

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

1. Définitions

Les définitions ci-dessous ont une signification identique qu'elles soient utilisées au singulier ou au pluriel.
« CSF VOYAGES » ou « nous »: désigne CSF Voyages, marque commerciale exploitée par LA BOUTIQUE DES VACANCES.

- SARL au capital de 7 500,00 € (euros), dont le siège social est « 9, rue Chanzy, 62000 ARRAS », inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Arras sous le n° 793 519 729.

- N° TVA intracommunautaire : FR40 793 519 729

- Immatriculée auprès d'Atout France 23 place de Catalogne 75014 Paris sous le n° IM080130002

- titulaire du contrat n° HA PRC0098351 souscrit auprès de la compagnie HISCOX Europe Underwriting Limited : 12 quai des Queyries 33 100 Bordeaux, couvrant les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle, à hauteur de 2 millions d'euros.

- titulaire d'une garantie financière délivrée par l'Association Professionnelle de Solidarité (APST), 15 avenue Carnot, 75017 Paris.

CSF Voyages propose les offres présentées sur le site www.csf-voyages.fr et les commercialise auprès de toute personne ayant expressément déclaré – en cochant la case prévue à cet effet – avoir lu et accepté les présentes conditions générales de vente ainsi que les prestations, proposées sur le site www.csf-voyages.fr qui figurent dans descriptions de ces prestations.

« Forfait touristique » :

Constitue des forfaits (au sens de l'article L 211-2 du Code de Tourisme), la prestation :

- résultant de la combinaison préalable d'au moins deux opérations portant respectivement sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait,
- dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée,
- vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris,

« Partenaire » ou « Prestataire » désigne tous les fournisseurs de Prestations en ce compris, notamment, les transporteurs ferroviaires dont la SNCF, les compagnies aériennes, les hôteliers, les tours opérateurs, les sociétés de location de voiture, les compagnies d'assurances.

« Prestation » désigne toute prestation de services proposée sur le Site, telle que la fourniture de billets d'avion, de prestations d'hébergement, de location de voitures, la fourniture de forfaits touristiques ou tout autre service.

« Utilisateur » ou « vous » ou « le client » : désigne tout utilisateur du Site qui navigue, prend connaissance, réserve, commande et/ou achète une ou plusieurs prestations proposées sur le Site ainsi que toute personne bénéficiaire d'une prestation réservée par un Utilisateur.

2. Capacité

L'Utilisateur reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites, c'est à dire être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et ne pas être sous tutelle ou curatelle. L'Utilisateur garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies par ses soins sur le site CSF-VOYAGES.FR

Avertissement : Rappel des termes de l'article L 313-1 du Code Pénal : ' L'escroquerie est le fait, soit par l'usage d'un faux nom ou d'une fausse qualité, soit par l'abus d'une qualité vraie, soit par l'emploi de manœuvres frauduleuses de tromper une personne physique ou morale et de la déterminer ainsi, à son préjudice ou au préjudice d'un tiers, à remettre des fonds, des valeurs ou un bien quelconque, à fournir un service ou à consentir un acte opérant obligation ou décharge. L'escroquerie est punie de cinq ans d'emprisonnement et de 375 000 € d'amende'.

3. Commande/réservation

3.1 Passation de commande

Vous pouvez réserver sur le site CSF-VOYAGES.FR les prestations souhaitées. CSF VOYAGES vous transmettra par retour par courrier électronique, la confirmation de la commande reprenant les éléments essentiels de celle-ci tels que l'identification du fournisseur du produit ou le service réservé, le prix, la quantité, la date de voyage. En l'absence de courrier électronique de confirmation retour émis par CSF VOYAGES, la réservation n'a pas été prise en compte. Il vous appartient donc dans tous les cas de vous assurer de la bonne

réception du courrier électronique de confirmation. Dans le cas contraire contactez : Le service client par mail csf-voies@lbdv.fr ou au 03 21 21 06 60.

Un numéro de téléphone non surtaxé sera mis à la disposition du client après passation de la commande pour le suivi de cette dernière ou le service après-vente.

3.2 Produits commandés

En cas de commande de plusieurs produits pour un seul voyage (par exemple avion + hôtel + location de voiture), il vous appartient de vérifier la cohérence des différents produits choisis : dates et heures d'arrivée et de départ, nombre de nuits et/ou de jours. En cas de commande de plusieurs billets de transport pour le même voyage, vérifiez notamment le décalage horaire, les temps de correspondance et les distances entre différentes gares, terminaux ou aéroports d'une même ville.

3.3 Disponibilité

La plupart des produits proposés sur ce site sont disponibles et réservables. Si un produit est indisponible, cela vous sera indiqué lors de votre demande.

En période de vacances scolaires ou pour des départs proches, certains produits tels que les forfaits des tour-opérateurs ne sont pas immédiatement disponibles et réservables et doivent faire l'objet d'une demande (request) auprès des prestataires.

Le numéro de votre carte de crédit doit nous être fourni en garantie de votre demande et une demande d'autorisation pour le montant à régler sera envoyée à votre banque. Vous ne serez débité que lors de la confirmation de votre voyage, laquelle intervient en général dans les 72 heures après la date de votre demande de réservation.

Attention, des produits ou des tarifs disponibles lors d'une première visite sur le site ne le seront peut-être plus lors d'une visite ultérieure.

3.4 Modification

Toute demande de modification de votre commande devra être effectuée par courrier électronique à l'adresse csf-voies@lbdv.fr ou auprès de CSF VOYAGES au numéro suivant : 03 21 21 06 60. CSF VOYAGES vous transmettra en retour, par courrier électronique, pour acceptation la demande de modification et le montant des frais y afférant.

Après votre acceptation de la modification et du règlement des frais correspondant vous recevrez par courrier électronique une confirmation de la modification. En l'absence de courrier électronique de confirmation émis par CSF VOYAGES, la modification n'a pas été prise en compte. Il vous appartient donc dans tous les cas de vous assurer de la bonne réception du courrier électronique de confirmation. Dans le cas contraire contactez : csf-voies@lbdv.fr ou au 03 21 21 06 60.

3.5 Annulation

L'annulation génère des frais d'annulation à votre charge variables selon la date d'annulation et le type de prestations commandées et qui sont précisés dans les présentes conditions de vente.

Toute demande d'annulation de votre commande devra être effectuée par écrit auprès de Csf Voyages à l'adresse suivante : csf-voies@lbdv.fr
CSF Voyages vous transmettra en retour, par courrier électronique, pour acceptation la demande d'annulation et le montant des frais y afférant

Après votre acceptation de l'annulation et du règlement des frais correspondant vous recevrez par courrier électronique une confirmation d'annulation. En l'absence de courrier électronique de confirmation émis par CSF VOYAGES, l'annulation n'a pas été prise en compte. Il vous appartient donc dans tous les cas de vous assurer de la bonne réception du courrier électronique de confirmation. Dans le cas contraire contactez : csf-voies@lbdv.fr ou au 03 21 21 06 60.

4. Prix

4.1 Prix : Tous les prix sont affichés en Euros payable de France.

Le prix total à régler reprenant les différents composants de votre commande, les frais de services mentionnés ci-après et les taxes applicables s'affichent lors de votre confirmation de commande. Conformément au régime de TVA sur la marge des agents de voyages, les factures émises par CSF VOYAGES ne mentionnent pas la TVA collectée sur les prestations vendues.

4.2 Révision des prix : Les prix indiqués sont ceux en vigueur à la date de la commande.

Les Prix confirmés lors de la commande ou de sa modification sont garantis par CSF-Voyages et ne pourront faire l'objet d'une hausse entre le moment de la commande et la date de départ.

4.3 Frais de services

Toute commande sur le site CSF VOYAGES entraîne la perception par CSF VOYAGES de frais de services, variables selon le type de prestations demandés et exprimés par personne ou par dossier, qui s'ajoutent au prix des prestations commandées. Le barème de ces frais indiqué dans les présentes conditions est valable uniquement pour toute commande effectuée sur le site et diffère des frais de service pratiqués par les agences physiques. En cas d'annulation, les frais de services ne sont jamais remboursables quelles que soient la date et le motif de l'annulation.

Barème des frais de services TTC :

- Forfait touristique Tour opérateur : Pas de frais.
- Réservation hôtelière ou location de voiture : Pas de frais

- Transport aérien seul : 20 € par passager
- Combinaison (= package dynamique) lors de la même transaction de plusieurs prestations telle qu'un transport aérien et une réservation hôtelière : 20 € par passager

5. Paiement

5.1 Modes de paiement :

Vous devez effectuer votre règlement exclusivement par carte bancaire française VISA, Carte Bleue, MasterCard.

Les paiements peuvent être effectués par ANCV (chèques Vacances) pour tout ou partie de la réservation d'un voyage à forfait. Ce règlement ne peut s'effectuer que par téléphone au 03 21 21 06 60. Une garantie (sans débit) sera prise sur la carte de crédit en attente de la réception des chèques vacances. Cette réception doit être faite dans les 15 jours suivant la réservation et ces derniers doivent être envoyés avec le numéro de commande à l'adresse : CSF-Voyages – Service Client- - 9, rue Chanzy – 62000 Arras. Si le montant des chèques reçus est inférieur au montant dû (Acompte ou solde), la différence avec ce dernier sera débitée sur la carte de crédit laissée en garantie.

Les chèques vacances ne sont pas acceptés pour commandes dont la date de réservation est inférieure à 30 jours à celle du départ.

5.2 Conditions de règlement :

Un paiement complet est exigé au moment de la commande pour toute commande à l'exception des commandes de forfaits touristiques (voir ci-après). Le dossier n'est confirmé que lorsque le paiement est effectué par le client.

5.3 Paiement des voyages à Forfait

Pour les commandes de voyages à forfait, l'Utilisateur peut soit payer comptant au moment de la commande (aucun escompte n'est applicable). Pour les commandes effectuées plus de 35 jours avant le départ, l'Utilisateur a la possibilité de régler 30% (trente pour cent) du montant de la commande lors de la réservation et le solde du prix 35 jours avant la date de départ. Il est possible de verser le solde en plusieurs règlements, sous réserve que le montant de la commande soit totalement soldé 35 jours avant la date de départ. Le défaut de paiement du solde dans le délai imparti est susceptible d'entraîner l'annulation de la commande du fait du client, ce dernier restant redevable des frais d'annulation.

Dans tous les cas, n'est pas considérée comme libératoire de la dette : la remise d'un numéro de carte bancaire tant que l'accord du centre de paiement n'est pas obtenu.

5.4 Paiement compagnies aériennes low cost

Pour toute commande de billet d'avion auprès de certaines compagnies aériennes dites low cost, la carte de l'Utilisateur pourra être débitée deux fois, l'une directement par la compagnie aérienne pour le montant du billet de transport et l'autre par CSF VOYAGES pour le montant des frais de services applicables.

5.5 Défaut de paiement / annulation

A défaut de paiement intégral dans les délais prévus, CSF VOYAGES est en droit d'annuler la commande effectuée par l'Utilisateur. Avant réception du paiement complet, CSF VOYAGES n'est pas tenu d'émettre un quelconque titre de transport, billet ou voucher.

Le client est averti de l'éventuel échec de la transaction bancaire au cours de l'acte d'achat en ligne. Il est alors invité à régler en contactant le service client au 03 21 21 06 60.

Le non-respect par l'Utilisateur des conditions de paiement sera considéré par CSF VOYAGES comme une annulation demandée par l'Utilisateur. Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour quelque raison que ce soit, la vente des prestations réservées serait annulée, les frais en découlant étant à la charge de l'Utilisateur.

Attention : afin de minimiser les conséquences des fraudes aux cartes bancaires, CSF VOYAGES se réserve le droit d'effectuer des vérifications aléatoires et de demander à l'Utilisateur de faxer ou poster la preuve de son adresse, une copie recto verso de la carte bancaire servant au paiement, ainsi que celle d'une pièce d'identité du porteur de la carte bancaire et celle du passager et ce avant d'émettre un billet.

Des pénalités de retard d'un montant égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage est applicable de plein droit au montant impayé au-delà de la date de paiement prévue.

6. INFORMATIONS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

6.1 FORMALITES

Il appartient à l'Utilisateur de vérifier auprès des autorités concernées, en tenant compte de sa nationalité, les différentes formalités de police, de douane et de santé, pour son voyage, y compris les escales et les transits et de s'y conformer.

Nous l'invitons à consulter le site www.diplomatie.gouv.fr

Si l'Utilisateur et/ou les personnes inscrites par ses soins se voyait refuser l'embarquement ou l'accès au pays de destination faute de satisfaire aux formalités de police, de santé ou de douane, CSF VOYAGES ne pourrait en aucun cas être tenu pour responsable ni rembourser les billets ou quelque frais que ce soit. L'Utilisateur supportera seul toute sanction et/ou amendes éventuellement infligées et résultant de l'inobservation de règlement de police, de santé ou douanier, ainsi que des conséquences pouvant en résulter.

Certains pays exigent outre un éventuel visa que la validité du passeport soit supérieure à 6 mois après la date de retour, d'avoir un billet de retour ou de continuation et des fonds suffisants.

Selon la législation française, pour toutes les destinations nécessitant un passeport, un mineur, quel que soit son âge, doit désormais posséder son propre passeport. Le livret de famille n'est pas une pièce d'identité, y compris pour les vols nationaux.

Les mineurs non accompagnés de leurs parents doivent être en possession d'une Autorisation de sortie du territoire national.

Il est impératif (épouse, enfant) que le nom figurant sur le passeport ou le document d'identité soit identique au nom sous lequel la commande a été effectuée et les documents de transport et de séjour délivrés.

L'accomplissement des formalités restent, dans tous les cas, à la charge de l'Utilisateur. Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de voyage (billets ou rachat de billets) ne peuvent, en aucun cas, être remboursés.

Certaines compagnies acceptent de faire voyager les animaux domestiques ; en ce cas vous devez être en possession de leur carnet de vaccination à jour.

Les ressortissants français désireux de se rendre (y compris transit et correspondance) aux USA et titulaires d'un passeport électronique ou d'un passeport français à lecture optique délivré avant le 26 octobre 2005 sont susceptibles de bénéficier du Programme d'Exemption de Visa pour un séjour de 90 jours maximum. Ils doivent disposer d'un billet aller-retour.

Dans tous les autres cas, les passagers doivent être en possession d'un visa. Attention les délais de délivrance des visas peuvent être de plusieurs semaines. Dans tous les cas, renseignez-vous auprès de l'ambassade des Etats-Unis en France (amb-usa.fr)

NB : à compter du 12 janvier 2009, les voyageurs désireux de se rendre aux Etats-Unis ou en transit via les Etats-Unis dans le cadre du Programme d'Exemption de Visa sont désormais soumis à des conditions supplémentaires de contrôle de sécurité et doivent solliciter, 72 heures au moins avant leur départ, une pré-autorisation au moyen du processus suivant : remplir une demande sur le site officiel : <https://esta.cbp.dhs.gov>

Rappel : les documents exigés, notamment pour être dispensé de visa, dépendent de la date de délivrance ou de renouvellement du passeport. Vous pouvez vous reporter aux informations figurant sur le site internet précité : https://esta.cbp.dhs.gov/esta/WebHelp/helpScreen_fr.htm , lequel précise également la liste des pays participants au Programme d'Exemption de Visa.

Nous vous recommandons l'inscription au portail Ariane avant votre départ :

<https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html>

Ariane vous permet, lorsque vous effectuez un voyage ou une mission ponctuelle, de vous signaler gratuitement et facilement auprès du ministère des Affaires étrangères.

L'inscription sur le site Ariane, conçue en concertation avec la CNIL, offre toutes les garanties de sécurité et de confidentialité des données personnelles.

Elle ne se substitue pas à l'inscription au registre des Français établis hors de France dès lors que le temps de séjour est supérieur à 6 mois.

Une fois vos données saisies sur Ariane :

- vous recevrez des recommandations de sécurité par SMS ou courriels si la situation dans le pays le justifie
- vous serez contacté en cas de crise dans votre pays de destination
- la personne contact que vous aurez désignée pourra également être prévenue en cas de besoin

6.2 RISQUES SANITAIRES

Il appartient à l'Utilisateur de vérifier auprès des autorités concernées, les risques sanitaires que présentent éventuellement son(ses) pays de destination, et les pays d'escales et de transits et son voyage, ainsi que les recommandations émises par les autorités en la matière et de se conformer à ses dernières. Pour toute information concernant les risques sanitaires, il est recommandé de consulter régulièrement les sites internet suivants :

- Ministère des Affaires Etrangères : www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs
- Ministère de la Santé : www.sante-sports.gouv.fr
- Institut de Veille Sanitaire : www.invs.sante.fr
- Organisation Mondiale de la Santé (OMS) : www.who.int

Si vous voyagez au sein de l'Union Européenne, il vous est recommandé de vous procurer la carte européenne d'assurance maladie (gratuite) qui, dans les 27 États membres de l'UE, l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège et la Suisse, vous permettra de bénéficier du même accès aux soins de santé publics (par exemple un médecin, une pharmacie, un hôpital) que les ressortissants du pays que vous visitez. Si ces soins de santé sont payants, vous serez remboursés après votre retour dans votre pays d'origine sur la base des tarifs français par les institutions d'assurance maladie.

La France est liée avec d'autres pays par des conventions internationales ou bilatérales de sécurité sociale vous permettant d'être remboursé sur la base des tarifs français de soins reçus à l'étranger ; pour en savoir plus consultez le site www.cleiss.fr.

Par ailleurs, en raison du risque d'introduction de maladies à l'intérieur de l'Union Européenne (UE), l'importation de colis personnels non commerciaux de produits d'origine animale dans l'UE est soumise à des procédures strictes en application d'un règlement européen du 5 mars 2009. Ces procédures ne s'appliquent toutefois pas aux mouvements de produits animaux entre les 27 États membres de l'UE ni aux produits animaux en provenance d'Andorre, de Liechtenstein, de Norvège, de Saint-Martin et de Suisse ou encore, et selon les types de produits, de Croatie, des Îles Féroé, du Groenland ou d'Islande.

Tous les produits d'origine animale concernés et non conformes à ces règles doivent être remis à l'arrivée dans l'UE en vue de leur élimination officielle. La non-déclaration de ces produits est passible d'une amende ou de poursuites pénales.

Pour en savoir plus, vous pouvez consulter le site internet de la Commission Européenne : http://ec.europa.eu/food/animal/animalproducts/personnal_imports/index_en.htm

7. Prestations de transport aérien

7.1 Responsabilités :

La responsabilité de CSF VOYAGES ne saurait se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant le transport ou le transfert des passagers et des bagages. En aucun cas, CSF VOYAGES ne peut être

tenu pour responsable du fait de circonstances de force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture de prestations prévues ou de la mauvaise exécution pour des circonstances imputables à l'Utilisateur. Il est précisé qu'en matière de transport aérien sur compagnie IATA, conformément aux règles de IATA, CSF VOYAGES agit comme mandataire de la compagnie aérienne qui reste seule responsable de l'exécution du transport.

En matière de vols réguliers ou affrétés sur compagnies non IATA (low cost notamment), le client agit sur demande et au nom du CLIENT dont il est le mandataire, le transport restant de la seule responsabilité de la compagnie aérienne. De même les compagnies ferroviaires et maritimes demeurent seules responsables de l'exécution du transport.

Dans tous les cas, la responsabilité des compagnies aériennes, ainsi que celle de ses représentants, agents ou employés, est limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations, au strict transport aérien des passagers et de leurs bagages comme précisé sur le billet d'avion, seul contrat entre la compagnie et le passager.

Les conséquences des accidents ou incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies par les dispositions de la Convention de Montréal du 28 mai 1999 ou de la Convention de Varsovie modifiée du 12 octobre 1929 ou de la Réglementation locale régissant les transports selon la loi du pays concerné.

L'attention de l'Utilisateur est attirée sur la nécessité de prévoir un délai suffisamment large prenant en compte d'éventuels retards en cas de commande sur le Site d'un voyage comprenant une correspondance ou un transit, notamment lorsque ce dernier comprend un changement d'aéroport. Nous recommandons aux Utilisateurs de prévoir un temps de connexion minimum de quatre heures.

Les clients ayant réservé des vols à tarif typologique (famille, jeunes, bébés, couples, seniors...) doivent se munir de justificatifs pouvant leur être réclamés lors des enregistrements.

7.2 Billets d'avion :

CSF VOYAGES ne pourrait être tenu pour responsable d'un défaut de livraison imputable à ces prestations et/ou des indications erronées fournis par l'Utilisateur quant à son nom et/ou son adresse.

Il appartient à l'Utilisateur de contacter le service client par mail csf-voyages@lbdv.fr ou au 03 21 21 06 60, en cas de non réception de ses billets matérialisés ou électroniques, 48 heures après la confirmation de commande.

Les billets d'avion ne peuvent être ni modifiés ni remboursés en cas d'annulation.

7.3 Bagages :

Sont interdits dans les bagages les articles concernés par la réglementation internationale IATA sur les matières dangereuses et notamment les articles explosifs, inflammables, corrosifs, oxydants, irritants, toxiques ou radioactifs, les gaz comprimés et les objets ou produits non autorisés par les Etats ou faisant l'objet de mesures de restrictions comme les liquides contenus dans les bagages en cabines.

CSF VOYAGES ne peut être tenu responsable de tous refus d'embarquement ou confiscation d'objet jugé dangereux par la compagnie ou les autorités aéroportuaires.

Il appartient aux Utilisateurs de se renseigner auprès de la compagnie aérienne sur laquelle ils ont prévu de voyager afin de prendre connaissance de leur politique en matière d'articles non autorisés dans les bagages et dans tous les cas à lire attentivement les conditions du contrat de transport qui figurent au dos du billet d'avion.

CSF VOYAGES ne peut être tenu pour responsable en cas de refus de la compagnie d'embarquer un bagage. CSF VOYAGES ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit si pour cette raison un passager se voyait refuser l'embarquement de son bagage. Bagage en cabine : Chaque compagnie a sa propre politique. Le plus fréquemment il n'est admis qu'un seul bagage en cabine par passager dont le total des dimensions (circonférence) n'excède pas 115cm (largeur + longueur + hauteur = 115 cm) et dont le poids total n'excède pas 6 Kg. Ce poids et cet encombrement maximum peuvent être modifiés selon le type d'appareil. Dans tous les cas, ce bagage reste sous la responsabilité de l'Utilisateur pendant toute la durée du voyage.

Bagage en soute : Chaque compagnie a sa propre politique. Le plus fréquemment il est une franchise de 15Kg de bagage par passager sur les vols affrétés et une franchise de 20Kg de bagage par passager sur les vols réguliers (classe économique). A destination des USA la franchise est généralement exprimée en nombre de bagages. En cas d'excédent, s'il est autorisé, le passager devra s'acquitter d'un supplément auprès de la compagnie aérienne, à l'aéroport. En général, les compagnies Low Cost n'appliquent pas de franchise et font payer un supplément pour chaque bagage enregistré. Les compagnies font généralement payer un supplément pour les bagages hors format tels que les planches de surf, planches à voile, vélo, sac de golf...

Nous vous invitons à vous renseigner auprès de la compagnie sur laquelle vous avez prévu de voyager afin de prendre connaissance de leur politique en matière d'excédent bagage.

7.4 Sur-réservation :

Il arrive que des passagers ayant réservé un vol ne se présentent pas à l'embarquement. Pour remédier à ce problème des 'no-shows', les compagnies aériennes pratiquent la surréservation ou 'surbooking'. Il peut donc arriver que le nombre de sièges disponibles ne soit pas suffisant pour accueillir tous les passagers qui se présentent à l'embarquement. Dans ce cas, certains passagers ne peuvent prendre le vol prévu.

Le Règlement Ce 261/2004 du 11 février 2004 vous permet, en cas de retard de plus de deux heures, d'annulation ou de surréservation de votre vol, d'obtenir du transporteur aérien une prise en charge, un remboursement et/ou une indemnisation, que votre vol soit régulier, charter, 'sec' ou inclus dans un forfait. Nous vous invitons à consulter l'avis en zone d'embarquement vous informant de vos droits en la matière. En cas de réclamation, une notice énonçant vos droits à indemnisation vous sera remise par la compagnie aérienne.

CSF VOYAGES ne peut en aucun cas être tenu pour responsable en cas de sur-réservation.

7.5 Enfants

Les enfants mineurs doivent voyager accompagné d'un adulte responsable.

Les enfants de moins de 2 ans ne disposent pas de siège dans l'avion sauf si les parents ont commandé et payé un billet au tarif enfant spécialement pour eux. L'attention de l'Utilisateur est attirée sur le fait que cette disposition n'est valable qu'à la condition que les enfants aient moins de 2 ans pendant toute la durée du voyage, à la date de départ et à la date de retour. En effet, les compagnies aériennes considèrent que les enfants dépassant l'âge de 2 ans à la date du retour doivent prendre un billet aller-retour au tarif enfant. Les frais occasionnés par le non respect de cette règle ne pourront être remboursés.

Il est rappelé que les compagnies aériennes refusent parfois l'embarquement aux femmes enceintes, lorsqu'elles estiment qu'en raison du terme de la grossesse, un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible.

7.6 Repas :

Généralement, les vols affrétés ne proposent pas de repas spéciaux. Sur les vols réguliers, renseignez-vous directement auprès de la compagnie sur laquelle vous avez prévu de voyager.

Sur les vols des compagnies Low Cost les services à bord, notamment les boissons et la restauration sont en général payants, dans certains cas ils sont très réduits.

7.7 Enregistrement :

En général, les passagers doivent se présenter au comptoir aéroport trois heures avant le décollage. Il appartient à l'Utilisateur de vérifier auprès de la compagnie aérienne l'heure limite d'enregistrement au-delà de laquelle l'enregistrement des passagers n'est plus accepté.

Attention : les personnes handicapées, les passagers ayant des bagages hors format ou des excédents de bagages doivent contacter préalablement la compagnie aérienne afin de vérifier l'heure limite d'enregistrement.

CSF VOYAGES ne peut être tenu responsable et ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit, ni le remboursement du billet non utilisé si un passager se voyait refuser l'enregistrement pour présentation au-delà de l'heure limite d'enregistrement.

7.8 Identité du transporteur :

Dans le cas d'accords commerciaux entre compagnies aériennes régulières dits 'Partage de codes' (code share), il est possible que l'Utilisateur effectue le voyage, en tout ou partie, avec une autre compagnie aérienne que celle stipulée sur le billet d'avion sans donner droit à aucun réajustement tarifaire et/ou dédommagement. CSF VOYAGES ne peut être tenu pour responsable de ces changements.

7.9 Perte ou vol de billet :

Si vous êtes victime d'une perte ou d'un vol de votre billet lors de votre voyage, vous devez effectuer une déclaration spécifique auprès de la police et de la compagnie aérienne et assurer à vos frais votre retour en achetant un autre billet auprès de la compagnie émettrice. Toutes les conséquences découlant de la perte ou du vol d'un billet sont à votre charge.

7.10 Vols affrétés/spéciaux/charters/low Cost :

Dans le cas de vols affrétés ou spéciaux ou charters, l'identité du transporteur aérien, les horaires des vols, les types d'appareil, l'itinéraire et les escales sont communiqués à titre indicatif à l'aller comme au retour. Ils peuvent être soumis à des modifications, être décalés jusqu'à 24 heures, et ce même après confirmation.

Aéroports : Lorsque la ville ou le lieu d'arrivée ou de départ comporte plusieurs aéroports, le transporteur peut décoller/atterrir indifféremment sur l'un ou l'autre sans donner lieu à un dédommagement. Par exemple à Paris le transporteur peut être amené à atterrir à Orly ou à Roissy Charles de Gaulle. Les frais de navettes (taxis, bus, parking, etc.) restent à la charge du passager.

Sur certains tronçons, les compagnies Low Cost utilisent certains aéroports éloignés des villes principales.

7.11 Dispositions diverses :

Toute place non utilisée à l'aller et/ou retour, pour quelque motif que ce soit, ne pourra faire l'objet d'un remboursement. CSF VOYAGES ne peut être tenu responsable pour des retards survenant indépendamment de sa volonté (intensité du trafic aérien, grèves, attentats, incidents techniques ou autres).

Tout voyage interrompu, abrégé ou toute prestation non consommée du fait de l'Utilisateur ne donnera droit à aucun remboursement, en particulier toute place d'avion à l'aller et au retour.

Sur les vols réguliers, tous les tronçons doivent être utilisés faute de quoi la compagnie aérienne se réserve le droit de réajuster le tarif ou d'annuler les places.

7.12 Frais d'annulation et de modification

L'annulation ou la modification de votre réservation entraîne des frais qui vous sont facturés selon le barème ci-dessous :

Frais d'annulation et de modification = 100% du montant total du dossier.

8. Prestations d'hébergement

8.1 Durée du séjour :

Les prix sont calculés par rapport à un nombre de nuitées et non de journées. On entend par nuitée la période de mise à disposition des chambres. Celle-ci varie de 14 heures à 18 heures le jour de l'arrivée, jusqu'à 12 heures le lendemain.

Si, en cas d'arrivée tardive ou de départ matinal, la première et/ou la dernière nuitée se trouvent écourtées aucun remboursement, ni aucune indemnité ne pourra être accordée.

Il est fortement recommandé de prévenir l'hôtel en cas d'arrivée tardive (après 19h00), notamment lors des périodes de vacances scolaires ou les ponts (week-end prolongés).

8.2 Bon d'échange :

Il sera remis à l'Utilisateur, après règlement intégral, un bon d'échange (' Voucher '), sous forme de voucher électronique adressé par email. Seules les prestations mentionnées explicitement sur le bon d'échange sont comprises.

Il vous appartient donc de vérifier les mentions figurant sur le bon d'échange.

En cas de non réception du bon d'échange 48 heures après la confirmation de votre commande et son paiement contactez par mail csf-voyages@lbdv.fr ou au 03 21 21 06 60.

L'Utilisateur devra remettre le bon d'échange à la réception de l'hôtel le jour de son arrivée, à défaut, il devra acquitter le prix de la chambre auprès de l'hôtelier sans pouvoir prétendre au remboursement du bon d'échange non présenté.

8.3 Chambre :

Les chambres sont mises à disposition entre 14 heures et 18 heures le jour de l'arrivée et doivent être libérées avant 12 heures le lendemain.

Les chambres individuelles comprennent généralement un lit pour une personne et sont plus petites que les chambres doubles. Ces chambres font souvent l'objet d'un supplément. Les chambres doubles sont prévues, soit avec deux lits, soit plus rarement avec un lit double.

8.4 Classification :

L'indication du niveau de confort attribué aux hôtels figurant dans le descriptif et leur classement correspond à la réglementation locale et/ou aux usages du pays d'accueil, et qui peuvent donc différer des normes françaises.

8.5 Frais d'annulation et de modification

L'annulation ou la modification de votre réservation entraîne des frais qui vous sont facturés selon le barème ci-dessous :

Frais d'annulation et de modification = 100% du montant total du dossier.

9. Prestation de location de voiture

L'âge requis pour effectuer une location de voiture est fixé de 21 à 25 ans selon le modèle de voiture sélectionné et le pays. En règle générale le conducteur doit avoir plus de 21 ans et plus d'un an de permis de conduire.

9.1 Bon d'échange :

Après règlement intégral, l'Utilisateur reçoit un e-mail de confirmation de réservation avec son bon d'échange en conformité avec la réservation, à remettre au loueur lors de la prise du véhicule. Il appartient au client de vérifier les informations présentes sur le bon d'échange.

9.2 Conditions de location

Les conditions de la location qui s'appliquent sont les conditions du loueur, en vigueur dans le pays où le véhicule est loué. Ces conditions de locations sont spécifiées lors de la confirmation de commande en ligne et au dos du contrat de location que le client signe au moment de la prise en charge du véhicule.

Toute réservation est soumise avant la location et la prise en charge du véhicule sur place à la vérification préalable des éléments identifiants du conducteur notamment quant à l'âge, l'identité, permis de conduire, et carte de crédit et ne constitue pas une garantie absolue de délivrance du véhicule réservé.

La location est personnelle et non transmissible

Le Loueur s'engage à délivrer le service réservé en conformité avec les conditions précisées sur le bon d'échange si le client répond aux critères de location en vigueur dans le pays ou la location doit avoir lieu:

- Station de prise en charge du véhicule
- Date et heure de début de location
- Station de restitution du véhicule
- Date et heure de fin de location
- Catégorie de véhicule (ou similaire)
- Nom et prénom du client détenant une carte de crédit internationale

Toutes les autres mentions figurant sur le bon d'échange ne sont données qu'à titre indicatif et doivent être validées par le client directement avec le prestataire au moment de la signature du contrat de location.

Les conducteurs supplémentaires doivent impérativement être mentionnés sur le contrat lors de la prise en charge du véhicule de location. Le client locataire et les conducteurs autorisés répondent envers le loueur des conditions de location et deviennent entièrement responsable du véhicule dès sa prise en charge.

En cas de prise du véhicule à l'aéroport il vous appartient de renseigner dans le champ libre prévu à cet effet au moment de la confirmation d'achat le nom de la compagnie et le numéro de vol sous le format code compagnie (exemple AF098). Cette information permet au loueur en cas de retard important du vol de conserver la location jusqu'à l'arrivée du client

9.3 Catégorie réservée

La réservation porte sur une catégorie de véhicule et non pas un modèle spécifique dans la catégorie réservée. Pour certains produits, la durée minimum de location est de 2 ou 3 jours suivant les pays et la durée maximum est de 31 jours. (Cette information est mentionnée sous l'intitulé « conditions » lors de la vente en ligne).

La durée de location est calculée par tranche de 24 heures (1 journée de location = 24 heures).

9.4 Prix

Lors de l'achat en ligne, pour chaque produit de location de voiture, les conditions tarifaires sont indiquées au Client les prestations incluses dans le prix proposé, nous vous invitons à les lire attentivement, notamment en ce qui concerne les assurances.

Le règlement de tous les suppléments / options non incluses dans les tarifs se fait par carte de crédit internationale par le client directement sur place au moment de la location.

9.5 Règles de fonctionnement des franchises en cas d'accident ou dommages au véhicule loué :

En cas d'accident ou dommages au véhicule avec ou sans tiers connu, le montant de la franchise sera dans un premier temps débité au client sur sa carte de crédit

Pour bénéficier du remboursement éventuel de tout ou partie de cette franchise, le client devra obligatoirement faire parvenir au loueur les documents suivants :

- copie du contrat de Location.
- copie du constat d'accident et / ou du constat des dommages (document du loueur)
- copie du rapport de police dans le cas d'un accident avec dommage corporel ou sans tiers connu
- preuve du débit de la franchise par le loueur

Après examen du dossier et dans un délai de 45 jours, le cas échéant, tout ou partie de la franchise sera remboursée par le loueur au client.

9.6 Responsabilité du client :

Le client doit impérativement présenter le ' bon d'échange ' lors de la prise en charge du véhicule ainsi qu'un permis de conduire à son nom valable depuis plus d'un an dans le pays où la location est effectuée, un document d'identité, une carte de crédit acceptée par le loueur, nominative au nom du conducteur détenteur du permis de conduire.

Aucun remboursement ne sera effectué si le client ne peut présenter son ' bon d'échange », son Permis de conduire ou une carte de crédit internationale valide acceptée par le loueur.

Il est de la responsabilité finale du client de lire attentivement le contrat de location qui lui est soumis lors de la prise en charge du véhicule.

Les options éventuelles qu'il souhaite souscrire sont de sa libre initiative.

Les prestations souscrites sur place par le client et signées par lui sur le contrat lors de la prise du véhicule ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement ou contestation une fois le contrat de location signé.

De même, si pour quelque raison que ce soit, le client annule sa réservation sur place, écourte sa location ou loue un véhicule de catégorie inférieure à celle réservée, ce dernier ne pourra prétendre à aucun remboursement ou réduction.

A l'inverse, tout dépassement de la durée de location prévue ou la location d'un véhicule de catégorie supérieure à celle réservée entraînera la facturation d'un supplément à un tarif local différent du tarif Réservé.

En général le dépassement d'horaire entraîne la facturation d'un jour supplémentaire par le loueur.

9.7 Règles élémentaires à respecter

Le client s'engage à respecter la réglementation en matière de conduite automobile. Il est seul responsable de toute amende résultant du non respect de cette réglementation.

Le véhicule ne doit pas être utilisé par le conducteur sous l'emprise de l'alcool ou de toute autre drogue ou substance affectant sa capacité à réagir.

Seuls les conducteurs autorisés peuvent conduire le véhicule, et ce uniquement sur les voies propres à la circulation automobile, sans participations à des courses, compétitions ou rallyes.

Le véhicule doit être utilisé et entretenu en bon père de famille

9.8 Modification – annulation

L'annulation ou la modification de votre réservation entraîne des frais qui vous sont facturés selon le barème ci-dessous :

Frais d'annulation / modification le jour du départ : 100 % du montant total du dossier.

10. Forfaits Touristiques

10.1 Le descriptif du produit figurant sur le site CSF VOYAGES et le récapitulatif de votre commande complétés par les dispositions des présentes conditions de vente constituent l'information préalable prévu par la législation précitée.

Le contrat de vente sera conclu entre CSF VOYAGES et l'Utilisateur ou le Client, en application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil, par un « double clic » électronique (confirmation de sa commande par l'Utilisateur ou le Client d'une part et accusé de réception de cette commande par CSF VOYAGES d'autre part).

10.2 Durée du voyage :

Les prix sont calculés par rapport à un nombre de nuitées et non de journées. On entend par nuitée la période de mise à disposition des chambres. Celle-ci varie de 14 heures à 18 heures le jour de l'arrivée, à 12 heures le lendemain. Si, en raison des horaires des transports, la première et/ou la dernière nuitée se trouvent écourtées ou prolongées aucun remboursement, ni aucune indemnité ne pourra être accordée. Ainsi, si l'Utilisateur entre en

possession de sa chambre par exemple à 2 heures du matin, les 10 heures au cours desquelles sa chambre a été tenue à sa disposition (de 2h à 12h) sont considérées comme une nuitée et aucun dédommagement ne pourra avoir lieu.

Le nombre de jours indiqué comprend les jours de transport.

10.3 Chambre :

Les chambres sont mises à disposition entre 14 heures et 18 heures le jour de l'arrivée, quelle que soit l'heure d'arrivée et du moyen de transport utilisé et doivent être libérées avant 12 heures le lendemain, quel que soit l'horaire et le moyen de transport utilisé.

Les chambres individuelles comprennent généralement un lit pour une personne et sont plus petites. Ces chambres font souvent l'objet d'un supplément. Les chambres doubles sont prévues, soit avec deux lits, soit plus rarement avec un lit double.

10.4 Classification :

L'indication du niveau de confort attribué aux hôtels figurant dans le descriptif et leur classement correspond à la réglementation locale et/ou aux usages du pays d'accueil, et qui peuvent donc différer des normes françaises.

10.5 Repas - Prestations - Activités

La pension complète inclut le petit déjeuner, le déjeuner et le dîner. La demi-pension inclut deux repas par jour, en général le petit déjeuner et le dîner, étant précisé qu'aucun remboursement ne pourrait avoir lieu si du fait d'une arrivée tardive ou d'un départ matinal, un des repas ne pouvait être pris.

Sauf indication contraire dans le descriptif du voyage, les repas n'incluent pas de boissons. Les prestations comprises dans les formules « all inclusive » sont précisées dans les fiches produits.

Certaines prestations (mini club..) ou activités (sport..) ne sont proposées qu'à certaines périodes (vacances scolaires par exemple) et/ou sous réserve des conditions météorologiques.

10.6 Séjours /cures Thalassothérapie

10.6.1 Hébergement – Cures

Les cures de Thalassothérapie comprennent 3, 4 ou 5 soins par jour selon le type de cure (effectués alternativement un jour le matin, un jour l'après-midi, sauf mention contraire), l'accès libre à certaines activités de l'Espace Forme) et la mise à disposition de peignoirs et serviettes à l'institut.

Tous les forfaits comprenant l'hôtel et la cure proposée s'entendent en petits déjeuners, en demi-pension, en pension complète traditionnelle ou diététique (en fonction des sites). Ils ne comprennent pas les boissons, les diverses prestations supplémentaires dont le client pourrait vouloir bénéficier à l'occasion de son séjour (téléphone, blanchissage ...).

Les chambres sont disponibles à partir de 15H00 et doivent être libérées à 12h00.

Par mesure d'hygiène, le port du bonnet de bain et de sandales en plastique est obligatoire (articles disponibles en vente sur place). Par ailleurs, il est recommandé aux curistes de se munir de deux maillots de bain. Le short de bain est interdit dans les piscines.

10.6.2 Visites Médicales

Les visites médicales se font à l'initiative du client et en application du principe de libre choix du médecin. Pour les séjours à partir de 4 jours : le client devra obligatoirement se munir d'un certificat médical d'aptitude. Pour les séjours de moins de 4 jours : signature d'une décharge médicale sur place.

10.6.3 Tarifs

Le tarif accompagnant non curiste est valable uniquement pour les personnes partageant la chambre d'un curiste. Tous les tarifs s'entendent hors taxe de séjour et hors honoraires médicaux (les actes médicaux et de kinésithérapie dispensés au titre d'une cure de thalassothérapie ne sont pas remboursés (circulaire de la Caisse Nationale d'Assurance Maladie n° 5698 du 23 décembre 1998).

Dans les forfaits comprenant l'hôtel et la cure (petits déjeuners/pension/demi-pension), les repas et les journées cure non consommés ne sont pas remboursés.

10.7 Modification des hôtels, délogement hôtels :

Il peut arriver qu'un partenaire soit amené, pour des raisons multiples à changer les hôtels mentionnés sans que cette mesure constitue une modification d'un élément essentiel du voyage. Dans la mesure du possible, l'Utilisateur sera avisé au préalable et il lui sera fourni un service dans la même catégorie ou une catégorie supérieure que celle choisie initialement, dans ce dernier cas aucun dédommagement ne pourra être réclamé par l'Utilisateur.

10.8 Carnets de voyage :

Il sera remis à l'Utilisateur, par voie électronique ou par voie postale, après parfait paiement, un carnet de voyage comprenant 1) les titres de transports (convocation aéroport pour un vol affrété, billet d'avion ou mémo électronique pour un vol régulier, et billet de train pour un transport ferroviaire) et 2) le ou les bon(s) d'échange ("Voucher ") pour la ou les prestation(s) terrestre(s). Seules les prestations mentionnées sur les bons d'échange/confirmation de commande sont comprises dans le prix de la prestation. Il vous appartient donc de vérifier les mentions figurant sur les bons d'échange.

Les convocations pour les vols affrétés sont susceptibles de vous être adressées, par courrier électronique ou par fax peu de temps avant le départ.

En cas de non réception du carnet de voyages cinq jours avant le départ contactez le service client par mail csf-voyages@lbdv.fr ou au 03 21 21 06 60.

10.9 Nombre minimal de participants :

Si la réalisation du forfait (circuit notamment) est subordonnée à un nombre minimal de participants, tel qu'indiqué dans le descriptif du circuit l'organisateur peut annuler le forfait si le nombre de participant minimum n'est pas atteint 21 jours avant la date de départ prévu.

L'Utilisateur étant alors remboursé des sommes perçues.

10.10 Cession de contrat :

L'Utilisateur pourra céder son contrat (hors les contrats d'assurance) à un tiers, tant que ce contrat n'a produit aucun effet et à condition d'en informer CSF VOYAGES par courrier recommandé avec demande d'avis de réception, au plus tard 7 jours avant le début du voyage, en indiquant précisément les noms et adresses du ou des cessionnaires et du ou des participants au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour. La cession du contrat entraîne des frais à acquitter par l'Utilisateur. Ces frais peuvent varier selon le prestataire et sont communiqués suite à la demande de cession.

Attention : sur certaines compagnies aériennes, sur certaines bases tarifaires, le contrat produit effet dès l'inscription. Dès lors le contrat ne sera pas cessible.

10. 11 Frais d'annulation et de modification :

L'annulation ou la modification de votre réservation entraîne des frais qui vous sont facturés selon le barème ci-dessous :

Frais d'annulation et de modification :

- Plus de 30 jours avant le départ: 100 € frais par personne
- De 30 à 21 jours avant le départ: 25 % du montant total du dossier
- De 20 à 8 jours avant le départ: 50 % du montant total du dossier
- De 7 à 2 jours avant le départ: 75 % du montant total du dossier
- A moins de 2 jours du départ: 90 % du montant total du dossier
- Le jour du départ: 100 % du montant total du dossier

Attention : L'annulation ou la modification de votre réservation de certains produits, tels les promotions ou les « MARMARA première minute », entre autres, entraîne le paiement des frais d'annulation égaux à 100% du montant total du dossier.

Attention : Certains produits, notamment les circuits et les croisières font l'objet de conditions de modification et d'annulation plus restrictives.

11. Réclamations - Médiation du Tourisme et du Voyage

L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de votre réservation. Toute défaillance dans l'exécution du contrat doit être constatée sur place, signalée et justifiée le plus tôt possible, par écrit, par le client au prestataire concerné, ainsi qu'à CSF VOYAGES ou son représentant.

Toute réclamation relative à un voyage doit être adressée à CSF VOYAGES, par pli recommandé, accompagnée des justificatifs originaux, dans le délai d'un mois après la date du retour, à l'adresse suivante :

Service clientèle CSF Voyages
9 rue Chanzy
62000 Arras.

Le délai de réponse peut varier de 1 à 2 mois, en fonction de la durée de notre enquête auprès des prestataires de services. Tout courrier non accompagné de justificatifs originaux, sera classé sans suite.

Médiateur du Tourisme et du Voyage :

Après avoir saisi le service clients de CSF et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le CLIENT peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel

12. Prestations de transport ferroviaire

Les Prestations de transport ferroviaire sont proposées soit dans le cadre d'un forfait touristique, soit seules.

12.1 Conditions de fourniture et d'exécution applicables

Les Prestations de transport ferroviaires seront exclusivement fournies par le transporteur ferroviaire sous sa seule responsabilité.

Les conditions d'exécution du transport sont régies par Conditions Spécifiques du transporteur ferroviaire constituées généralement de conditions générales et de conditions spécifiques.

Ces Conditions Spécifiques sont accessibles au moment de la réservation par l'Utilisateur et doivent être lues attentivement et acceptées avant la finalisation de celle-ci.

Il est de la seule responsabilité de l'Utilisateur de respecter les consignes du transporteur ferroviaire.

Notamment, il est rappelé que les billets de train ainsi que tous titres de réduction doivent être impérativement compostés avant de monter dans le train. »

13. Assurances :

Aucune assurance n'est comprise dans les prestations proposées sur le site. Nous vous conseillons de souscrire le contrat d'assurance multirisque proposé sur le site couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou de modification du voyage, ainsi que l'assistance couvrant certains risques particuliers notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie et la garantie des bagages. L'assurance doit être impérativement souscrite en même temps que la commande du voyage.

Les conditions et descriptif des garanties, ainsi que les modalités pratiques de mise en jeu de la garantie figurent sur le site à la rubrique « tarifs et conditions d'application » au cours de votre achat en ligne, vous devez les imprimer et les garder avec vous durant votre voyage.

Nous vous conseillons de lire attentivement les cas d'exclusions des garanties.

Les conditions sont restituées lors de l'achat en ligne sur la page où on propose au client d'y souscrire.

En cas d'annulation, quelle qu'en soient la date et le motif, le montant de la prime d'assurance souscrite n'est jamais remboursable.

14. Photos et illustrations

CSF VOYAGES et ses Partenaires font leurs meilleurs efforts pour fournir des photos et illustrations donnant à l'Utilisateur un aperçu des prestations proposées.

Elles sont non contractuelles, des évolutions ayant pu intervenir entre la date de prise de la photographie ou de l'illustration et la date du séjour de l'Utilisateur.

15. Preuve

Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste de la part des Partenaires ou de CSF VOYAGES dont l'Utilisateur rapporterait la preuve, les données conservées dans le système d'information de CSF VOYAGES et/ou de ses Partenaires ont force probante quant aux commandes passées par l'Utilisateur.

Les données sur support informatique ou électronique constituent des preuves valables et en tant que telles, sont recevables, valables et opposables dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

16. Droit de rétractation

Les règles de la vente à distance (Code de la Consommation) prévoient notamment un délai de rétractation de 7 jours pour échange ou remboursement. Le nouvel article L.121-20-4 du Code de la Consommation précise que la plupart des dispositions ne sont pas applicables aux contrats ayant pour objet ' la prestation de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs... '.

Conformément à l'article L 121-18-4 du Code de la consommation, l'Utilisateur ayant réservé et/ou commandé à distance (par téléphone ou via internet) une prestation auprès de CSF VOYAGES ne dispose pas d'un droit de rétractation.

17. Informatique et liberté / Protection des données personnelles

Selon les termes de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi 2004-801 du 6 août 2004 dite Informatique et Libertés, l'Utilisateur est informé que sa commande fait l'objet d'un traitement nominatif informatisé. Les informations communiquées par l'Utilisateur sur le Site permettent de traiter et exécuter ses commandes.

A cette fin, elles sont susceptibles d'être communiquées (i) aux personnel et préposés de CSF VOYAGES chargés de l'exécution des prestations (ii) aux Partenaires (notamment compagnies aériennes, ferroviaires, hôteliers, société de location de voiture ...) (iii) aux sociétés du groupe CSF VOYAGES (iv) à la banque de l'Utilisateur et aux organisations de systèmes de paiements sélectionnées par l'Utilisateur (v) à des partenaires commerciaux sauf si vous vous y êtes opposés en cochant la case prévue à cet effet.

Conformément à l'article 32 de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi 2004-801 du 6 août 2004, les informations indispensables pour traiter et exécuter les commandes, sont signalées par un astérisque dans les pages du Site.

Les autres demandes d'informations appelant une réponse facultative, ou les informations relatives à l'intérêt de l'Utilisateur pour les offres susceptibles de lui être adressées sont destinées à mieux le connaître ainsi qu'à améliorer les services qui lui sont proposés.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, l'Utilisateur dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent. Il peut l'exercer sous réserve de justifier son identité en adressant un courrier à :

CSF Voyages, Service Clientèle
9 rue Chanzy,
62000 Arras

18. Dispositions diverses

Le fait que CSF VOYAGES ne se prévale pas, à un moment donné, d'une des dispositions des présentes conditions de vente ne pourra être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites dispositions.

Dans le cas où l'une des dispositions des conditions de vente serait déclarée nulle ou sans effet, cette disposition 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.

19. Cas fortuits - Force majeure

CSF VOYAGES ne pourra être tenu pour responsable des cas fortuits, des cas de force majeure (notamment les grèves, les intempéries, les catastrophes naturelles, l'interruption des moyens de communications...) du fait des tiers, ou de la faute de l'Utilisateur (présentation après l'heure de convocation, non respect des formalités administratives, douanières, de santé, non présentation à l'embarquement,...).

L'Utilisateur supportera donc toutes les conséquences pécuniaires résultant de la survenance d'un cas de force majeure affectant l'exécution des obligations de CSF VOYAGES.

20. Conditions d'utilisation du Site

Utilisation du Site

Aucune garantie n'est donnée à l'Utilisateur s'agissant de :

(i) l'absence d'anomalies, d'erreurs et bugs susceptibles d'affecter la navigation sur le Site ou la mise en oeuvre d'une fonctionnalité quelconque proposée sur le Site, ou encore l'utilisation d'un logiciel accessible sur le Site ou à partir de celui-ci ; ou de

(ii) la possibilité de corriger ces anomalies, erreurs ou bugs ; ou de

(iii) l'absence d'interruption ou de panne dans le fonctionnement du Site ;

ou de (iv) l'éventuelle compatibilité du Site avec un matériel ou une configuration particulière CSF VOYAGES

n'est en aucun cas responsable de dysfonctionnements imputables à des logiciels de tiers que ceux-ci soient ou non incorporés dans le Site ou fournis avec celui-ci.

En aucun cas, CSF VOYAGES ne sera responsable des dommages directs ou indirects et/ou immatériels, prévisibles ou imprévisibles (incluant la perte de profits ou d'une chance ...) découlant de la fourniture et/ou de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les fonctionnalités du Site. Enfin CSF VOYAGES ne peut être tenue responsable du contenu des sites sur lesquels l'Utilisateur est renvoyé par l'intermédiaire de liens hypertextes dont le seul objet est de faciliter les recherches de l'Utilisateur.

En tout état de cause, l'Utilisateur déclare connaître les caractéristiques et les limites de l'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications.

L'Utilisateur peut accéder, par les liens hypertextes présents sur le site aux sites de tiers, qui demeurent seuls responsables des informations diffusées sur leurs sites et du traitement des données personnelles de l'utilisateur accédant à leurs sites, la responsabilité de CSF VOYAGES ne pouvant en aucun cas être engagée.

21. Propriété intellectuelle

21.1. Généralités

Le Site, son contenu et tous les éléments le constituant, sont des créations pour lesquelles des sociétés du groupe CSF VOYAGES et/ou, le cas échéant, des Partenaires, sont titulaires de l'intégralité des droits de propriété intellectuelle et/ou des droits d'exploitation, en particulier au titre du droit d'auteur, du droit des bases de données, du droit des marques, et du droit des dessins et modèles.

Le Site, ainsi que les logiciels, bases de données, textes, informations, analyses, images, photographies, graphismes, logos, sons ou toutes autres données contenues sur le Site demeurent la propriété exclusive de sociétés du groupe CSF VOYAGES et/ou des Partenaires ou, le cas échéant, de leurs propriétaires respectifs avec qui ces derniers ont passé des accords d'utilisation.

Il est concédé à l'Utilisateur un droit d'utilisation non-exclusif, non transférable et dans un cadre privé, du Site et des données contenues sur le Site. Le droit ainsi concédé consiste en (i) un droit de consulter en ligne les données et informations contenues sur le Site et (ii) un droit de reproduction consistant en une impression et/ou une sauvegarde des données et informations consultées.

Ce droit d'utilisation s'entend uniquement pour un usage strictement privé.

Toute autre utilisation du Site, notamment commerciale, de la part de l'Utilisateur est interdite.

L'Utilisateur s'interdit notamment, de manière non exhaustive, de reproduire et/ou représenter pour un usage autre que privé, vendre, distribuer, émettre, traduire, adapter, diffuser et communiquer intégralement ou partiellement sous quelque forme que ce soit tout élément, informations ou données du Site.

En outre, l'Utilisateur s'interdit d'introduire, par quelque moyen que ce soit, des données susceptibles de modifier ou porter atteinte au contenu ou la présentation du Site.

Tout lien hypertexte avec le Site, quel que soit le type de lien, doit faire l'objet d'une autorisation préalable de CSF VOYAGES, sur support papier ou électronique.

21.2. Logiciel

L'utilisation de tout logiciel téléchargé sur le Site permettant d'accéder à certaines Prestations ou fonctionnalités est régie par les termes de la licence l'accompagnant. L'Utilisateur s'engage à ne pas installer, copier ou utiliser ce logiciel avant d'avoir préalablement acquiescé aux termes de ladite licence.

Pour tout logiciel non accompagné d'une licence, il est conféré à l'Utilisateur un droit d'usage temporaire, privé, personnel, non transmissible et non exclusif sur ce logiciel afin de pouvoir, à l'exclusion de tout autre usage, accéder aux Prestation et fonctionnalités qui rendent l'utilisation de ce logiciel nécessaire. En installant, ou utilisant le logiciel, l'Utilisateur s'engage à respecter cette condition.

21.3. Cookies

Nous souhaitons implanter un cookie dans votre ordinateur. Un cookie ne nous permet pas de vous identifier. De manière générale, il enregistre des informations relatives à la navigation de votre ordinateur sur notre site (les pages que vous avez consultées, la date et l'heure de la consultation, etc.) que nous pourrions lire lors de vos visites ultérieures.

En l'espèce, il contient les informations que vous venez de nous fournir. Ainsi, vous n'aurez pas besoin, lors de votre prochaine visite, de remplir à nouveau le formulaire que nous vous avons proposé. La durée de conservation de ces informations dans votre ordinateur est de quinze minutes.

Il est expressément précisé que l'accord de l'Utilisateur sur les présentes conditions générales de vente constitue un accord de sa part sur la mise en place du cookie par CSF VOYAGES.

Les conditions de vente sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux français.

Reproduction des articles R211-3 à R211-11 du code du tourisme.

Conformément à la législation en vigueur, les articles R211-3 à R211-11 du code du tourisme reproduits ci-après.

Exclusions : les dispositions ci-dessous ne sont pas applicables lorsque les prestations vendues n'entrent pas dans un forfait tel que défini à l'article L 211-2 du Code du Tourisme.

Ces dispositions ne sont notamment pas applicables lors de la vente de titres de transport seuls, de locations de voiture seules, de prestations d'hébergement seules.

Extrait du Code du Tourisme.

Article R.211-3 :

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité.

Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R.211-3-1 :

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R.211-4 :

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R.211-5 :

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R.211-6 :

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-

11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
- 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
 - a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
 - b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
- 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;
- 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R.211-7 :

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R.211-8 :

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R.211-9 :

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article

R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R.211-10 :

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R.211-11 :

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4