

## Conditions générales de vente

**Nos conditions générales de vente sont conformes aux dispositions de l'article R.211-12 du Code du Tourisme. Afin de respecter les dispositions légales, nous reproduisons les articles R.211-3 à R.211-11 dudit Code.**

**Art. 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.

**Art. 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.

**Art. 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.

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

**Art. 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.

**Art. 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.

**Art. 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.

**Art. 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 tel 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.

**Art. 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.

**Art. 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.

## Conditions particulières de vente

La société Suntrade (Daulber Travel) a été chargée par PVCP de proposer, vendre et opérer des packages touristiques incluant obligatoirement mais pas exclusivement, une prestation de transport en plus d'une résidence, d'un club ou d'un hôtel commercialisés par PVCP. En conséquence, les présentes Conditions Particulières lient **Suntrade** au client qui achète un package (Vol ou train + prestation d'hébergement + prestations accessoires) sur les différents sites Internet de PVC P ou auprès de son Call Center.

## ARTICLE 1 – INSCRIPTION / RESERVATION

### 1.1 – Conditions d'inscription et de réservation

Tous les voyages proposés le sont sous-réserve de disponibilité au moment de la réservation. La réservation engage définitivement le client, qui ne peut annuler ou modifier son voyage que dans les conditions de l'article 6 ci-après. Le client doit être majeur, et avoir la pleine capacité juridique pour effectuer une réservation. Toute réservation pour mineur doit être effectuée par le représentant légal.

Toute réservation doit être accompagnée d'un versement incluant :

- Les frais de dossier : d'un maximum de 30 € par unité d'hébergement réservé
- Le règlement de 100 % du package réservé incluant l'hébergement et les prestations de transport ou services ainsi que les éventuelles primes d'assurance si vous souhaitez les souscrire

Lors de votre réservation, il peut vous être proposé un changement d'aéroport, nous vous invitons à bien porter votre attention sur ce point. Les vols et connexions sont proposées par les compagnies aériennes, mais le coût de transport entre les aéroports est à la charge du client.

### 1.2 – Disponibilité des voyages

Les voyages proposés par Suntrade Travel le sont dans la limite des stocks disponibles. Les stocks mis à dispositions par les fournisseurs (hôtels et compagnies aériennes en particulier) ne peuvent pas toujours être confirmés en temps réel, et il peut arriver qu'un séjour réservé se révèle finalement indisponible. Dans ce cas, l'acheteur sera averti dans un délai de 24 heures (hors dimanches et jours fériés). La réservation sera annulée, et obtiendra le remboursement immédiat de l'intégralité des sommes versées.

### 1.3 – Paiement du voyage

L'intégralité du prix de votre package et des éventuelles prestations complémentaires est exigible immédiatement pour toute réservation effectuée dans les 35 jours avant votre départ.

Pour toute réservation de voyage effectuée plus de 35 jours avant votre départ :

- Vous devrez vous acquitter d'un acompte du montant de 50% de votre séjour ou régler la totalité du voyage
- Le paiement du solde de 50% est exigible 35 jours avant le début de votre séjour

Le paiement complet du prix conditionne l'envoi par **SUNTRADE** du carnet de voyages (comprenant les vouchers ou bons d'échange pour les prestations constitutives du package, billets d'avions...). L'engagement de **SUNTRADE** devient définitif après l'envoi d'une confirmation de réservation. Tous les frais de recouvrement seront à la charge du client. Si vous n'avez pas réglé la totalité du package, **SUNTRADE** se réserve la possibilité d'annuler la vente.

### 1.4 – Modes de paiement

Pour toute réservation au centre d'appel ou sur le site internet :

- jusqu'au 36° jour précédant votre voyage, vous pouvez régler 50% de votre séjour par carte bancaire\* uniquement.
- à moins de 36 jours précédant votre voyage, vous devez effectuer le règlement de 100 % du montant de votre séjour uniquement par carte bancaire\* dans les conditions ci-dessous.

Pour toute réservation par Internet : carte bancaire\*

Attention : les paiements des personnes vivant hors de France s'effectuent uniquement par carte bancaire aussi.

(\* *Cartes bancaires acceptées : Visa, Eurocard / Mastercard, Carte Bleue.*

**Les chèques, chèques vacances ou tout autre moyen de paiement non mentionnés ne sont pas acceptés.**

### 1.5 – Carnet de voyage

Sous réserve de l'acquittement du solde de votre séjour, vous recevrez votre carnet de voyage entre 15 et 3 jours avant le début de votre voyage, par courrier électronique. Votre carnet de voyage contient tous les renseignements pratiques pour vous aider à vous organiser (itinéraire, plan, adresse), les titres de transports réservés, et les bons d'échanges pour votre hébergement et les prestations réservées.

## ARTICLE 2 – VOYAGE A FORFAIT

### 2.1 – Durée des voyages

Les durées de séjours sont exprimées en nombre de nuits passées à destination (excluant donc les nuits éventuellement passées durant le trajet). Les tarifs sont calculés en fonction du nombre de nuits passées à destination, et non de journées entières.

L'arrivée le premier jour peut être tardive (écourtant la durée de la première nuit), et le retour le dernier jour peut avoir lieu tôt le matin (écourtant la durée de la dernière nuit), sans que cela n'entraîne de remboursement ou indemnisation.

### 2.2 – Repas

Le nombre des repas dépend du nombre de nuits passées à l'hôtel. La formule « All Inclusive » comprend les repas, les boissons sans alcool, certaines boissons alcoolisées (généralement les boissons

alcoolisées produites localement), et les activités mentionnées dans le descriptif de chaque prestation. La pension complète débute avec le dîner de la première nuit et prend fin avec le petit déjeuner suivant la dernière nuit. La demi-pension débute avec le petit-déjeuner de la première nuit et prend fin avec le petit-déjeuner du dernier jour : elle comprend un petit-déjeuner et un repas par jour. En fonction des horaires de vol, un repas pourra être retranché du programme (arrivée le premier jour après la fin du service du dîner, départ le dernier jour avant le service du petit-déjeuner). Cela n'entraînera aucun remboursement ou indemnisation.

Que ce soit dans le cadre de la pension complète ou de la demi-pension, les boissons ne sont pas comprises, sauf exception dûment mentionnée dans le descriptif. Attention : selon les pays, les prestataires ne disposent pas toujours d'eau courante potable. Les frais d'achats de bouteilles d'eau potable sont alors à la charge du client.

### 2.3 – Activités

Certaines activités proposées peuvent présenter des risques notamment pour les jeunes enfants. La responsabilité de Suntrade Travel ne saurait être engagée en cas d'incident ou d'accident imputable à un manquement de vigilance de la part du client. Il peut advenir que certaines activités indiquées dans le descriptif soient supprimées par le prestataire local. La responsabilité de Suntrade Travel ne saurait être engagée si ces activités sont supprimées en cas de force majeure, du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la prestation ou du fait du client.

### 2.4 – Enfants

Sauf indication contraire, on entend par « bébé » un enfant de moins de 2 ans révolus, et par « enfant » un enfant de 2 ans à 12 ans révolus, pendant l'en-semble de la durée du séjour.

Les bébés de moins de 2 ans révolus à la date du retour peuvent bénéficier de prix spéciaux. Ils ne bénéficient pas de place attitrée dans l'avion et voyagent sur les genoux des parents. Une demande de nacelle peut être faite auprès de la compagnie aérienne mais celle-ci est seule décisionnaire de son attribution en fonction de la disponibilité. A l'hôtel, les bébés ne bénéficient pas de la même pension que les parents. Les lits bébé et les repas seront en supplément et payables directement aux hôteliers.

Les enfants de 2 à 12 ans révolus à la date du retour peuvent bénéficier de prix spéciaux. En général, ces prix sont accordés lorsque les enfants logent dans la même chambre que les adultes.

### 2.5 – Animaux

Chaque compagnie a sa propre politique en matière d'animaux. Sous réserve de formalités en règle et après accord préalable de la compagnie aérienne, les animaux familiers peuvent être admis en soute à bagage sur certains vols réguliers. La demande doit être faite directement auprès de la compagnie sur laquelle vous avez prévu de voyager.

### 2.6 – Aptitude au voyage et précautions avant départ

Il est de la responsabilité du client et de chaque participant au voyage de s'assurer que son état de santé physique et psychique est compatible avec l'exécution du voyage.

Suntrade Travel indique dans chaque descriptif de voyage si les hôtels choisis sont adaptés aux personnes à mobilité réduite. Les hôtels indiqués comme adaptés sont ceux disposant de chambres adaptées aux personnes à mobilité réduite et de parties communes accessibles, selon les normes locales en vigueur. Les transferts entre l'aéroport et l'hôtel sont généralement adaptés aux personnes à mobilité réduite, dans la mesure où la personne n'a pas besoin d'une assistance extérieure (les chauffeurs ne sont pas habilités à manipuler les personnes concernées).

### 2.7 – Photos et illustrations

Suntrade Travel s'efforce d'illustrer ses propositions de séjours par des photos ou illustrations donnant un aperçu réaliste des services proposés. Il est toutefois précisé que les photos et illustrations figurant dans le descriptif sont simplement illustratives des services. Elles n'engagent Suntrade Travel que dans la mesure où elles permettent d'indiquer la catégorie ou le degré de standing de ces services.

## ARTICLE 3 – TRANSPORTS

### 3.1 – Transport aérien

#### a. Transporteur et horaires

Horaires / retards : les horaires et parcours, les types d'appareils, vous sont toujours communiqués sous réserve de modification de dernière minute. Tout fait extérieur ou cas de force majeure, ayant une incidence sur l'intensité du trafic ou sa ponctualité, ne saurait engager la responsabilité de **SUNTRADE**. Aussi, nous nous permettons de vous

conseiller de ne prévoir aucun engagement important la veille de votre départ en voyage ou le lendemain de votre retour.

Durée du voyage : Si, en raison des horaires, la première et/ou la dernière journée se trouvaient écourtées, aucun remboursement ne pourrait être effectué.

#### ⇒ Note particulière en matière de transports aériens

Conformément aux dispositions de l'article 211-15 du Code du Tourisme, **SUNTRADE** s'engage à vous tenir informé de l'identité du transporteur qui assurera effectivement le(s) tronçon(s) de vols concernés. Les transporteurs retenus par **SUNTRADE**, à titre principal, sont :

- Pour l'Europe : Air France, Iberia, Air Europa, Vueling, EasyJet, Ryanair, TuiFly, Norwegian, British Airways, KLM, Lufthansa, Air Nostrum, TAP Air Portugal, SAS Ireland, Aer Lingus, Meridiana, Alitalia, Brussels Airlines, Aegean, Transavia...
- Pour les Antilles : Air France, Air Caraïbes, Corsair, XL Airways...
- Pour l'Océan Indien : Air Mauritius, Corsair, Air France, Emirates, Air Austral, SAA...
- Pour l'Asie : Thai Airways, Etihad Airways, Emirates, Qatar Airways, Singapore Airlines, British Airways, Cathay Pacific, KLM, Oman Air, Royal Jordanian, Sri Lankan, Turkish Airlines, Aeroflot...
- Pour le Mexique : Air France, American Airlines, United Airlines, Air Europa, XL Airways, Iberia, Condor, Delta Airlines, Lufthansa...

**SUNTRADE** peut également être amené à vous proposer des vols en charter. **SUNTRADE** s'engage, au plus tard 8 (huit) jours avant la date de votre voyage, ou au moment du paiement complet de votre réservation si celle-ci intervient moins de 8 (huit) jours avant le début du voyage, à vous confirmer l'identité du transporteur de fait affecté au(x) tronçon(s) de vols concernés.

#### b. Pré/Post-acheminement

Dans le cas d'un préacheminement, en train ou en avion, entre la ville de départ du client et l'aéroport de départ du vol international (l'exemple de Paris ci-dessous peut être appliqué aux autres aéroports internationaux.)

Ces trajets entre la ville de départ et Paris peuvent être effectués en TGV ou en avion, en fonction de la compagnie aérienne opérant le vol international. A noter qu'un changement d'aéroport à Paris entre Roissy CDG et Orly est possible, dans ce cas le transfert sera à votre charge. Les trajets de pré et post-acheminement utilisent dans la mesure du possible des solutions permettant de minimiser l'attente à Paris. Cependant, certains horaires de vols internationaux peuvent rendre inévitable une nuit de transit à Paris à votre charge, avant le départ ou après le retour. Si cela impose une nuit dans l'aéroport de transit, celle-ci reste à la charge des passagers. Le départ effectif de la ville d'origine du client peut ainsi s'effectuer la veille de la date mentionnée dans le bon de commande et le nombre de jours total du forfait s'en trouver modifié.

De la même façon, un post acheminement peut intervenir dans les 24 heures suivant l'arrivée du vol international de retour. Si cela impose une nuit dans l'aéroport de transit, celle-ci reste à la charge des passagers. Le retour effectif dans la ville d'origine du client peut ainsi s'effectuer le lendemain de la date mentionnée dans le bon de commande et le nombre de jours total du forfait s'en trouver modifié.

Dans tous les cas, le nombre de nuitées sur place sera respecté et constitue le seul engagement contractuel de durée de voyage de **SUNTRADE**.

Les horaires de pré / post acheminement sont communiqués dès que possible et en tout état de cause en même temps que les horaires du vol international. 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.

#### c. Bagages

Un bagage en soute et un bagage en cabine sont généralement inclus dans le prix du forfait. Certains séjours peuvent ne pas inclure de bagage gratuit en soute. Dans ce cas, l'information est portée à la connaissance du client avant la réservation, et Suntrade Travel indiquera le prix de la franchise bagage.

Le poids des bagages autorisé, que ce soit en soute ou en cabine, varie d'un transporteur à l'autre, et parfois d'une destination à l'autre. Il est de la responsabilité du client de prendre connaissance de ces conditions, directement auprès de la compagnie aérienne ou via Suntrade Travel.

En cas de perte ou de détérioration des bagages durant le transport aérien, il appartient au client de faire une déclaration à l'aéroport d'arrivée auprès de la compagnie aérienne.

#### d. Repas spéciaux

Suntrade Travel transmet les demandes directement auprès de la compagnie, qui répond en général sous 48 heures. Suntrade Travel ne peut être tenu responsable du non-respect de ces demandes et la non-acceptation de ces demandes par la compagnie aérienne ne peut être considérée comme un non-respect du contrat de transport.

### 3.2 – Transport terrestre

#### a. Location de voiture

Les réservations de voitures de location faites par Suntrade Travel auprès des loueurs sont toujours faites sur la base d'une catégorie de véhicule, et non d'un modèle spécifique. Les loueurs se réservent le droit de remettre au client un véhicule équivalent ou supérieur à celui présenté en exemple. Les tarifs des locations sont calculés par tranche de 24 heures à partir de l'heure de prise en charge. Tout dépassement est à régler directement sur place. Une caution est généralement demandée par les loueurs, à régler par carte de crédit ou en espèces. En cas de dommages ou de vol du véhicule, la caution sera utilisée pour la franchise. Nous conseillons au client d'étudier attentivement le contrat de location remis sur place par le loueur, afin en particulier de ne pas souscrire d'assurance redondante par rapport aux assurances déjà prises en charge par Suntrade Travel, et précisées dans le descriptif du séjour.

#### b. Transferts

Les transferts peuvent être collectifs ou privés. Le type de transfert réservé est indiqué au moment de la réservation et de l'envoi des documents de voyage. En l'absence d'indication spécifique, le transfert réservé sera collectif. Dans le cas des transferts collectifs plusieurs établissements peuvent être desservis. Les chauffeurs peuvent ne pas parler français, et les transferts peuvent s'effectuer sans assistance.

## ARTICLE 4 – HEBERGEMENT

### 4.1 – Classification

Le nombre d'étoiles attribué à l'établissement hôtelier figurant dans les descriptifs correspond à une classification en référence à des normes locales du pays d'accueil, et qui peuvent donc différer des normes françaises et européennes. Pour certaines destinations, aucune classification officielle n'existe. La classification de l'hôtel se fait alors selon l'appréciation de Suntrade Travel.

### 4.2 – Taxe de séjour

Certaines destinations touristiques imposent des taxes de séjour, à régler sur place (par personne et par nuit), généralement auprès du comptoir de l'hôtel ou à l'arrivée à l'aéroport. Ces taxes sont signalées à titre indicatif dans les descriptifs de chaque produit. Cependant, le montant des taxes peut varier sans préavis, et de nouvelles taxes peuvent également être mises en place par les autorités locales. Suntrade Travel ne pourra être tenu responsable d'aucun défaut d'information si une taxe de séjours non prévue est à payer sur place.

### 4.3 – Check-in / Check-out

Les horaires imposés pour l'arrivée à l'hôtel (« check-in »), et le départ de l'hôtel (« check-out ») dépendent du règlement intérieur de chaque hôtel. La norme est généralement de disposer de sa chambre à 14h le jour de l'arrivée, et de la libérer avant 12h le jour du départ, quels que soient les horaires des vols aller et retour.

Selon les circonstances, l'hôtel peut remettre les clés plus tôt le jour de l'arrivée (« early check-in ») ou permettre au client de les restituer plus tard le jour du départ (« late check-out »). Cet avantage n'est nullement garanti, et il reste à l'entière discrétion de l'hôtelier.

### 4.4 – Dépôt de garantie

Tous labels : un dépôt de garantie pouvant aller de 200 € à 500€ peut vous être demandé à votre arrivée.

Label Mymaeva : un dépôt de garantie dont le montant sera déterminé en fonction de la typologie de l'hébergement peut vous être demandé sous forme d'autorisation de paiement sur votre carte bancaire. Cette autorisation sera valable jusqu'à 8 jours suivant la date de fin de votre séjour.

Le dépôt de garantie vous sera restitué déduction faite notamment des indemnités retenues pour les éventuels dégâts occasionnés (à savoir toutes dégradations et/ou troubles de quelque nature que ce soit tant dans les parties privatives que dans les parties communes de l'immeuble), prestations impayées dont celles optionnelles consommées sur place (téléphone, parking...) et perte des clés de l'hébergement remises lors de votre arrivée.

Renseignements disponibles directement auprès de chaque résidence ou sur le site internet.

### 4.5 – Types de chambre

Les chambres individuelles ou cabines comprennent généralement un lit pour une personne. Prévues en nombre limité, elles font souvent l'objet d'un supplément. Les chambres doubles sont prévues, soit avec deux lits, soit, avec un lit double. Les chambres triples et quadruples sont souvent des chambres doubles équipées de lits d'appoint.

### 4.6 – Mineurs

Nous attirons votre attention sur le fait que nos Résidences ne dépendent pas d'un Centre de Vacances et de Loisirs au sens du décret n°2002-883 en date du 3 mai 2002, et ne sont pas adaptées à assurer des séjours collectifs ou individuels hors du domicile familial de mineurs de moins de 18 ans, non accompagnés de leurs administrateurs légaux. **PVCP** se réserve le droit de refuser l'accès à l'appartement, chambre ou la maison, qui aurait été réservé en méconnaissance de cette prescription au profit de mineurs de moins de 18 ans non accompagnés de leurs administrateurs légaux se présentant à l'accueil de la Résidence, et de procéder à l'annulation immédiate du séjour. Dans les mêmes conditions, **PVCP** pourra procéder à tout moment avant le début du séjour, à l'annulation de la réservation, s'il découvre que l'appartement, chambre ou la maison est destiné à accueillir des mineurs de moins de 18 ans non accompagnés de leurs administrateurs légaux.

### 4.7 – Mini-club et garderie

L'âge minimum requis pour participer aux activités de mini-club varie d'un établissement à l'autre. De manière générale, l'admission ou non d'un enfant au sein du mini-club est à la discrétion du personnel de l'hôtel. Selon l'âge de l'enfant, il est parfois demandé à un parent d'assurer la surveillance de l'enfant.

## ARTICLE 5 – PRIX ET PAIEMENTS

### 5.1 – Prix

Les prix des prestations sont établis en fonction des données économiques en vigueur à la date de leur fixation. Une modification des taxes applicables peut nous amener à modifier le prix des dites prestations. Ils sont flexibles et variables en application de différents critères personnalisables tels que la date de réservation, la date de début de séjour, la durée du séjour, la typologie de l'hébergement, l'ajout de prestations annexes.

### 5.2 – Package (transport aérien + hébergement + prestations annexes)

Nos prix sont valables dans la limite des places disponibles sur les vols réguliers ou charters (la date de départ déterminant le tarif) ; ils s'entendent toutes taxes comprises (y compris taxes particulières comme les taxes d'aéroport et de sûreté, redevances passagers), et incluent la prestation de transport sur lignes régulières ou charters au départ de la ville de départ choisie, la sous-location du logement, charges comprises (eau, électricité, chauffage) et les prestations annexes réservées telles que le transfert entre l'aéroport d'arrivée et la résidence, les forfaits demi-pension... à l'exception des : frais de dossier quand ils sont dus, taxe de séjour, prestations ou services supplémentaires optionnels, forfaits des animaux domestiques, primes d'assurances, ainsi que le supplément chambre individuelle pour les hôtels.

Pour le transport, des tarifs particuliers peuvent vous être proposés en fonction des conditions et des disponibilités au moment de votre réservation et en fonction des conditions économiques prévalant à cette date. Les modifications de ces conditions économiques par rapport à celles prévalant au moment de la publication peuvent notamment porter sur :

- Celles relatives aux tarifs eux-mêmes (prix du carburant, frais facturés en sus ...)
- Les suppléments de prix que sera amené à facturer **SUNTRADE**, en cas de variation du prix proposée par la compagnie aérienne.

### 5.3 – Révision de prix des transports

Les prix proposés ont été déterminés en fonction des données économiques suivantes :

- Coût des transports lié notamment au coût des carburants,
- Des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports.

En cas de modification de l'une de ces données, **SUNTRADE** se réserve le droit de modifier ses prix de vente, en répercutant intégralement la ou les dites variations directement dans ses prix. Conformément à la législation en vigueur et pour les clients de **SUNTRADE** déjà inscrits, aucune révision de prix ne leur sera appliquée moins de 30 jours avant leur départ.

### 5.4 – Prestations optionnelles

Nos tarifs de Package ne comprennent pas les prestations optionnelles supplémentaires proposées en catalogue par **PVCP**, sur ses sites Internet ou sur place.

## **ARTICLE 6 – MODIFICATION / ANNULATION DE SÉJOUR**

### **6.1 – Modification du package (transport aérien + hébergement + prestations annexes)**

En cas de modification, vous devez nous le notifier par courrier à l'adresse suivante : Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relation Client – Annulations, 11, rue de Cambrai - 75947 PARIS CEDEX 19, ou contacter le call center au 00 33 4 84 31 46 59. La date de réception de la notification détermine la date de modification.

La modification des dates aller et/ou retour de votre transport est soit impossible, soit génératrice de frais variables selon plusieurs critères liés notamment à la date à laquelle votre demande intervient, l'identité du transporteur...

La modification d'un package (hébergement + transport aérien + prestations annexes) donne lieu à l'application de frais :

- 100 % si votre demande de modification intervient moins de 35 jours avant le début de votre voyage.
- 75 % si votre demande de modification intervient entre 36 et 45 jours avant le début de votre voyage
- 50 % si votre demande de modification intervient en 46 et 90 jours avant le début de votre voyage
- 150 €\*\* si votre demande de modification intervient plus de 91 jours avant le début de votre voyage

Dans certains cas et en fonction de la compagnie aérienne, les billets d'avion peuvent être non modifiables et non remboursables. Dans ce cas, les frais de modification à plus de 35 jours du départ pourront nécessiter la réémission des billets d'avions et/ou donner lieu à des frais de modification supérieurs à ceux indiqués ci-dessus.

Nota Bene : toute demande de modification de la durée de votre séjour est considérée par **SUNTRADE** comme une annulation partielle et sera soumise aux modalités d'annulation visée au point 6.2 ci-après.

Toute demande de modification/correction de votre identité (nom, prénom, etc...) engendre des frais de modifications ou d'annulation.

*\*\*Au-delà de 2 lettres modifiées sur le nom ou prénom d'un passager, cela nécessite une réémission des billets qui engendre 100% du montant du billet TTC.*

Nous nous efforcerons d'accepter autant que possible vos demandes d'ajout de prestations optionnelles (notamment pension et activités) dans la limite des disponibilités et ce sans frais supplémentaires.

### **Conditions spécifiques aux offres promotionnelles, événementielles etc... :**

Dans le cadre d'opérations spéciales ou ventes promotionnelles etc... (ex : Série Limitée etc...) toutes les offres proposées sont non-modifiables et non-remboursables.

### **6.2 – Cession de contrat**

Conformément à l'article L211-11 du Code du Tourisme, le client a la possibilité de céder son contrat tant que celui-ci n'a produit aucun effet, et jusqu'à 7 jours du départ. Il doit pour cela en informer Suntrade Travel, ou l'agence de voyage qui a vendu le séjour, par tout moyen permettant d'obtenir un accusé de réception de la part de Suntrade Travel. Un nouveau contrat sera établi au nom du cessionnaire.

Les frais appliqués seront de 150 euros, en sus des frais appliqués par les fournisseurs. Les billets d'avion en particulier sont non-cessibles. La cession de contrat entraînera l'annulation du billet réservé, et le rachat d'un nouveau billet au tarif valable au moment de la cession du contrat. Le cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables de l'ensemble des frais, ainsi que du paiement du solde du voyage le cas échéant.

### **6.3 – Annulation (totale ou partielle) du package (transport aérien + hébergement + prestations annexes)**

En cas d'annulation ou modification, vous devez nous le notifier et contacter le call center au 00 33 4 84 31 46 59. La date de réception de la notification détermine la date d'annulation.

Quelle que soit la date à laquelle la réservation est annulée, nous retenons le cas échéant, les frais de dossier initialement versés et le montant des primes d'assurance éventuellement souscrites.

L'annulation d'un package (hébergement + transport aérien + prestations annexes) donne lieu à l'application de frais :

- 100 % du montant total TTC si votre demande d'annulation intervient moins de 35 jours avant le début de votre voyage.
- 30 %\*\*\* du montant total TTC des prestations hors transport +100% du montant du transport TTC (transport aérien et/ou rail) si votre demande d'annulation intervient entre 36 et 90 jours avant le début de votre voyage
- 150 € + 100% du montant du transport TTC (transport aérien et/ou rail) si votre demande d'annulation intervient plus de 91 jours avant le début de votre voyage.

*\*\*\*Un minimum de frais de 150€ est applicable + 100% du montant du transport TTC (transport aérien et/ou rail).*

### **6.4 – Non présentation à l'aéroport ou à la gare de départ**

Si vous ne vous présentez pas à l'aéroport ou à la gare le jour du départ, nous retenons les frais de dossier initialement versés le cas échéant et le montant des primes d'assurance éventuellement souscrites auxquels s'ajouteront les indemnités suivantes : **100 % du montant total du package.**

La non-consommation sur le lieu de votre séjour de prestations optionnelles réservées et facturées ne pourra donner lieu à aucun remboursement.

Nous vous conseillons de souscrire l'une des formules d'assurance contractée auprès de Europ Assistance (voir Article 18 - Assurances). La prime d'assurance doit être payée intégralement lors de la réservation et n'est jamais remboursée.

### **6.5 – Non présentation sur le lieu du séjour**

Si vous ne vous présentez pas sur le lieu de votre séjour, nous retenons les frais de dossier initialement versés auxquels s'ajoutera une indemnité égale à 100% du montant total du séjour.

### **6.6 – Interruption de séjour / Interruption d'activités sportives ou de loisirs**

Un départ prématuré ou une interruption d'activité sportive ou de loisir réservé auprès de **SUNTRADE** ou sur place, ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement. Toutefois, si vous avez souscrit au contrat d'assurance proposé par **SUNTRADE** (voir article 10), vous pourrez, selon la cause du départ de la Résidence ou de l'interruption d'activité dûment justifiée et rentrant dans le respect des conditions du contrat, bénéficier d'un remboursement au prorata temporis, à compter du jour de votre départ de la Résidence ou du jour de l'interruption de l'activité. Concernant l'interruption de séjour, vous ne pourrez bénéficier du remboursement au prorata du séjour qu'à condition d'avoir totalement libéré l'appartement ou la chambre.

Le coût de modification ou de réémission des billets de transport retour sera entièrement à la charge du client.

### **6.7 – Modification éventuelle de nos programmes**

Si les circonstances nous y obligent, et seulement en cas d'événements de force majeure, indépendants de notre volonté, nous pourrions être dans l'obligation de modifier partiellement ou totalement nos programmes (fermeture totale ou partielle d'une Résidence, d'un équipement commun de type piscine, restaurant...). Dans le cas d'un séjour incluant un transport, les horaires et parcours, les types de train, d'avion ou de bateau, vous sont communiqués sous réserve de modification de dernière minute. Des retards sont parfois inévitables (encombrement des aéroports, augmentation du trafic aérien ou ferroviaire, mouvements de grève, mauvaises conditions météorologiques...) et vous seront alors communiqués dans les meilleurs délais.

## **ARTICLE 7 – PACKAGES, PRESTATIONS ET OFFRES NON ECHANGEABLES / NON MODIFIABLES / NON REMBOURSABLES**

Certaines de nos offres de Package sont estampillées « Non échangeables, non remboursables ». Pour ces séjours ou prestations, les conditions suivantes remplacent les conditions d'annulation et de modification prévues à l'article 4.

### **7.1 – Caractère non échangeable, non remboursable et non modifiable**

Compte tenu du tarif préférentiel consenti par **SUNTRADE**, la souscription à l'offre, aux prestations et/ou les séjours réservés ne sont ni échangeables, ni remboursables, ni modifiables. Aucune demande de modification ou d'annulation ne sera prise en compte. Quelle que soit la date à laquelle la réservation est annulée, nous retenons les frais de dossier et une indemnité égale à 100% du montant total de l'hébergement et des prestations annexes (transports aériens, ferroviaires, terrestres, fluviaux, maritimes, excursions, transferts etc...)

La non consommation de prestations optionnelles éventuellement réservées et facturées ne pourra donner lieu à aucun remboursement.

*NB : les séjours « non échangeables non remboursables » ne sont pas éligibles aux assurances annulation.*

## **ARTICLE 8 – FORMALITES**

Chaque voyageur doit disposer d'une pièce d'identité ou d'un passeport en cours de validité, aussi nous vous conseillons de vérifier la validité des pièces d'identité ou passeports pour toutes les personnes qui voyagent (adultes/enfants/bébés), vos assurances, ainsi que, pour les séjours à l'étranger, la réglementation de douane, de police et éventuellement les vaccins.

Si le voyageur se voyait refuser l'embarquement ou l'accès au pays de destination faute de satisfaire aux formalités de police, de santé ou de douane, **SUNTRADE** ne pourrait en aucun cas être tenu pour responsable. Le voyageur supportera seul toute sanction et/ou amendes éventuellement infligées et résultant de l'inobservation de règlement de police, santé ou douanier, ainsi que des conséquences pouvant en résulter. **SUNTRADE** ne pourra être tenu pour responsable, ni rembourser les billets ou quelque frais que ce soit.

Les frais de visas et/ou de vaccination sont à la charge du client.

Attention : la réglementation de certains pays impose une validation du passeport supérieure à 6 mois suivant la date du retour du voyage.

Nous ne sommes pas responsables des personnes qui ne se seraient pas conformées aux réglementations en vigueur :

- Enfants mineurs voyageant sans leurs parents : pour partir à l'étranger, les enfants mineurs doivent se munir, en plus d'une pièce d'identité ou d'un passeport en cours de validité, d'une autorisation de sortie de territoire signée par les parents ou les titulaires de l'autorité parentale.
- Ressortissants étrangers ou porteurs d'un titre de voyage : vous devez vous renseigner auprès des consulats de chaque pays pour les visas éventuels. L'occupation des logements sera fonction des horaires de vol desservant les aéroports proches de nos Résidences.

## **ARTICLE 8 – RÈGLEMENT INTÉRIEUR**

Afin de faciliter la vie de vos vacances, un règlement intérieur est affiché dans chaque appartement, chambre et maison; nous vous remercions d'en prendre connaissance et de le respecter. Nous vous invitons à prendre certaines précautions pour vous éviter un éventuel désagrément : fermez vos baies vitrées avant de quitter votre appartement, chambre ou maison, fermez votre porte à clef. Nous vous rappelons que les oublis d'effets personnels à l'intérieur de votre appartement, chambre ou maison lors de la libération des lieux ne sauraient engager la responsabilité de **PVCP** ou de **SUNTRADE**.

## **ARTICLE 9 – VOLS ET PERTES**

Suntrade Travel conseille au client de ne pas emporter d'objets de valeurs. En aucun cas Suntrade Travel ne pourra être tenu responsable de vols ou pertes d'objets de valeurs ayant lieu pendant la durée du voyage, que ce soit durant le transport ou à l'hôtel.

## **ARTICLE 10 – ASSURANCES**

### **10.1 – Généralités**

Pour vous, nous avons souscrit auprès de Europ Assistance Irish Branch un contrat auquel vous pouvez adhérer comprenant différentes garanties « Pack Intégral ».

**Cette assurance prend effet :**

- 1) pour la garantie « Annulation » : le lendemain du paiement de la prime à 0h00 ;
- 2) pour la garantie « Assistance au Voyageur » : dès que l'Assuré a quitté le lieu de Départ du Voyage (maximum 24 heures avant la date de Départ indiquée aux Conditions Particulières et, au plus tôt, après le paiement de la prime) ;
- 3) pour toutes les autres garanties : à 0h00 le jour du Départ indiqué aux Conditions Particulières, et au plus tôt après le paiement de la prime.

**Attention :** sont assurées au titre du présent contrat les personnes ayant leur domicile en Union Européenne.

**Modalités d'examen des réclamations :** Europ Assistance Irish Branch a mis en place une procédure de traitement des réclamations concernant le contrat d'assurance. Cette procédure est consultable dans les Dispositions Administratives des Conditions Générales du

contrat d'assurance que vous pouvez télécharger sur le site [www.pierreetvacances.com](http://www.pierreetvacances.com), rubrique « Conditions ».

### **10.2 – Droit de renonciation**

Vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de quatorze jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions sont remplies et notamment :

- 1) vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
- 2) le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- 3) vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat en le notifiant soit par notre site Web <http://www.pierreetvacances.com/help> soit par courrier à l'adresse suivante : Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relation Client – Annulations, 11, rue de Cambrai - 75947 PARIS CEDEX 19.

La date de réception de la notification détermine la date de renonciation.

Les demandes seront appréciées par notre assureur, Europ Assistance.

Si les conditions sont remplies, l'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation. Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat.

### **ARTICLE 11 – APRÈS-VENTE**

Nos équipes sur site sont à votre disposition au cours de votre séjour pour répondre à vos doléances, résoudre les éventuels dysfonctionnements constatés et vous permettre de profiter pleinement de votre séjour. Il convient de prendre contact avec elles pour toute demande. Toute réclamation, après votre séjour, pourra faire l'objet : D'une déclaration via notre site Web <http://www.pierreetvacances.com/help> ou d'un courrier adressé, par lettre recommandée avec avis de réception, à Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relations Clientèle APS - 11, rue de Cambrai - 75947 Paris cedex 19 dans un délai de 1 mois après la fin de votre séjour.

Nous attirons votre attention sur le fait que plus vous tarderez à nous faire part de vos réclamations, plus nous risquons d'éprouver des difficultés pour régler votre demande au mieux de vos intérêts. Nous vous remercions de bien vouloir nous spécifier, dans votre courrier, le nom de la personne ayant réservé le séjour, le numéro de la réservation, les lieu et dates de votre séjour ainsi que le type d'appartement ou de chambre réservé de façon à faciliter le traitement de votre dossier. De même, nous vous remercions de joindre à votre courrier tous justificatifs permettant de limiter le délai de traitement de votre réclamation.

Nous vous informons que suite à une tentative préalable infructueuse de résolution du litige auprès de notre service Relations Clientèle formalisée par écrit, vous avez la possibilité de recourir à une procédure de médiation en saisissant le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 - <http://mtv.travel>.

### **ARTICLE 12 – RESPONSABILITE**

#### **12.1 Responsabilité de Suntrade**

Le détaillant (agence de voyage, revendeur...) et l'organisateur (Suntrade Travel) sont responsables de la bonne exécution des services de voyages pré- vus au contrat conformément à l'article L211-16 du code du Tourisme et sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L211-17-1 du code du Tourisme.

En aucun cas, Suntrade Travel ne pourra être tenu pour responsable des dommages imputables soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables. La responsabilité de Suntrade Travel ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects.

Suntrade Travel ne pourra être tenu responsable de prestations achetées par le client, que ce soit sur place ou avant départ, y compris des prestations de transport entre le domicile et l'aéroport (pré-acheminement / post-acheminement).

#### **12.2 – Responsabilité des transporteurs**

Les conséquences des accidents, incidents et/ou contretemps pouvant intervenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies

par les dispositions des conventions de Varsovie et Montréal, du règlement de la Communauté Européenne N°261/2004, des réglementations locales qui régissent les transports nationaux des pays concernés. En aucun cas, Suntrade Travel ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant les transferts ou le transport de passagers.

En particulier, la responsabilité des compagnies aériennes est limitée en cas de dommage, plainte ou réclamation de toute nature, exclusivement au transport aérien des passagers et de leurs bagages comme précisé dans les conditions de transport et conformément aux dispositions des conventions internationales en vigueur (Convention de Varsovie 1929, Convention de Montréal du 28 mai 1999) et/ ou des règlements communautaires.

La responsabilité de Suntrade Travel ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien telle que résultant de l'application des règles ci-dessus.

Suntrade Travel ne peut être tenu pour responsable des modifications d'horaires ou d'itinéraires, du changement d'aéroport provoqués par des circonstances indépendantes de sa volonté. Dans de telles conditions, le retard éventuellement subi ne pourra entraîner aucune indemnisation à la charge de Suntrade Travel.

Les compagnies aériennes ne sont pas tenues comme responsables dans le cas de l'annulation d'un vol, de retard ou de modification d'itinéraire provoqués par des événements extérieurs (grèves, incidents techniques, surcharge aérienne ou intempéries ou toutes causes indépendantes de notre volonté) et les frais qui pourront en résulter ne feront l'objet d'aucune indemnisation ou remboursement.

### 12.3 – Forces majeures

Le client ne pourra en aucune manière engager la responsabilité de Suntrade Travel pour tout retard, annulation, sinistre matériel ou corporel causé par tout fait de grève, incident nucléaire, tremblement de terre, actes de terrorisme, agressions civiles, attentats, conditions météorologiques locales ou par toute autre cause étrangère à la volonté de Suntrade Travel. De manière plus générale, l'agence ne peut être tenue responsable des cas fortuits, des cas de force majeure ou du fait de tiers.

### 12.4 – Assurances responsabilités civiles

Suntrade Travel a souscrit auprès de HISCOX – 19 rue Louis Le Grand, 75002 Paris (adresse postale, 12 quai des Queyries – CS 4177 – 33072 Bordeaux), le contrat d'assurance n°HARCP0088741 garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle à hauteur de 2.000.000 €, qui couvre les dommages corporels, matériels et immatériels qui pourraient être causés aux participants des voyages par suite de carence ou de défaillance de ses services. Toutefois, Suntrade Travel peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

### ARTICLE 13 – TOURISME RESPONSABLE

Suntrade Travel s'est engagé en faveur du tourisme durable, par la mise en place d'une politique plus respectueuse de l'environnement, des ressources, du patrimoine, de l'économie locale, des pays visités, ainsi qu'à travers la lutte contre l'exploitation sexuelle des enfants dans le tourisme. Suntrade Travel encourage chacun de ses clients à adopter un comportement responsable et solidaire lors de ses voyages.

### ARTICLE 14 – DONNEES PERSONNELLES

Vos données personnelles sont collectées par la Société SUNTRADE pour le compte de PV-CP DISTRIBUTION, en sa qualité de responsable de traitement, et intégrées dans la base de données du Groupe Pierre & Vacances Center Parcs. Certaines données sont indispensables pour gérer votre réservation et seront également utilisées pour vous adresser des informations et/ou offres promotionnelles sur les produits et services des marques du Groupe Pierre & Vacances Center Parcs. Concernant le démarchage téléphonique, vous disposez d'un droit d'opposition spécifique en vous inscrivant sur la liste BLOCTEL.

Sont considérées comme marques du Groupe Pierre & Vacances Center Parcs les marques suivantes : Pierre & Vacances, Pierre & Vacances Premium, Maeva, Aparthotel Adagio, Aparthotel Adagio Access, Center Parcs, Sunparks, Pierre & Vacances Conseil Immobilier et les Seniorales.

Conformément aux dispositions de la Loi « Informatique et Liberté » du 6 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès à vos données, d'un droit de modification et d'un droit d'opposition à la prospection commerciale que vous pouvez exercer en nous adressant un courrier à l'adresse suivante : Groupe Pierre & Vacances Center Parcs - Service Relation Client – Désabonnement, 11, rue de Cambrai – 75947 PARIS CEDEX 19.

### ARTICLE 15 – VALIDITE DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

L'inscription à l'un de nos séjours implique l'acceptation de nos conditions générales et particulières de vente. Les présentes conditions sont celles applicables à la date de la commande et remplacent les précédentes versions. Pour connaître les conditions applicables à la date de votre réservation (et notamment conditions de réservation, de paiement, de modification et d'annulation), nous vous remercions de bien vouloir consulter les conditions en ligne applicables à la vente de Packages opérée par **SUNTRADE**, sur [pierreetvacances.com](http://pierreetvacances.com). Nous présentons une description générale et des photos d'appartement à titre indicatif. Compte tenu de la diversité de la gamme de PVCP, il existe quelques différences au niveau de la configuration et de la décoration de certains logements. **PVCP** vous présentera sur ses catalogues et son site Internet une description générale de ses appartements, des exemples de coupe, des photographies et des visites virtuelles donnés à titre indicatif. Pour plus de précisions, n'hésitez pas à nous contacter. Toutes les informations concernant les activités sportives et de loisirs des stations ainsi que leurs environs nous sont transmises par les offices de tourisme et vous sont communiquées à titre indicatif. Elles ne sauraient engager notre responsabilité dans le cas où l'une d'elles n'existerait plus lors de votre séjour. Pour tout renseignement complémentaire relatif à la vie de ces stations, veuillez-vous adresser directement à leurs offices respectifs. Les catalogues étant imprimés longtemps à l'avance, renseignez-vous auprès de votre résidence sur les dates d'ouverture, les équipements sportifs (nature et quantité), les activités ou prestations proposées par la Résidence et qui ont déterminé votre choix sur celui-ci. Par ailleurs, les travaux entrepris soit par des particuliers ou par des autorités publiques et qui pourraient gêner nos clients dans les stations ou localités ne peuvent nous être opposés.

### ARTICLE 16

Afin de pouvoir améliorer la qualité d'accueil de notre clientèle, nous vous informons que vos communications téléphoniques, avec nos collaborateurs, seront susceptibles d'être enregistrées.

**PV-CP Distribution** - Société anonyme au capital de € 6.055.935 - Siège social : L'Artois - Espace Pont de Flandre - 11 rue de Cambrai - 75947 PARIS CEDEX 19 - 314 283 326 R.C.S. PARIS - SIRET 314 283 326 00093 APE 7912 Z - Immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours - IM075110024 - N° Identification TVA intracommunautaire : FR 96 314 283 326 ; Garantie financière : Schneider Securities Ltd – 4/4A BLOOMSBURY SQUARE – WC1A-2RP LONDON - UK

RCP : RSA – 153 RUE SAINT HONORE – 75001 PARIS

PV-CP Distribution est chargée par les sociétés exploitantes des Résidences et Hôtels du Groupe Pierre et Vacances Center Parcs de distribuer les séjours, d'assurer la gestion et le suivi de vos réservations en leur nom et pour leur compte (hors prestations de transport, assurances et frais de dossier ou vente de séjours "packages" distribués en son propre nom). Sociétés exploitantes: ADAGIO SAS (503 938 110 RCS PARIS), PV ITALIA SRL (1014782 – Rome), PV-CP CITY (513635987 RCS PARIS), PV RESIDENCES & RESORTS FRANCE (508321155 RCS PARIS), SNC DOMAINE DU LAC D'AILETTE (450 540 695 RCS PARIS), CENTER PARCS RESORTS FRANCE (508 321 213 RCS PARIS), SET PV GUADELOUPE (478890890 RCS PARIS), SET PV MARTINIQUE (478890684 RCS PARIS), SETPV ESPANA SL (Tomo 41188 Folio 14 Hoja B 382084 Inscricion 11 Barcelone), SNC SOCIETE HOTELIERE DE LA PLAGES DU HELLEUX (419290150 RCS POINTE A PITRE).

H et E 17\_Maj =24.06.2016

**SUNTRADE** est une marque de DAULBER TRAVEL - Société par actions simplifiée au capital de € 66.048 - Siège social : 5 rue du BAILLIAGE – VERSAILLES (78.000) R.C.S. VERSAILLES - SIRET 524 665 882 00030 APE 7912 Z - Immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours – IM78100044 - N° Identification TVA intracommunautaire : FR 95 524 665 882 ; Garantie financière : APST – 15 Avenue CARNOT – PARIS (75017)

RCP : HISCOX - HA PRC0052169 - 19 rue Louis le Grand 75002 Paris