prévoir un temps suffisant en gare pour retirer les billets réservés avant d'embarquer dans le train. Il devra être muni des références du ou des billets et (sauf indication contraire) de la carte de crédit utilisée pour la réservation. Les instructions de retrait seront indiquées lors du processus de réservation.

Enfants : Les enfants de moins de 4 ans voyagent gratuitement (sans place attribuée).

Retard/annulation : Si le train pour lequel vous aviez réservé un billet est annulé ou retardé, vous pourriez avoir droit à une compensation ou à un remboursement, en fonction du transporteur concerné. Le cas échéant, CARRE VOYAGES invite le Client à se rapprocher du transporteur directement.

Les droits et obligations des Clients sont détaillés dans le règlement européen 2021/782 du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, consultable [ici](#).

ARTICLE 12. Responsabilité de CARRE VOYAGES

Le Client est informé que conformément aux articles L. 211-7 et L. 211-17-3 du Code du tourisme, CARRE VOYAGES n'intervient qu'en qualité de mandataire pour la vente de billets de transport sur ligne régulière et ne peut être déclarée responsable de toute mauvaise exécution de la Prestation imputable au Partenaire dont les Conditions générales de transport sont applicables.

CARRE VOYAGES ne remboursera pas les frais pouvant résulter du transport aérien ou ferroviaire (taxis, hôtels, transport, restauration...) dès lors que le Client sera sous la protection de la compagnie de transport. En cas de retard dans le transport au départ ou au retour du voyage et/ ou dommage ou perte de bagages, refus d'embarquement (surbooking) et/ou annulation, nous recommandons au voyageur, pour lui permettre de faire valoir ses droits de conserver tous documents originaux (billets, cartes d'embarquement, coupon bagage ou autres) et de solliciter auprès de la compagnie de transport tout justificatif écrit en cas de refus d'embarquement (surbooking) ou d'annulation du transport.

Le Client expédiera à la compagnie de transport, dès que possible, compte tenu des délais courts imposés, sa réclamation avec copie des justificatifs et conservera les originaux. Le service Clients de CARRE VOYAGES pourra, en cas de difficulté, intervenir auprès de la compagnie de transport pour assister le Client dans la résolution de la réclamation.

ARTICLE 13. Règlement des litiges

Article 13.1. Loi applicable

Les présentes Conditions Générales et Particulières de Vente sont soumises à l'application du droit français, sous réserve de l'application des dispositions impératives plus protectrices du pays de résidence du Client.

Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme.

Article 13.2. Médiation

Le Client consommateur peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Le Client consommateur peut ainsi saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage sur le site suivant : <https://www.mtv.travel/> ou à MTV Médiation tourisme voyage, BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 dans le cas où la réponse apportée par CARRE VOYAGES au Client sur sa réclamation soit jugée insuffisante ou restée sans réponse au bout de 60 jours.

Article 13.3. Vente en ligne

Dans le cas où le service aurait été acheté en ligne par le Client, ce dernier est informé qu'il a la faculté, conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, d'introduire une réclamation et de sélectionner un organisme de règlement des litiges sur le site internet suivant :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.

Article 13.4. Preuve

Il est expressément convenu que les données contenues dans les systèmes d'information de CARRE VOYAGES ont force probante quant aux commandes, demandes, et tout autre élément relatif à l'utilisation du site. Elles pourront être valablement produites, notamment en justice, comme moyen de preuve au même titre que tout document écrit.

Conditions Particulières de Vente

Forfaits touristiques et services de voyage (hors titres de transport secs)

ARTICLE 1. Contenu et champ d'application

Ces Conditions Particulières de Vente complètent et se substituent aux Conditions Générales de Vente pour les sujets abordés.

Elles s'appliquent pour la vente de forfaits touristiques et services de voyage au sens de l'article L.211-1 du Code du tourisme (**hors vente de prestations de transport sèche**).

Elles s'appliquent pour les ventes réalisées par tous circuits de distribution et de commercialisation.

Toute commande ou achat implique l'adhésion sans réserve aux présentes CPV qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par CARRE VOYAGES et figurent sur le contrat de réservation.

ARTICLE 2. Informations précontractuelles

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes Conditions Particulières de Vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du Code de la consommation ainsi qu'à l'article R. 211-4 du Code du tourisme.

Le Client consommateur reconnaît de plus avoir eu communication du formulaire pris en application de l'arrêté du 1^{er} mars 2018 « *fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours* ».

ARTICLE 3. Prix

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC) par personne ou sous forme de forfait dans le cas des groupes. Il est éventuellement calculé en fonction du nombre de participants.

Le prix comprend les éléments indiqués au contrat.

Sauf mention au contrat, il ne comprend pas le pré et post acheminement, le supplément chambre individuelle, le transport sur place, les assurances facultatives ni les dépenses personnelles.

ARTICLE 4. Révision du prix

CARRE VOYAGES s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation mais se réserve le droit de modifier unilatéralement ses prix sous conditions fixées au présent article.

Conformément à l'article L. 211-12 du Code du tourisme, le prix pourra ainsi être modifié à la hausse ou à la baisse après validation de la réservation pour prendre en compte l'évolution :

1° Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;

2° Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ; ou

3° Des taux de change en rapport avec le contrat.

L'application éventuelle d'une majoration de prix en application de l'alinéa précédent sera notifiée de manière claire et compréhensible au Client et assortie d'une justification et d'un calcul, sur support durable, au plus tard vingt jours avant le début des prestations.

Réciproquement, le Client a le droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux 1°, 2° et 3°, qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début des Prestations.

En cas de diminution du prix, CARRE VOYAGES a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au Client. A la demande du Client, CARRE VOYAGES apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Si la majoration dépasse 8 % du prix total du forfait touristique ou des Prestations, le Client peut accepter la modification proposée, ou demander la résiliation du contrat sans payer de frais de résiliation et obtenir le remboursement de tous les paiements déjà effectués.

ARTICLE 5. Modification du contrat

Article 5.1. Modification à l'initiative de CARRE VOYAGES

CARRE VOYAGES a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du contrat après sa conclusion et avant le début des Prestations, et ce

sans que le Client ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que le Client en soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

Exemple : Changement d'hôtel pour un hôtel de même standing, réorganisation du programme des activités en fonction des contraintes locales, changement de prestataire etc...

Si CARRE VOYAGES est contraint de modifier unilatéralement une des caractéristiques principales du contrat au sens de l'article R. 211-4 du Code du tourisme, qu'il ne peut satisfaire aux exigences particulières convenues avec le Client, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le Client dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable : des modifications proposées et, s'il y a lieu, des répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ; du délai raisonnable dans lequel le Client doit communiquer à CARRE VOYAGES la décision qu'il prend ; des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ; s'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résilié et que le Client n'accepte pas d'autre prestation, CARRE VOYAGES remboursera tous les paiements effectués par celui-ci ou en son nom dans les meilleurs délais, et au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

Article 5.2. Modification à l'initiative du Client

Toute prestation non consommée du fait du Client ne donnera droit à aucun remboursement.

CARRE VOYAGES s'engage vis-à-vis du Client uniquement sur les prestations vendues.

Ne sauraient engager la responsabilité de CARRE VOYAGES :

- toute prestation souscrite par le Client en dehors de celle facturée par CARRE VOYAGES ;
- toute modification des prestations à l'initiative du Client.

ARTICLE 6. Résiliation du contrat

Article 6.1. Résiliation du contrat par le Client

Le Client a la possibilité de résilier le contrat avant le début des Prestations. Pour que cette résiliation soit valable, il doit en informer CARRE VOYAGES par mail.

CARRE VOYAGES demandera en ce cas au Client de payer des frais de résiliation et pourra les retenir tout ou partie des acomptes ou du solde déjà versés, selon l'échéancier prévu au devis.

Les prestations de transport ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement dès lors que CARRE VOYAGES aura acheté les titres de transport, qui ne sont **ni modifiables ni échangeables**.

Ces frais de résolution ne seront pas dus si le contrat est résilié à la suite de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat. Dans ce cas, CARRE VOYAGES procèdera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire.

La date d'annulation est la date de réception par CARRE VOYAGES de la demande du Client.

Article 6.2. Résiliation du contrat par CARRE VOYAGES

CARRE VOYAGES a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début des Prestations.

Le Client consommateur aura droit à une indemnisation supplémentaire, qui correspond à celle qu'il aurait dû supporter si la résiliation du contrat était intervenue de son fait. Toutefois, CARRE VOYAGES ne sera redevable d'aucune indemnisation supplémentaire, si la résiliation du contrat intervient dans les deux cas suivants :

- 1) Le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat. Dans ce cas, CARRE VOYAGES notifie par mail la résiliation du contrat au Client dans le délai fixé par le contrat, selon le calendrier suivant :
 - vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;

- sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;
- quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours ;

2) CARRE VOYAGES est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, CARRE VOYAGES notifie par mail ou par tout écrit la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

ARTICLE 7. Assurance

L'assureur de garantie civile professionnelle de CARRE VOYAGES la garantit contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle qu'elle est exposée aux articles L. 211-16 et L. 211-17 du Code du tourisme.

La garantie prend également en charge les dommages causés à des voyageurs, à des prestataires de services ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de l'offre, de l'organisation et de la vente de nos prestations tant de notre fait que du fait de nos préposés, salariés et non-salariés.

Le Client s'engage à détenir et être à jour de son assurance de responsabilité civile pour couvrir les dommages qu'il pourrait causer.

ARTICLE 8. Identité du transporteur aérien

CARRE VOYAGES communiquera au Client lors de son inscription l'identité du ou des transporteurs aériens, connus à cette date, susceptibles d'assurer les vols. En cas de modification, postérieurement à l'inscription, CARRE VOYAGES s'engage à communiquer au Client, dès lors qu'elle en aura connaissance et au plus tard 8 jours avant son départ, tous changements dans l'identité du ou des transporteurs aériens.

CARRE VOYAGES s'engage à ce que toutes les compagnies aériennes utilisées ne soient sur la liste européenne des compagnies aériennes interdites ou ne faisant pas partie d'une association de transporteurs aériens officiellement reconnue (IATA, ATAF, AEA, ATA, IACA...). Liste européenne des compagnies interdites :

https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr.

ARTICLE 9. Cession du contrat

Le Client consommateur a la possibilité de céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour bénéficier des prestations, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Le Client consommateur ne peut céder son contrat qu'à la condition d'informer CARRE VOYAGES de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de CARRE VOYAGES.

Le Client cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix et des frais supplémentaires éventuels que la cession pourrait engendrer.

ARTICLE 10. Garantie légale

Le Client est tenu de communiquer à CARRE VOYAGES les vices et/ou défauts de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des services, conformément à l'article L. 211-16 II du Code du tourisme. Cette communication doit se faire sans délai, pièces justificatives à l'appui, afin que CARRE VOYAGES puisse enquêter sur le trouble et apprécier la réalité des défauts allégués de façon efficace et dans l'intérêt des deux parties.

Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification, substitution, réduction de prix ou remboursement dans les meilleurs délais, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

En cas de proposition de CARRE VOYAGES d'une prestation de remplacement ou d'une réduction de prix, le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

La garantie de CARRE VOYAGES est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client et CARRE VOYAGES ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles ou inévitables.

Conformément à l'article R 211-6, 4° du Code du tourisme, le Client peut contacter rapidement CARRE VOYAGES aux coordonnées figurant en préambule « Désignation du vendeur » des présentes Conditions Générales et Particulières de Vente, afin de communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le Client est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour.

ARTICLE 11. Responsabilité

Article 11.1 Responsabilité de plein droit

CARRE VOYAGES est responsable de plein droit de la bonne exécution des Prestations contractées dans le cadre des présentes Conditions Particulières de Vente.

CARRE VOYAGES peut toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

CARRE VOYAGES ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16.

Article 11.2. Limitation de la responsabilité

Conformément à l'article L.211-17, IV du Code du tourisme, le montant des éventuels dommages-intérêts que CARRE VOYAGES serait condamné à verser au Client pour quelque cause que ce soit, sera limité à trois fois le prix total hors taxes des prestations, à l'exception des préjudices corporels et des dommages causés intentionnellement ou par négligence.

ARTICLE 12. Circonstances exceptionnelles et inévitables

Tout événement qui crée une situation échappant au contrôle de CARRE VOYAGES comme du Client et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures avaient été prises empêchant ainsi l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

ARTICLE 13. Aide au voyageur

CARRE VOYAGES est responsable de la bonne exécution des Prestations prévues au contrat. Dans ce cadre, si le Client est confronté à des difficultés, CARRE VOYAGES apportera dans les meilleurs délais une aide appropriée, eu égard aux circonstances de l'espèce.

CARRE VOYAGES sera en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépassera pas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

ARTICLE 14. Accessibilité

Toutes nos Prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite. Le Client est invité à consulter CARRE VOYAGES en cas de besoin spécifique ou pour mettre en place une assistance et des adaptations appropriées.

ARTICLE 15. Information importante : formalités administratives et sanitaires

Quels que soient la destination et les pays visités, le Client s'engage à vérifier que chacun des voyageurs (y compris les enfants et bébés) est en possession d'un passeport biométrique avec puce intégrée et photo numérique, valable au moins 6 mois après la date de retour du voyage ainsi que tout autre(s) document(s) (visa, autorisation ESTA, livret de famille, autorisation de sortie du territoire, etc.) nécessaires et conformes aux exigences requises pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage et/ou de transit.

CARRE VOYAGES délivre ces informations pour tous les ressortissants de nationalité française et résidant en France. Il appartient à chaque voyageur de vérifier que ses documents, notamment administratifs et sanitaires, requis en vue de l'accomplissement du voyage, sont en conformité avec les informations fournies par l'organisateur, étant précisé qu'il incombe à la personne qui a conclu le devis/contrat de voyage de relayer les informations relatives aux formalités à chacun des voyageurs inscrits au voyage. CARRE VOYAGES ne pourra, en aucun cas, être tenue pour responsable des conséquences de l'inobservation par chaque

voyageur des règlements policiers, douaniers ou sanitaires. Un voyageur qui ne pourrait réaliser un transport (notamment un vol) faute de présenter les documents requis, mentionnés sur le contrat de vente qui lui a été remis, ne pourrait prétendre à aucun remboursement.

Les ressortissants étrangers sont invités à consulter leur autorité consulaire.

Pour les formalités et informations du/des pays du voyage, CARRE VOYAGES conseille de consulter les fiches des pays visités durant le voyage, disponibles sur le site du Ministère de l'Europe et des affaires étrangères (MEAE) www.diplomatie.gouv.fr, rubrique "Conseils aux Voyageurs/Conseils par pays".

CARRE VOYAGES attire l'attention sur le fait que les informations peuvent évoluer jusqu'à la date du départ et conseille aux voyageurs de consulter les sites officiels régulièrement. L'organisateur peut être amené, pour certaines destinations, à faire signer la fiche MEAE du/des pays visité(s) ou traversé(s), au titre de son obligation d'information. Cette demande ne constitue pas une décharge de responsabilité.

<https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/>

CARRE VOYAGES délivre les informations sanitaires disponibles au moment de la conclusion du contrat. Il est recommandé de consulter régulièrement les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires du/des pays de votre voyage et à suivre les recommandations et mesures sanitaires pour lutter contre ces risques accessibles sur les sites <http://solidarites-sante.gouv.fr> (Ministère français des Solidarités et de la Santé) ou www.who.int/fr (Organisation Mondiale de la Santé).

Sauf prestation expressément prévue au devis, CARRE VOYAGES n'est pas tenue de vérifier la validité et la conformité des documents de voyage, même s'ils ont été transmis par le Client. Son obligation se limite à une obligation d'information.

ARTICLE 16. Prestations de voyage liées

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, le Client réserve des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de CARRE VOYAGES, il NE bénéficiera PAS des droits applicables aux

forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du Code du tourisme.

Toutefois, s'il réserve des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec CARRE VOYAGES, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée.

Dans ce cas CARRE VOYAGES dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.

CARRE VOYAGES a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de GROUPAMA ASSURANCE-CRÉDIT & CAUTION - 8-10 rue d'Astorg , 75008 Paris, France. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de CARRE VOYAGES.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que CARRE VOYAGES qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de CARRE VOYAGES.

[Site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national

https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?sessionId=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701].

Conditions Particulières de Vente
Convention générale pour le voyage
d'affaires

ARTICLE 1. Contenu et champ d'application

Ces Conditions Particulières de Vente s'appliquent de plein droit à l'ensemble des Prestations vendues ou offertes à la vente par CARRE VOYAGES au Client dans le cadre de l'organisation de voyages d'affaires.

Elles s'appliquent pour toute commandes et ventes réalisées par tous circuits de distribution et de commercialisation.

Toute commande implique l'adhésion sans réserve aux présentes qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par CARRE VOYAGES et figurent sur le contrat de voyage.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes et les avoir acceptées avant toute commande.

Rappel : Les articles L.211-8 à L.211-17-2 du Code du tourisme ne sont pas applicables aux Prestations vendues dans le cadre d'une convention générale conclue pour le voyage d'affaires. Le Client est expressément informé qu'il ne bénéficie pas, par le biais des présentes, de la protection prévue par les dispositions relatives aux contrats, à la responsabilité et à la garantie financière du Code du tourisme.

ARTICLE 2. Modalités de paiement

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par CARRE VOYAGES.

ARTICLE 3. Modification des contrats de voyages

Article 3.1. Modification à l'initiative de CARRE VOYAGES

CARRE VOYAGES a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du Contrat après sa conclusion et avant le début des Prestations, et ce sans que le Client ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que le Client en soit informé le plus rapidement possible.

Article 3.2 Modification à l'initiative du Client

Tout séjour abrégé ou non consommé du fait du Client ou d'un participant, ou commencé en retard du fait du Client ou de participants ne donnera droit à aucun remboursement.

CARRE VOYAGES s'engage vis-à-vis du Client uniquement sur les prestations vendues.

Ne sauraient engager la responsabilité de CARRE VOYAGES :

- toute prestation souscrite par le Client ou le Participant en dehors de celle facturée par CARRE VOYAGES ;
- toute modification des prestations à l'initiative du Client ou du Participant.
- tout ajout de prestation par le Client dans le cadre de la revente au Participant.

ARTICLE 4. Résiliation des contrats de voyage

Article 4.1. Résiliation du contrat de voyage par le Client

Toute annulation totale entraînera le paiement de frais de résiliation.

CARRE VOYAGES pourra retenir tout ou partie des acomptes ou du solde déjà versés.

La date d'annulation est la date de réception par CARRE VOYAGES de la demande du Client.

Article 4.2. Résiliation du contrat de voyage par CARRE VOYAGES

CARRE VOYAGES a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début des Prestation.

Le cas échéant, le Client sera remboursé de l'intégralité des sommes versées.

ARTICLE 5. Conformité

Le Client ou les Participants sont tenus de communiquer à CARRE VOYAGES tout vice et/ou défaut de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des services. Cette communication doit se faire, pièces justificatives à l'appui, de préférence pendant l'exécution des prestations, afin que CARRE VOYAGES puisse enquêter sur le trouble et apprécier la réalité des défauts allégués de façon efficace et dans l'intérêt des deux parties.

En cas de proposition de CARRE VOYAGES d'une prestation de remplacement, le Client ne peut refuser toute autre prestation proposée que si elle

n'est pas comparable à ce qui avait été prévu dans le contrat.

La responsabilité de CARRE VOYAGES est limitée au remboursement des Prestations effectivement payées par le Client qu'en cas de faute prouvée de sa part.

En outre, CARRE VOYAGES ne sera nullement tenue d'indemniser le Client lorsqu'elle n'a pas donné son accord à une transaction ou solution de substitution déterminée par le Client.

ARTICLE 6. Responsabilité

6.1 Responsabilité du Client

Le Client s'engage à se conformer à ses obligations légales.

Il s'engage à garantir CARRE VOYAGES de toute réclamation de ses propres clients, des Participants et de toute responsabilité, lorsque CARRE VOYAGES n'a commis aucune faute dans l'exécution des Prestations vendues. Le cas échéant, le Client prendra à sa charge toute condamnation, ainsi que toute transaction amiable découlant de réclamations de ses propres clients ou des Participants.

6.2 Responsabilité de CARRE VOYAGES

La responsabilité de CARRE VOYAGES ne pourra être engagée qu'en cas de manquement à son obligation de conseil ou en cas de faute avérée de sa part dans la réservation et l'organisation du séjour.

ARTICLE 7. Circonstances exceptionnelles et inévitables

Tout événement qui crée une situation échappant au contrôle de CARRE VOYAGES comme du Client et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures avaient été prises empêchant ainsi l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des

conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie.

ARTICLE 8. Règlement des litiges

Les présentes Conditions Particulières de Vente sont soumises à l'application du droit français. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme.

Tout différend né à l'occasion du Contrat, à défaut de règlement amiable, relèvera de la compétence des Tribunaux du ressort géographique du siège de CARRE VOYAGES (si le Client est un professionnel au sens du Code de la consommation).