

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE SUNWEB

PRÉAMBULE

SUNWEB est la marque de distribution des prestations touristiques destinées aux adultes et aux familles vendues par la société de droit Suisse, SUNWEB GROUP GMBH (ci-après désignée SUNWEB), Schützengasse 4, CH-8001 Zürich, Switzerland ; Numéro de registre du commerce CH 020 4 049 544 0.

SUNWEB GROUP GMBH est représentée en France par la société SUNWEB GROUP FRANCE SARL (ci-après désignée SUNWEB) qui agit en qualité d'intermédiaire et est chargée de l'encaissement des paiements des clients à destination de SUNWEB GROUP GMBH.

SUNWEB GROUP FRANCE SARL, située au 5 avenue de la République – 75011 Paris, est immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro IM059120040. Garantie financière APST – 15 avenue Carnot – 75017 Paris et SGR - Admiraliteitskade 73 - 3063 ED Rotterdam, Pays-Bas. Responsabilité civile professionnelle : Amlin Europe, Van Heuven Goedhartlaan 939, 1181 LD Amstelveen, Pays-Bas, n°635.641.308

NOTRE ORGANISATION TECHNIQUE

SUNWEB GROUP FRANCE SARL – 5 Avenue de la République - 75011 Paris.
Centre d'appels : Séjours au Soleil. 01 84 88 61 01 – Séjours au ski. 01 84 88 61 02

Internet : www.sunweb.fr

E-mail : info@Sunweb.fr

Coordonnées bancaires :

RIB : 30027 17533 00020133803 22

IBAN : FR76 3002 7175 3300 0201 3380 322

BIC : CMCIFRPP

PRÉAMBULE

Toute réservation effectuée par le client implique son acceptation sans réserve et son adhésion pleine et entière aux présentes CGV Sunweb. Le Client reconnaît avoir reçu et pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente dans leur intégralité, avant d'avoir effectué sa réservation avec Sunweb. Le client reconnaît également avoir pris connaissance de toutes autres conditions générales relatives au voyage, comme celles du transporteur, de la compagnie d'assurance, de la société de location de voitures et d'autres options supplémentaires si celles-ci s'appliquent à la réservation. Enfin, le client reconnaît avoir pris connaissance de toutes les informations relatives à son voyage sur notre site web.

ABSENCE DE DROIT DE RÉTRACTATION ET DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

En vertu de l'article [L. 221-28-12°](#) du code de la consommation, le droit de rétractation prévu en matière de vente à distance n'est pas applicable aux contrats ayant pour objet la vente de services d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.

Lorsque ses coordonnées téléphoniques sont recueillies, le client est informé qu'il a la possibilité de s'inscrire sur une liste gratuite d'opposition au démarchage téléphonique, par exemple : <http://www.bloctel.gouv.fr/>.

ARTICLE 1 : OBJET ET PORTÉE DES CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE

Les présentes conditions particulières de vente SUNWEB s'appliquent dans le cadre de la réglementation française en vigueur à compter du 1er juillet 2018 et notamment des articles L. 211-1 et suivants et R. 211-1 et suivants du Code du Tourisme.

Elles sont portées à la connaissance du client sur le site Internet www.sunweb.fr (ci-après désigné le Site) avant tout engagement de sa part et complètent l'information préalable visée à l'article R. 211-4 du code du tourisme, outre les informations figurant sur le Site.

ARTICLE 2 : INFORMATION PRÉALABLE

Sunweb Group France SARL
5 avenue de la République – 75011 Paris

Sunweb

#CREATINGMEMORIES

Conformément à l'article L. 211-8 du Code du Tourisme, les fiches descriptives figurant sur le Site et/ou le devis/propositions de contrat et/ou autres éléments d'information du Site, les conditions de vente ainsi que les formulaires d'information standard résumant les droits du voyageur ont vocation à informer les clients, préalablement à l'enregistrement de leur commande, notamment sur les caractéristiques principales des prestations proposées relatives au transport et au séjour, les coordonnées, le prix et les modalités de paiement, les conditions d'annulation et de résolution du contrat, les assurances et les conditions de franchissement des frontières. Le client est invité à se reporter aux fiches descriptives du voyage ou du séjour choisi.

ARTICLE 3 : INSCRIPTION ET PAIEMENT

3.1 Inscription

- L'inscription à un voyage, un séjour ou toute autre prestation est à enregistrer sur le Site ou auprès du centre d'appels SUNWEB. Afin de conclure le contrat sur le Site, le client après avoir sélectionné les prestations touristiques doit valider les étapes suivantes :

- ✓ Sélectionner les options de son choix ;
- ✓ Valider le prix ;
- ✓ Communiquer ses coordonnées ;
- ✓ Accepter les conditions de vente et valider la réservation ferme et définitive en cliquant sur le bouton 'réserver' prévu à cet effet.

La passage de l'étape 3 engage définitivement le client qui ne peut annuler que dans les conditions prévues à l'article 7 ci-après.

- Le signataire du contrat de voyage doit être majeur et avoir la pleine capacité juridique pour effectuer une réservation. Le signataire du contrat de voyage agit tant pour son compte que pour celui des personnes associées à sa réservation ; il garantit être valablement autorisé à agir à ce titre, il garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur la même réservation.

- Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet. Le mineur devra voyager accompagné par son représentant légal ou par une personne majeure assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur.

- Si au moment de l'inscription, la disponibilité du séjour ou de certaines prestations est incertaine, le client en sera informé par Sunweb qui confirmera, selon le cas, la disponibilité ou l'indisponibilité du séjour ou de la prestation. En cas d'indisponibilité, l'inscription sera caduque et l'acompte sera remboursé au client, à l'exclusion de tout autre montant.

3.2 Acompte à l'inscription

Le client verse au moment de l'inscription un acompte représentant 30 % du montant total du séjour.

3.3 Paiement du solde

Le client doit impérativement solder son voyage 42 jours avant le départ (Attention ! Un séjour est considéré comme soldé lorsque le solde correspondant est constaté "encaissé" par la comptabilité de SUNWEB). A défaut, SUNWEB se verra contrainte d'annuler le voyage concerné et de facturer les frais prévus à l'article 7 ci-après.

3.4 Modalités de paiement

Sunweb accepte les moyens de paiement suivants :

- Virement bancaire,
- Carte bancaire (Visa et Mastercard),
- Chèque bancaire à l'ordre de SUNWEB,
- Chèque-Vacances ANCV, E-Chèque Vacances ANCV*.

* Le paiement par Chèque-Vacances ANCV est autorisé jusqu'à 42 jours du départ, et est accepté à concurrence de 70% du montant total du voyage. L'envoi des chèques vacances doit obligatoirement être effectué par lettre recommandée avec AR. Les chèques-Vacances ne doivent pas être désolidarisés de leurs souches, ils ne doivent pas non plus être ni complétés ni barrés à défaut de nullité.

ARTICLE 4 : INTÉRÊTS DE RETARD ET PÉNALITÉS DE RETARD ET DE PAIEMENT

À défaut de paiement de tout ou partie du voyage, ou des frais d'annulation, 42 jours avant le départ, le voyageur est redevable, de plein droit et sans qu'une mise en demeure ne soit exigée, d'un intérêt de retard sur le montant encore dû, calculé au taux de 1,25 % par mois de retard à partir de la date à laquelle le paiement était exigible

jusqu'au jour du paiement total, majoré d'une somme de 15 % sur le montant encore dû, avec un minimum de 50 €, à titre d'indemnité forfaitaire pour les frais et efforts supplémentaires qui doivent être fournis pour obtenir le paiement. Un paiement tardif ou incomplet ouvre également la possibilité pour Sunweb d'annuler le voyage du fait du voyageur et de lui facturer les frais d'annulation qui en découlent.

ARTICLE 5 : PRIX

5.1 Le prix comprend / ne comprend pas

D'une manière générale et sauf mention contraire, les prix sont exprimés par personne, à partir de, à certaines dates, au départ de certaines villes, base chambre double. A tout moment, pour connaître le prix exact en vigueur du voyage sélectionné, le client doit consulter le site internet.

Le prix comprend : Le client est invité à se référer à tout descriptif de prix figurant sur le Site.

Le prix ne comprend pas : D'une manière générale et sauf mention contraire :

Le prix de base du voyage ne comprend pas la taxe de séjour, les suppléments optionnels (ex : catégorie de chambres, supplément bagages, modification de la formule de restauration etc...), les boissons, les dépenses à régler sur place, les spectacles, les excursions, les frais de vaccin, les visas, les assurances, les frais supplémentaires éventuels visés à l'article 5.2 (si applicable), les éventuelles taxes de sortie du territoire, les éventuelles cartes de tourisme ou caution ... ainsi que tout service ou prestation non expressément mentionnés au descriptif et au contrat.

5.2 Frais supplémentaires SUNWEB

- Les tarifs indiqués sur le Site n'incluent pas les frais des services rendus par SUNWEB pour les réservations/annulations/modifications et l'établissement des contrats, stipulés dans l'offre précontractuelle. Sauf mention contraire et service particulier, ils sont, pour toute réservation de 15€ par réservation et non remboursables en cas d'annulation de la réservation.

- Sauf mention contraire, toute personne s'inscrivant seule se verra appliquer le supplément chambre individuelle.

5.3 Offres promotionnelles : Sauf mention contraire, les réductions de prix et offres spéciales figurant sur le Site ne sont pas cumulables entre elles, ni avec d'autres réductions de prix ou offres promotionnelles proposées ponctuellement par SUNWEB (ex : les réductions enfant ne sont pas cumulables avec les promotions). Il est précisé que les offres promotionnelles ne concernent pas les clients ayant déjà effectué leur réservation à la date de l'offre. Aucun remboursement ne pourra donc être effectué dans ce cas. Les réductions de prix et offres spéciales ; promos, etc. mentionnées en brochure sont limités au stock alloué (par produit, ville et date de départ). Les conditions spécifiques applicables aux offres promotionnelles sont précisées sur le Site.

ARTICLE 6 : RÉVISION DU PRIX

6.1 Le prix des voyages présentés sur le Site peuvent être soumis à variation tant à la hausse qu'à la baisse en fonction du coût des transports résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie, des redevances et taxes sur les services de voyage imposées par un tiers et comprises dans le contrat (taxes touristiques), taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports ou aéroports, des taux de change en rapport avec le contrat.

Dans l'hypothèse d'une majoration du prix de vente et quelle que soit son importance, l'information sera transmise au voyageur de manière claire et compréhensible avec les justificatifs et le calcul, sur un support durable. En vertu de l'article R. 211-9 du code du tourisme, lorsque la majoration du montant du forfait est de 8 % au moins, Sunweb informera le voyageur de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable, de la hausse, du délai raisonnable pour exprimer son acceptation ou son refus avec annulation du contrat et remboursement sans frais sous 14 jours et des conséquences de son absence de réponse (application des frais d'annulation). En cas de diminution de prix, SUNWEB aura le droit de déduire ses dépenses administratives réelles. Toutefois et conformément à l'article L. 211-12 du Code du Tourisme, aucune modification du prix ne pourra être appliquée au cours des 20 jours qui précèdent la date de départ prévue, pour les clients déjà inscrits. Le prix de vente en vigueur au moment de l'inscription sera indiqué lors de la conclusion du contrat de voyage.

6.2 Les prix pourront être modifiés par SUNWEB :

- à tout moment avant la réservation effective du client. Dans ce cas, le prix en vigueur au moment de l'enregistrement de la réservation lui sera confirmé sur le Site ;
- et dans les conditions mentionnées au paragraphe 6.1 du présent article pour les clients déjà inscrits à un voyage.

S'agissant de forfaits prédéfinis, le prix est calculé sur la base d'un prix de vol spécialement négocié dans une classe tarifaire dédiée, pour le jour de départ sélectionné et dans la limite du stock disponible. Lorsque le stock dans cette classe est atteint, un supplément est appliqué pour les réservations effectuées dans une autre classe tarifaire, sur le même vol ou sur un autre vol ; le montant de ce supplément sera communiqué préalablement à la réservation sur le Site.

ARTICLE 7 : ANNULATION ET MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT

7.1 Conformément à l'article L211-14 I du Code du Tourisme, le client peut annuler ou modifier par écrit le contrat à tout moment moyennant le paiement des frais indiqués ci-dessous (la date de réception de l'écrit du client sera celle retenue pour le calcul des frais) :

- Jusqu'à 60 jours avant le départ : 30% ;
- Entre 59 jours et 45 jours avant le départ : 35% du prix total ;
- Entre 44 jours et 30 jours avant le départ : 50% du prix total ;
- Entre 29 jours et 15 jours avant le départ : 75% du prix total ;
- Entre 14 jours et le jour du départ : 100% du prix total ;
- En cas de non-présentation du voyageur (no-show) : 100 % du prix total.

Tout séjour écourté ainsi que toute prestation abandonnée volontairement par le client entraînent la perception de frais d'annulation de 100 % du prix total du séjour écourté ou abandonné.

Généralités :

Lorsque le client ne se présente pas à la première prestation aux heures et aux lieux mentionnés dans son carnet de voyage/convocation ou si le client se trouve dans l'impossibilité de participer au séjour (défaut de présentation des documents nécessaires, tels que passeport, visa, certificat de vaccination, ou autres causes...) le séjour ne lui sera en aucun cas remboursé et les frais d'annulation ci-dessus seront dus à SUNWEB.

Par ailleurs, l'interruption du voyage ou du séjour par le client ou sa renonciation à certains services ou prestations compris dans le forfait, ou acquittés en supplément du prix du forfait lors de la réservation, ne pourra donner lieu à aucun remboursement ou avoir.

L'annulation par le client d'un ou plusieurs participants inscrits sur le dossier pourra entraîner, le cas échéant, outre les frais visés au présent article 7, un réajustement tarifaire (ex: application du tarif "chambre individuelle" au lieu du tarif "chambre double", répartition du coût total de la prestation globale entre les participants toujours inscrits)

7.2 Le client a également la possibilité d'annuler son contrat avant le départ dans les conditions prévues par l'article L211-14 II du Code du Tourisme, étant précisé que l'appréciation de la survenance de ces circonstances reposera sur des éléments objectifs.

ARTICLE 8 : MODIFICATION OU ANNULATION DU FAIT DE SUNWEB AVANT LE DÉPART

8.1 Modification du fait de SUNWEB avant le départ.

Si, avant le départ, un événement extérieur, s'imposant à SUNWEB au sens de l'article L. 211-13 du Code du tourisme, contraint SUNWEB à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le client, le client sera averti par SUNWEB, sur un support durable, le plus rapidement possible. Il lui sera proposé soit une modification du voyage, soit un voyage de substitution. Le client pourra alors, soit accepter la modification proposée, soit résilier le contrat. Le client qui opte pour la résiliation pourra obtenir le remboursement intégral des sommes versées dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat. Sauf indication contraire, le client devra faire part de sa décision par écrit (acceptation de la modification ou résiliation) dans un délai maximal de 7 jours à compter de la réception de l'information précitée. À défaut de réponse dans ce délai, le client sera réputé avoir accepté la modification proposée.

8.2 Annulation par SUNWEB avant le départ.

SUNWEB peut annuler le voyage ou le séjour avant départ et, à défaut de solution de remplacement au tarif en vigueur, rembourser l'intégralité des sommes versées sans être tenue à une indemnisation supplémentaire, dans les cas suivants :

- Si SUNWEB est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables
- Lorsqu'un nombre minimal de participants est requis pour la réalisation d'un voyage et que ce nombre n'est pas atteint, sous réserve que SUNWEB en informe le client au moins :
 - o 20 jours avant la date de départ dans le cas de voyages dont la durée dépasse 6 jours ;
 - o 7 jours avant la date de départ dans le cas de voyages dont la durée est de 2 à 6 jours ;
 - o 48h avant le début du voyage dans le cas de voyages inférieurs à 2 jours.

Il est précisé à ce titre que les dates de départs indiquées sont garanties avec un minimum de 20 participants (sauf mention contraire).

Dans les autres cas, si SUNWEB décide d'annuler le voyage ou le séjour avant le départ et si les parties ne parviennent pas à un accord amiable sur un voyage ou séjour de substitution, SUNWEB rembourse le client de l'intégralité des sommes versées et lui versera une indemnité au moins égale à la pénalité que celui-ci aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Le cas échéant, SUNWEB procédera aux remboursements dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat

ARTICLE 9 : DURÉE DU VOYAGE

La prise de possession et la restitution de la chambre par le client se feront selon les usages de l'hôtellerie internationale. De manière générale, les règlements de l'hôtellerie internationale précisent que les chambres sont attribuées à partir de 14 heures/15 heures et doivent être libérées entre 10 heures et 12 heures, quelles que soient les heures d'arrivée et de départ. Pour les résidences, les appartements sont en général disponibles à partir de 17 heures et doivent être libérés avant 10 heures, quelles que soient les heures d'arrivée et de départ.

Dans tous les cas, Sunweb informe le client des horaires d'accueil de l'établissement concerné par le contrat. Lors d'un contrat sans transport, Sunweb donne directement rendez-vous au client sur place. Le jour de l'arrivée, le client est attendu à l'heure qui lui a été indiquée dans ses documents de voyage, entre 14 / 15 heures pour les hôtels et 17 heures pour les résidences et avant 19 heures. En cas d'arrivée après 19 heures, le client doit impérativement informer soit Sunweb, soit l'hébergeur, pour convenir avec lui d'un rendez-vous afin que les clés de son logement puissent lui être remises. A défaut le client ne pourra pas prendre possession de son appartement pour la première nuit et aucune réclamation ou demande de remboursement à cet égard ne sera prise en compte.

ARTICLE 10 : DOCUMENTS DE VOYAGE

10.1 Les informations et instructions concernant le voyage (horaires, rendez-vous, etc.) seront adressés par email au client, 10 jours avant le départ. Passé ce délai et à défaut de réception de ces documents, le client doit se manifester auprès de SUNWEB.

10.2 Il est demandé au client de se conformer aux horaires mentionnés sur la convocation.

ARTICLE 11 : FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Les formalités administratives communiquées sur le Site avant l'inscription s'adressent uniquement aux ressortissants français. Pour les autres nationalités, SUNWEB attire l'attention du client sur la nécessité de se renseigner, avant de procéder à la réservation, sur les formalités à accomplir en contactant l'ambassade ou le consulat concerné.

Des informations générales sont disponibles sur le site du Ministère des Affaires Etrangères à la rubrique 'conseil aux voyageurs', d'action-visas.com et de l'Institut Pasteur.

Le Site, fourni les renseignements sur les visas pour chaque pays, sous réserve de modification administrative, politique ou sanitaire : les informations révisées disponibles vous seront alors communiquées lorsqu'elles sont en notre possession.

Pièce d'identité et visa : Il appartient au client de s'assurer qu'il est en règle (et que les personnes figurant sur son dossier le sont également) avec les formalités de police, de douane et de santé, qui lui ont été indiquées pour la réalisation du voyage et de s'assurer que les noms et prénoms qui figurent sur leurs documents de voyage correspondent exactement à ceux figurant sur leur pièce d'identité, passeport, visas etc. Pour voyager dans les pays de l'Union Européenne et de l'Espace Schengen il faut être en possession d'une carte nationale d'identité (CNI) et/ou d'un passeport tous deux en cours de validité et en bon état. Certains pays exigent que la validité du passeport et/ou de la CNI soit supérieure à 6 mois après la date de retour, ainsi que la présentation d'un billet de retour ou de continuation, de fonds suffisants, d'une attestation d'assurance assistance, d'un carnet de vaccination international et d'un visa, se référer au pays de destination. Il est précisé que le délai de délivrance d'un visa et la décision relative à la délivrance ou non d'un visa incombent aux autorités des pays de destination, seules compétentes en la matière. A ce titre, SUNWEB informe les clients que la durée approximative d'obtention des visas est en moyenne de 15 jours à compter de la réception de l'intégralité des documents requis par l'ambassade ou le consulat concerné, cette durée pouvant aller jusqu'à 28 jours environ, en fonction des destinations (Ex : Russie) et de la période à laquelle s'effectue la demande de visa (haute ou basse saison). Dans tous les cas les

passports et/ou CNI périmés ou en mauvais état ne sont pas acceptés pour voyager. Il convient donc de vérifier les documents exigés par le pays de destination.

Attention : la prolongation de la validité de la CNI, désormais d'une durée de 15 ans au lieu de 10, peut impliquer de voyager avec une CNI dont la date de validité est facialement expirée. Celle-ci peut être refusée par certains pays étrangers. Aussi, afin d'éviter tout risque de blocage ou de refus d'embarquement, SUNWEB recommande dans ce cas de voyager avec un passeport dont la validité doit correspondre à celle demandée par le pays de destination.

Mineurs : Tout mineur français doit être en possession d'une pièce d'identité. Pour les destinations de l'Union Européenne et de l'Espace Schengen l'enfant mineur français peut voyager avec une carte nationale d'identité (CNI) ou un passeport nominatif (valable 5 ans), tous les deux en cours de validité et en bon état. Pour toutes les autres destinations il doit être en possession d'un passeport en cours de validité ou valide plus de 6 mois après la date de retour et en bon état et d'un visa selon le pays de destination. Pour toutes les destinations nécessitant un passeport, un mineur, quel que soit son âge, doit désormais posséder un passeport nominatif. Dans tous les cas les passeports et/ou CNI facialement périmés ou en mauvais état ne sont pas acceptés pour voyager. Le livret de famille ne constitue pas une pièce d'identité permettant, à lui seul, de voyager et il ne peut pas se substituer au passeport ou à la CNI.

Attention : un mineur, quelle que soit sa nationalité et résident en France, et non accompagné de ses parents (ou d'une personne détentrice de l'autorisation parentale), ne peut pas quitter la France sans autorisation.

L'autorisation de Sortie du Territoire prend la forme d'un formulaire à télécharger Cerfa N°15646*01, à remplir et signer. Il est disponible sur le site <https://www.service-public.fr/particuliers/vos-droits/F1359>

L'enfant qui voyage à l'étranger sans être accompagné de l'un de ses parents doit présenter les 3 documents suivants :

- La pièce d'identité du mineur : carte d'identité ou passeport
- Le formulaire signé par l'un des parents titulaire de l'autorité parentale
- La photocopie du titre d'identité du parent signataire du formulaire

L'utilisation du passeport seul n'est plus considéré comme suffisante.

L'autorisation de sortie du territoire est exigible pour tous les mineurs résidant en France, quelle que soit leur nationalité.

Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet. Le mineur devra voyager accompagné de son représentant légal ou d'une personne majeure assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur

ARTICLE 12 : OBLIGATION D'INFORMATION A LA CHARGE DU CLIENT

Le client doit informer SUNWEB, par écrit et préalablement à toute réservation, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le bon déroulement du voyage (diabète, grossesse, personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, présence d'un animal, transport d'instruments de musique, appareil respiratoire nécessaire à bord de l'avion, canne anglaise, béquille...) et de toute demande spéciale. Les compagnies aériennes ont toute latitude pour accepter ou refuser notamment l'enregistrement de bagages volumineux ou spéciaux.

ARTICLE 13 : APTITUDE AU VOYAGE

SUNWEB attire l'attention des clients présentant des problèmes de santé physique, psychique ou psychologiques sur l'autonomie nécessaire à l'accomplissement des voyages ; Pour des raisons de sécurité, SUNWEB peut exiger des personnes non autonomes qu'elles soient accompagnées d'une personne qui sera en mesure de leur apporter l'assistance nécessaire au bon déroulement de leur séjour.

La responsabilité du client, ou de son représentant légal en tant que de besoin, sera engagée en cas de dissimulation au regard de Sunweb d'un tel état pathologique sévère préexistant et contre-indiqué pour l'inscription du voyageur et donc sa participation à un séjour.

Confrontée à une telle situation, Sunweb, dès la connaissance des faits, peut refuser le départ ou procéder au rapatriement en cours de déroulement de séjour aux frais du voyageur.

Sunweb rappelle également qu'elle n'est pas en mesure de garantir au voyageur le bénéfice d'un régime alimentaire particulier.

Personnes à mobilité réduite : d'une manière générale, les transferts collectifs prévus dans les séjours proposés sont adaptés aux personnes à mobilité réduite accompagnées ou ne nécessitant pas d'aide extérieure substantielle, et dont l'équipement peut être entreposé dans les soutes du moyen de transport utilisé.

ARTICLE 14 : ASSURANCES

Aucune assurance couvrant les frais d'annulation du contrat, les bagages, l'assistance/rapatriement en cas d'accident, de maladie ou de décès, n'est comprise dans les formules de voyages. Toutefois, Sunweb propose de souscrire différents contrats d'assurances optionnels avec la compagnie d'assurances AXA – INTER PARTNER ASSISTANCE, société anonyme de droit belge au capital de 31 702 613 €, entreprise d'assurance non-vie agréée par la Banque Nationale de Belgique (0487), immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415 591 055, dont le siège social est situé 166 Avenue Louise – 1050 Ixelles – Bruxelles Capitale – Belgique

L'assurance annulation : +3,5% du montant total du voyage. Cette assurance couvre les frais d'annulation, dans le cas où vous devriez annuler votre séjour pour une cause imprévue, selon les termes du contrat. Attention, cette assurance doit être souscrite au moment de la réservation, elle n'est pas remboursable, ni modifiable, ni cessible.

L'assurance assistance : +15€ par personne. Cette assurance couvre les incidents qui pourraient survenir pendant votre séjour, tels que des frais de santé ou de rapatriement. Veuillez noter que les assurances sont soumises à une taxe de 9% et qu'elles ne sont valables que pour les ressortissants français.

L'assurance tout inclus : +4,75% du montant total du voyage. Cette assurance combine l'assurance assistance et l'assurance annulation

Les contrats d'assurance sont disponibles dans le intégralité sur le Site.

ARTICLE 15 : RESPONSABILITÉ

Sunweb apportera l'aide nécessaire au client en difficulté, mais ne pourra pas se substituer financièrement au voyageur si une non-conformité lui est imputable, notamment dans les cas suivants :

- frais générés pour la perte des titres de transport par le client (frais et pénalités de réémission des billets et frais induits notamment en cas de prolongation du séjour dans le pays de destination) ;
- dette contractée par le client auprès d'un tiers (ex. : extra dans les hôtels, etc.) ;
- perte de pièces d'identité ou tout autre document indispensable à la sortie du pays de destination et au retour en France.

Sunweb est responsable de plein droit de la bonne exécution des services prévus par le contrat de voyage, en vertu de l'article L. 211-16-I du code du tourisme. Le voyageur est informé que la responsabilité de Sunweb ne saurait en aucun cas être engagée lorsque le dommage revêtant un caractère imprévisible ou inévitable est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage, ou résulte de circonstances exceptionnelles et inévitables (ex. : guerre, attentat, émeute, révolution, grève, catastrophe nucléaire, événements climatiques ou naturels tels que cyclone, tremblement de terre, tsunami, tornade, nuage de cendres, vent de sable...).

En cas d'application de la responsabilité de plein droit de Sunweb du fait de ses prestataires, les limites de dédommagement prévues à l'article L. 211-17-IV du code du tourisme, notamment lorsque des conventions internationales circonscrivent les indemnités dues par ces prestataires, trouveront à s'appliquer. Dans les autres cas, le contrat peut limiter les dommages et intérêts éventuels à trois fois le prix total du voyage (sauf préjudices corporels et fautes intentionnelles ou par négligence).

Il peut arriver, pour des raisons tenant à la période, à la fréquentation ou à des décisions des prestataires sur place, que le matériel soit en nombre insuffisant sur les lieux de séjour ou que certaines activités soient suspendues.

Sunweb ne pourra être déclarée responsable en cas d'incident survenant au client à l'occasion de prestations achetées hors contrat et directement sur place auprès d'un prestataire extérieur ou résultant de son initiative personnelle.

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 leurs conditions de transport et conformément aux dispositions des conventions internationales en vigueur (Convention de Varsovie de 1929, Convention de Montréal du 28 mai 1999) et/ou des règlements communautaires (notamment le règlement CE 261/2004 du 11 février 2004). La responsabilité de SUNWEB ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien telle que résultant de l'application des règles ci-dessus.

Dans les autres cas et à l'exception des préjudices corporels ou des dommages causés intentionnellement ou par négligence, les dommages et intérêts versés par SUNWEB ne pourront excéder trois fois le prix total du voyage ou du séjour.

Le voyageur est tenu de respecter toutes les instructions données par Sunweb ou au nom de Sunweb. Il est responsable des dommages qu'il cause. Si le voyageur cause ou à l'intention de causer un désagrément qui pourrait nuire à la bonne exécution du contrat de voyage, ou si son comportement constitue un danger pour lui-même, ses compagnons de voyage ou les parties fournissant les services liés au voyage, Sunweb peut alors l'exclure de (la poursuite) (d'une partie) du voyage. Les frais qui en résultent sont à sa charge.

Responsabilité conjointe et solidaire : La personne qui réserve un voyage est conjointement et solidairement responsable de tous les covoyageurs (toute personne qu'elle inscrit ou ayant acceptée de participer au voyage). Ainsi, vous êtes responsable de tous les dommages que vous ou que les accompagnants causent aux biens de tiers (compagnies aériennes, hôteliers etc...). Il en va de même pour les coûts que ces tiers devront supporter à la suite de vos actes ou omissions.

ARTICLE 16 : CESSIION DU CONTRAT DE VOYAGE

Lorsqu'il porte sur un séjour, le client peut céder son contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui (modes d'hébergement et de pension identiques...), tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Le client ne peut pas céder son (ses) contrat(s) d'assurance ou d'assistance. Le cédant est tenu d'informer SUNWEB de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard 7 jours avant la date de début du voyage ou du séjour. Un nouveau contrat sera établi au nom du cessionnaire.

La cession du contrat entraîne dans tous les cas, des frais administratifs de cession de 100 € par personne dus à SUNWEB ainsi que, le cas échéant, les frais supplémentaires supportés par SUNWEB en raison de cette cession. En particulier, les frais de cession supplémentaires qui seraient facturés par la compagnie aérienne seront appliqués au client, notamment dans le cas où le forfait cédé comporte un billet qui a été émis. Il est précisé que dans certains cas, les compagnies aériennes facturent des frais supérieurs au prix du billet initial.

En tout état de cause, le cédant et le cessionnaire du contrat sont solidairement responsables du paiement de l'ensemble des frais visés ci-dessus ainsi que du paiement du solde du prix le cas échéant.

ARTICLE 17 : APRES-VENTE

17.1. Dans les documents de voyage, SUNWEB met à la disposition du client le numéro de téléphone du guide SUNWEB destiné à recueillir son appel en vue d'obtenir la bonne exécution de son contrat ou le traitement d'une réclamation, de se plaindre de toute non-conformité ou de demander une aide en cas de difficulté sur place.

17.2. Si le client n'est pas satisfait de son hébergement, il est tenu de signaler toute non-conformité constatée sur place dans les meilleurs délais au guide SUNWEB et à la réception de l'hébergement eu égard aux circonstances de l'espèce. Grâce à cette approche, il est généralement possible de résoudre immédiatement les plaintes selon les souhaits du client.

17.3. Si le client n'est pas satisfait de la gestion de sa plainte en temps réel, il doit le faire constater sur place à l'écrit, par le guide SUNWEB, à l'aide du formulaire d'assistance à la clientèle obligatoirement accompagné d'une lettre de réclamation et de l'ensemble des pièces justificatives en sa possession.

Si votre réclamation concerne Sunweb ou l'établissement de la réservation, vous pouvez soumettre votre réclamation via le formulaire de contact du site web. Après réception d'une plainte, avant le départ, nous n'enversons pas d'accusé de réception. En effet, nous souhaitons traiter votre réclamation dans un délai de 4 semaines, voire plus tôt en cas de départ anticipé.

17.4. Sans préjudice de l'article 18.2, le formulaire d'assistance à la clientèle obligatoirement accompagnée d'une lettre de réclamation et de l'ensemble des pièces justificatives en sa possession devra être transmis par courrier électronique à info@sunweb.fr ou en lettre recommandée avec accusé de réception à Sunweb Group France - 5 avenue de la République – 75011 Paris, dans un délai maximum de huit (8) semaines après la date de retour. L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Toute appréciation d'ordre subjectif ne sera pas prise en compte. Le dédommagement éventuellement consenti pour une réclamation portant sur les prestations terrestres ne pourra être basé que sur le prix de ces dernières. SUNWEB s'engage à faire le maximum pour traiter les réclamations dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la réception. Mais en fonction de la complexité et de la nécessité de diligenter des enquêtes auprès des hôtels ou prestataires de services, ce délai pourra être allongé.

17.5. A défaut de réponse satisfaisante, le client peut saisir le Médiateur du e-commerce de la Fevad – 60 rue de la Boétie – 75008 Paris- ainsi que sur son site internet : www.mediateurfevad.fr. Le cas échéant, le client peut également saisir la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n°524/2013 du Parlement européen et du Conseil (<https://webgate.ec.europa.eu/odr>).

ARTICLE 18 : DONNÉES PERSONNELLES

Sunweb Group France SARL
5 avenue de la République – 75011 Paris

Sunweb
#CREATINGMEMORIES

Les données personnelles du voyageur collectées lors de la réservation ont pour finalité le traitement de la commande et la gestion de la réservation.

Elles peuvent également être utilisées, avec accord préalable du voyageur, à des fins de communication commerciale ou d'opérations promotionnelles. Sunweb peut être amenée à stocker, traiter ces informations et/ou à les transférer à des services internes ou à des tiers (tels que assurances, compagnies de transport, sous-traitants, prestataires réceptifs, techniques, bancaires...) qui ne pourront accéder à ces données que pour les besoins liés à la commande et aux prestations afférentes et qui garantissent le même niveau de protection des données. Ces données sont conservées pour la durée nécessaire à leur traitement. Elles sont traitées en conformité avec le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 « RGPD ».

Les voyageurs ont la possibilité d'exercer leur droit d'accès, d'opposition, de modification, de rectification, de portabilité et de suppression sur leurs données personnelles gratuitement par email à l'adresse suivante : info@Sunweb.fr

ARTICLE 19 : VALEURS, VOLS ET PERTES

Il est vivement déconseillé d'emporter des objets de valeurs (bijoux...) mais uniquement les effets nécessaires et appropriés au but et conditions spécifiques du voyage. SUNWEB n'est pas responsable des vols commis dans les hôtels. Il est recommandé au client de déposer ses objets de valeur, papiers d'identité et titres de transport dans le coffre de l'hôtel dont l'accès est le plus généralement payant. Le client est responsable de l'oubli ou de la perte d'objets intervenus notamment lors du transport ou des transferts.

Il est en outre déconseillé de laisser dans les bagages confiés aux transporteurs tous papiers d'identité, médicaments indispensables, objets de valeur, espèces, appareils photographiques, caméscopes [...]. Le client peut établir une déclaration de valeurs à l'enregistrement.

ARTICLE 20 : BON A SAVOIR

21.1 Classification des hôtels : A défaut de classification officielle, l'évaluation qualitative des établissements de tourisme est fournie par le Site, à titre indicatif, selon une classification allant de une à cinq étoiles, (5 étoiles représentant la classification la plus élevée), en fonction notamment des critères suivants :

- La qualité de confort des équipements
- La qualité des services proposés par les établissements
- Les bonnes pratiques en matière de respect de l'environnement et de l'accueil des voyageurs en situation de handicap.

21.2 Types de chambres :

- Les chambres individuelles (occupation par une seule personne), malgré le paiement d'un supplément, sont souvent moins bien placées et plus petites que les chambres doubles. Elles sont en nombre limité.
- Les chambres doubles sont composées de 2 lits simples ou d'un grand lit selon les établissements.
- Les chambres triples ou quadruples sont des chambres doubles dans lesquelles un troisième, voire un quatrième lit –d'appoint donc moins confortable(s)- est rajouté dans le même espace, réduisant de facto la surface disponible dans la chambre.
- Quand le descriptif précise que la chambre est côté mer ou jardin ou autre, la vue n'est jamais garantie, ou est susceptible d'être latérale ou partielle.

21.3 Résidences de tourisme : La plupart des appartements des résidences de tourisme sont équipés d'une cuisine ainsi que du matériel nécessaire pour préparer des repas.

La plupart fournissent également des oreillers et des couvertures. En revanche, es draps de lit ne sont pas toujours compris. Le cas échéant cette indication figurera dans le descriptif du séjour et dans vos documents de voyage. L'achat de nourriture, condiments, produits vaisselle, demeure à la charge du client. En tout état de cause, le descriptif des séjours fourni au client avant la conclusion du contrat précise l'ensemble de ces éléments.

21.3 Repas : La demi-pension signifie petit déjeuner et dîner. La pension complète signifie : petit déjeuner, déjeuner et dîner. Elle ne comprend pas les boissons, sauf indication contraire dans les descriptifs produits. La formule « tout inclus » signifie en général petit déjeuner, déjeuner, dîner, snacks et boissons (ou toute autre définition selon le descriptif de l'hôtelier). Attention, cette formule ne signifie pas pour autant que tout est gratuit, seul le descriptif fait foi. En cas d'arrivée tardive, l'hôtelier n'est pas placé en situation obligatoire de fournir un repas sans possibilité pour le client de prétendre à un dédommagement.

Toutes les prestations (boissons etc.) qui ne sont pas précisées dans le descriptif ne sont pas incluses dans la formule réservée. Par ailleurs, les boissons incluses dans la formule sont uniquement des boissons locales. Toutes les boissons importées sont payantes, sauf mention contraire dans le descriptif. L'eau en bouteille n'est pas

garantie même dans la formule tout inclus ; elle peut être proposée en fontaine ou au verre. Enfin, les jus de fruits pressés ainsi que le café type « expresso » sont généralement en supplément.

21.4 Activités : des cautions sont souvent demandées pour le prêt du matériel sportif ou des jeux de société (raquettes, jeux, etc...) ; elles sont rendues à la restitution en bon état du matériel. Le Client contractera directement avec les prestataires concernés et lui remettra les cautions correspondantes, en dehors de toute intervention de Sunweb, ce qui est valable pour le remboursement de ces cautions.

21.4 Cours de ski : Les moniteurs de ski parle au minimum l'anglais. Sunweb met tout en œuvre pour qu'un moniteur français dispense les cours, mais il ne s'agit en aucun cas d'une garantie. Les cours de ski sont en général organisés en groupe dont la taille varie en fonction du nombre d'inscrits et de la destination.

21.5 Représentants locaux : Notre équipe de représentant locaux est orientée vers l'international. Les représentant parlent tous l'anglais. Nous nous efforçons d'offrir un service en français sur toutes les destinations, mais nous ne pouvons pas le garantir.

21.6 Animaux : Les animaux sont admis uniquement dans les établissements pour lesquels leur accueil est indiqué sur le Site. Dans tous les cas, les chiens de première catégorie (chiens d'attaque) et de deuxième catégorie (chiens de garde et de défense) ne sont pas acceptés.

ARTICLE 22 : LOI APPLICABLE

Le contrat de voyage conclu entre le client et SUNWEB est soumis au droit français.

SUNWEB GROUP FRANCE©.

*Sunweb se réserve le droit de modifier ces conditions particulières de vente.
Dernière modification en date : 25/10/2021.*