

Sunweb

Conditions particulières de 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. Le Client reconnaît avoir reçu et pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente dans leur intégralité, avant d'avoir effectué sa réservation. 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

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 hors transport,
- 100% du montant total du transport,
- 100% de la valeur de l'assurance annulation si vous l'avez souscrite,
- 100% de la valeur de l'assurance voyage si vous l'avez souscrite,
- 5 € par participant inscrit de plus de 2 ans, au titre de la contribution au fonds de garantie SGR,
- 100% des frais de réservation.

En ce qui concerne les croisières, des [conditions de paiement](#) différentes peuvent s'appliquer en fonction de la compagnie de croisière concernée. Si des conditions différentes s'appliquent, vous en serez informé dans les étapes de la réservation.

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, sur la base de 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 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 15 jours avant le départ :
 - 30% du montant total du séjour hors transport,
 - 100% du montant total du transport,
 - 100% de la valeur de l'assurance annulation si vous l'avez souscrite,
 - 100% de la valeur de l'assurance voyage si vous l'avez souscrite,
 - 5 € par participant inscrit de plus de 2 ans, au titre de la contribution au fonds de garantie SGR,
 - 100% des frais de réservation.
- 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.

Si un voyage comporte plusieurs parties, auxquelles s'applique une annulation différente, les dispositions spécifiques à chaque partie s'appliqueront. Si des conditions différentes s'appliquent, vous en serez informé lors de la réservation ainsi que sur la facture une fois celle-ci terminée. En ce qui concerne les croisières, les [conditions d'annulation de la compagnie](#) concernée s'appliquent.

7.2 Toute modification d'un des éléments essentiels du contrat intervenant à partir de 42 jours avant le départ sera considérée comme une annulation suivie d'une réinscription, et les débits prévus au contrat s'appliqueront, conformément au barème précité.

Généralités :

Il est précisé que la modification d'un voyage comportant un transport aérien entraîne l'annulation du titre de transport nominatif puis l'émission d'un nouveau billet par la compagnie aérienne. L'émission du nouveau billet est soumise à disponibilité du vol. Cette disponibilité peut entraîner ou pas un supplément (l'application ou non du supplément dépend de la catégorie tarifaire des places disponibles par rapport à la classe tarifaire souscrite dans le cadre du séjour ou du circuit initial).

Avant le départ, toute demande de correction d'orthographe dans le prénom et/ou le nom d'un passager donnera lieu à l'application des frais de modification, sous réserve de conditions plus favorables appliquées par la compagnie aérienne.

En tout état de cause, toute modification cumulée des noms et prénoms sera traitée comme une annulation dans les conditions de l'article 7 ci-dessus ou une cession dans les conditions de l'article 17 ci-après.

Lorsque le client ne se présente pas au départ, à l'enregistrement ou 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 voyage (défaut de présentation des documents nécessaires, tels que passeport, visa, certificat de vaccination, ou autres causes...) le voyage ne 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)

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. – 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 :

- 20 jours avant la date de départ dans le cas de voyages dont la durée dépasse 6 jours ;
- 7 jours avant la date de départ dans le cas de voyages dont la durée est de 2 à 6 jours ;
- 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 remboursera 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 procèdera 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 durée du séjour est calculée en nuitées (nombre de nuits) et prend en compte le temps consacré au transport (transferts inclus) et la durée du séjour sur place, depuis l'heure de convocation à l'aéroport le jour du départ jusqu'à l'heure d'arrivée le jour du retour. Il est donc possible que la première et/ou la dernière nuit ou que la première et/ou la dernière journée soi(en)t intégralement consacrée(s) au transport.

Le client est informé qu'il pourra être privé de quelques heures de séjour à l'arrivée ou/et au départ, ou que son séjour pourra se trouver prolongé, notamment en raison des horaires d'avion imposés par les transporteurs, des aléas climatiques, de tout cas fortuit, d'impératifs de sécurité notamment en période de trafic intense où les rotations sont plus fréquentes et peuvent, entraîner certains retards.

Le client est informé que des changements d'aéroports à l'aller et au retour peuvent se produire, notamment à Paris (entre Orly et Roissy).

La prise de possession et la restitution de la chambre par le client se feront selon les usages de l'hôtellerie internationale (les chambres doivent être libérées avant midi, même si le départ n'a lieu qu'en soirée) aucune réclamation ou demande de remboursement du client 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, numéro de vol, 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.

Il est demandé au client de se conformer aux horaires mentionnés sur la convocation et de prendre en compte le temps d'attente dû aux formalités de douanes et de police.

Toute présentation ultérieure à l'heure limite d'enregistrement (H.L.E.) indiquée sur la convocation aéroport entraînera l'annulation du dossier et l'application des frais d'annulation correspondants.

ARTICLE 11 : FORMALITES 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 passeports 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 détentric 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% 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 : +14€ 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% du montant total du voyage. Cette assurance combine l'assurance assistance et l'assurance annulation

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

ARTICLE 15 : RESPONSABILITÉ

Sunweb apportera l'aide nécessaire au voyageur 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 voyageur (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 indemnisations 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 voyageur 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.

Responsabilité conjointe et solidaire :

Le client qui réserve le voyage est conjointement et solidairement responsable des obligations de tous les covoyageurs (toute personne qu'il inscrit ou ayant accepté de participer au voyage). Le voyageur est tenu responsable de tous les dommages qu'il ou que ses accompagnants causent, intentionnellement ou par négligence, aux biens de tiers (compagnie aérienne, propriétaire du logement, etc.). Il en va de même pour les coûts que ces tiers devront supporter à la suite des actes ou omissions du voyageur.

Il est de la responsabilité du client de respecter toutes les règles et consignes de sécurité. Le client se doit de faire preuve de bon sens, de prudence et de précaution lors des activités auxquelles il participe. Il appartient au client de respecter le règlement intérieur des hôtels dans lesquels il séjourne et de ne pas faire preuve d'incivilité durant son voyage. A défaut l'hôtelier et/ou SUNWEB seront autorisés à interrompre le séjour du client du fait de son comportement fautif. Dans un tel cas, le client n'aura droit à aucun remboursement ni indemnité et supportera seul tous les frais consécutifs à son interruption de son séjour.

ARTICLE 16 : TRANSPORT AÉRIEN

16.1 Identité du transporteur aérien : Pour ses voyages et séjours, SUNWEB confie la réalisation de ses vols à easyJet, SunExpress, Transavia et Vueling dûment autorisées par la DGAC ou par son autorité de tutelle, à survoler et desservir les territoires français et de destination. Tout changement ou modification de la compagnie aérienne sera porté à la connaissance du client dans les conditions des textes applicables précités.

16.2 Conditions de transport : D'une manière générale, le transport aérien est soumis aux conditions générales de transport de chaque compagnie aérienne (accessibles sur le site de la compagnie), sous réserve des présentes conditions générales et particulières qui prévalent sur certains points (tel que la franchise bagage autorisée en soute) et sauf autres mentions contraires dérogatoires. Les repas/collations à bord sont de moins en moins inclus dans les prestations de transport et sont généralement proposées en supplément.

16.3 Bagages. Le poids des bagages autorisé est différent selon les compagnies aériennes. Bagage à main ou en cabine (tout bagage non enregistré en soute) : De manière générale, la compagnie aérienne admet un seul bagage en cabine par passager dont le volume est indiqué dans les conditions de transport et peut varier selon le type d'appareil. Ce bagage reste sous la responsabilité du voyageur pendant toute la durée du voyage. Bagage en soute : Le plus fréquemment, une compagnie aérienne régulière autorise une franchise de 20 kg de bagage en classe économique (exception faite pour les petits aéronefs pour lesquels la franchise bagage peut être inférieure : entre 10 et 15 kg).

Il est précisé que les frais relatifs à une franchise bagage ou supplément de bagage resteront à la charge exclusive du client. Les règles restrictives en matière de bagages (produits interdits,

taille/poids des bagages cabines le cas échéant...) sont fixées par les compagnies aériennes concernées ; ces-dernières sont seules décisionnaires en la matière. 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.

Conformément à la Convention de Montréal lorsqu'elle est applicable, en cas de perte, d'avaries, de vols de bagages enregistrés à l'arrivée du vol, le client doit impérativement établir un constat d'irrégularité bagages avant toute sortie définitive de l'aéroport. Une fois le constat établi, le client est invité à adresser à la compagnie aérienne la déclaration en y joignant les originaux des pièces dans un délai de 7 jours à compter du jour du sinistre. Les retards de livraison de bagage doivent quant à eux être signifiés par écrit au transporteur dans un délai de 21 jours à compter de leur livraison. SUNWEB ne peut être tenue responsable de tout refus d'embarquement ou confiscation d'objet jugé dangereux par la compagnie ou les autorités aéroportuaires. Il est de la responsabilité du passager de se renseigner sur les objets interdits en soute ou en cabine.

16.4 Animaux : Chaque compagnie a sa propre politique en matière de transport d'animaux. En principe, ils sont interdits sur les vols charters. La responsabilité de SUNWEB ne saurait être engagée si la compagnie refuse l'embarquement d'un animal.

16.5 Horaires : Lorsqu'ils sont connus avant la réservation ou au moment de la réservation, les horaires prévisionnels de départ et de retour sont communiqués au client, étant précisé qu'ils sont susceptibles de modification. En effet, étant donné le nombre important d'aéroports de départ et les contraintes liées à chaque aéroport, ces horaires peuvent varier et sont souvent confirmés définitivement en temps utiles avant le départ. De plus, un incident technique, de mauvaises conditions climatiques ou d'autres éléments peuvent entraîner des retards importants ou même un changement de terminal ou d'aéroport.

De même, lorsqu'ils sont connus avant la réservation ou au moment de la réservation, la durée et le lieu des escales et correspondances sont communiqués au client ; ils sont également susceptibles de modification.

Les décollages régionaux sont garantis avec un minimum de 130 participants par vol. Dans le cas contraire, le décollage se fera d'un aéroport parisien.

En tout état de cause et conformément à l'article L211-10 du Code du Tourisme, il sera remis au client en temps utiles avant le début du voyage, les documents nécessaires et les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

16.6 Modifications/annulation : Pour certains voyages, les dates et/ou horaires de départ et/ou de retour sont susceptibles d'être modifiées si les conditions de la compagnie aérienne l'exigent. De même, le nom de l'aéroport (lorsque la ville desservie en comporte plusieurs) ou la compagnie aérienne sont mentionnés à titre indicatif ; ils peuvent donc être modifiés (dans les conditions prévues par la loi). Le client en sera avisé dans les meilleurs délais et doit à cet effet communiquer ses numéros de téléphone lors de l'inscription. Il est fortement recommandé au client de communiquer un numéro de téléphone portable ; il est en effet indispensable, en particulier en cas de modification de dernière minute, que SUNWEB et ses prestataires puissent être en mesure d'informer le client rapidement.

16.7 Bébés : Les enfants de moins de deux (2) ans ne disposent ni de siège ni de bagage dans l'avion ou dans l'autocar (sauf demande expresse et paiement du prix correspondant).

16.8 Remboursement des taxes : Le client qui a annulé avant départ ou qui n'a pas embarqué a la faculté d'obtenir le remboursement des taxes aéroportuaires en envoyant un courrier. Il est précisé que la taxe dite de surcharge carburant, qui n'est pas remboursable, est parfois incluse dans le montant global des taxes figurant sur le contrat et/ou le billet (vols réguliers).

16.9 Femmes enceintes : les compagnies aériennes peuvent exiger des femmes enceintes, avant l'embarquement, un certificat médical mentionnant notamment le terme de leur grossesse. Dans tous les cas, les compagnies aériennes peuvent refuser le transport des femmes enceintes.

ARTICLE 17 : CESSION 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 18 : APRES-VENTE

18.1 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.

18.2 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.

18.3 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'enverrons 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.

18.4 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.

18.5 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 19 : DONNÉES PERSONNELLES

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 20 : 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 21 : 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 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 Location de voiture : SUNWEB travaille exclusivement avec Sunny Cars International, spécialiste et leader de la location de voitures en Europe. Les tarifs varient selon la classe d'âge, la catégorie de voiture et la durée de location. Les catégories sont désignées par les lettres de l'alphabet (A,B,C,D), A correspondant à une petite voiture (Twingo, 107...)

Conditions pour louer une voiture :

- Être en possession d'une carte de crédit avec un code PIN (son utilisation est requise pour payer la caution, au nom du conducteur principal).
- Être âgé de 21 ans au minimum. Pour les moins de 25 ans, une assurance jeune conducteur est obligatoire.
- Détenir un permis de conduire valide depuis au moins 12 mois et correspondant au type de véhicule loué. Pour certains véhicules comme les 4X4 ou les grosses berlines, le ou les conducteur(s) doivent avoir plus de 25 ans et trois ans de permis révolu.

La location d'un véhicule est régie par les conditions générales de Sunny Cars consultables ici.

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 destination s, mais nous ne pouvons pas le garantir.

21.6 Animaux : Les animaux sont admis uniquement dans les voyages 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.

INFORMATIONS SUR L'ENTREPRISE

Votre organisateur de voyages : Sunweb Group GmbH Schützengasse 4

CH- 8001 Zurich Suisse

Tél : +41-(0)43-5083535

Courriel : sgi@sunwebgroup.com CH- 020.4.049.544-0

CHE- 178.977.909 MWST

BE Numéro d'entreprise: 0627.969.387 SGC 3609

Coordonnées bancaires KBC : BE02 7360 6537 5640

The logo for Sunweb, featuring the word "Sunweb" in a bold, red, sans-serif font.

Point de contact pour la France

Tél : 01 84 88 61 01

E-mail : info@sunweb.fr

Site web : www.sunweb.fr

Sunweb se réserve le droit de modifier ces conditions particulières de vente. Dernière modification en date : 06/03/2023.

FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD POUR LES CONTRATS DE VOYAGE

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits. Sunweb Group GmbH sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

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

Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302.

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

En cliquant sur l'hyperlien, le voyageur recevra les informations suivantes:

Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302.

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

— L'organisateur doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

— Si l'organisateur ou, dans certains États membres, le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou, le cas échéant, le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. Sunweb Group GmbH a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de APST et SGR. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité ou, le cas échéant, avec l'autorité compétente (APST, 15 avenue Carnot, 75017, Paris, téléphone 01 44 09 25 35, e-mail info@apst.travel / SGR, Admiraliteitskade 73, 3063 ED Rotterdam, Pays-Bas, téléphone +3110-4146377, e-mail: sgr@sgr.nl) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Sunweb Group GmbH.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national :

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701>

Informations complémentaires fournies par Sunweb :

- Le client est tenu de communiquer dans les meilleurs délais à l'hôtelier et au représentant local de Sunweb toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du séjour, conformément au paragraphe II de l'article L 211-16 du Code du Tourisme».
- Toute réclamation doit être adressée à Sunweb par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnée des pièces justificatives, dans un délai maximum de 30 jours après la date de retour. 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>)