Sunweb

Conditions particulières de Sunweb

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 GROUP »), Schützengasse 11, CH- 8001 Zürich, Switzerland ; Numéro de registre du commerce CH 020 4 049 544 0.

Garantie financière : Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR) - Admiraliteitskade 733063 ED Rotterdam

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

SUNWEB GROUP FRANCE SARL, située au Sunweb Group France c/o Morning 75 rue d'Amsterdam 75008 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 Gœdhartlaan 939,1181 LD Amstelveen, Pays-Bas, n°635.641.308

ARTICLE 2 – CONTACT & COORDONNEES BANCAIRES

SUNWEB GROUP FRANCE SARL - c/o Morning 75 rue d'Amsterdam 75008 Paris.
Service client : 01 84 88 61 01
Internet : www.sunweb.fr
Courriel : formulaire de contact
Coordonnées bancaires :
RIB : 30027 17533 00020133803 22
IBAN : FR76 3002 7175 3300 0201 3380 322
BIC : CMCIFRPP

ARTICLE 3 – PRÉAMBULE

3.1 Définitions

Client : personne physique ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du Code de la consommation, ou de voyageur au sens du Code du tourisme, qui contracte avec SUNWEB dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

Prestation : service de voyage, service touristique ou forfait touristique au sens de l'article L. 211-1 du Code du tourisme.

Séjours au ski : Formule incluant le forfait de ski, l'hébergement, et le matériel de ski.

Voyages au soleil : Formule incluant le vol et l'hébergement dans tout le bassin méditerranéen.

Support durable : tout instrument permettant au client ou à SUNWEB de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de

temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées (Article liminaire du code de la consommation).

3.2 Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par SUNWEB de prestations touristiques fournies directement par lui ou par des prestataires partenaires, à destination de personnes ayant la qualité de consommateurs ou non-professionnels au sens du Code de la consommation ou de voyageur au sens du Code du tourisme et ayant la capacité juridique de contracter.

Elles s'appliquent dans le cadre de la réglementation française en vigueur 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.

Elles s'appliquent de plein droit à l'ensemble des prestations et séjours vendus ou offerts à la vente par SUNWEB.

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

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

Attention, nos offres ne sont pas destinées à la revente. Si nous constatons qu'une réservation ne respecte pas ce principe, nous nous réservons le droit d'annuler immédiatement la réservation et de facturer les frais qui peuvent en résulter.

ARTICLE 4 - ABSENCE DE DROIT DE RÉTRACTATION

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. L'article L. 221-2 du Code de la consommation exclut également cette faculté pour les transports de personnes et les forfaits touristiques.

SUNWEB se prévaut de cette absence de droit de rétractation. Pour toutes les prestations entrant dans le champ d'application des articles L. 221-28 et L. 221-2 du Code de la consommation, **le Client ne disposera d'aucun droit de rétractation.**

ARTICLE 5 - 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 générales 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 aux séjours, 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 reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible l'ensemble des informations précitées et notamment de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du Code de la consommation ainsi qu'à l'article R. 211-4 du Code du tourisme.

ARTICLE 6 - INSCRIPTION ET PAIEMENT

6.1 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 présentes conditions générales de de vente et valider la réservation de manière ferme et définitive en cliquant sur le bouton 'réserver' prévu à cet effet.

Le passage de l'étape 4 engage définitivement le client qui ne peut annuler que dans les conditions prévues à l'article 10 ci-après.

Le signataire du contrat de voyage doit être âgé d'au moins 18 ans au moment du départ et avoir la pleine capacité juridique. 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.

Une personne mineure au moment du départ peut uniquement être inscrite à une réservation en tant que participant au voyage. En participant au voyage, le mineur déclare avoir obtenu l'autorisation de ses parents ou de son représentant légal pour effectuer le voyage. Dans certains pays ou pour certains hébergements, des conditions supplémentaires peuvent s'appliquer, telles que l'obligation de présenter une autorisation parentale. Ces informations sont indiquées pour les hébergements concernés sur notre site internet. Des restrictions relatives à l'âge minimum peuvent également s'appliquer à certaines prestations de voyage.

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.

6.2 Acompte à l'inscription

Le client verse au moment de l'inscription un acompte représentant :
- La valeur intégrale des frais de réservation
- La valeur intégrale des frais de la garantie d'échange Premium (le cas échéan)
- La valeur intégrale de l'assurance annulation souscrite (le cas échéan)
- La valeur intégrale de l'assurance voyage souscrite (le cas échéan)
- La valeur intégrale des frais de police d'assurances (le cas échéan)
- 30% sur les autres éléments du voyage

La valeur de l'acompte figure sur votre facture et dans votre espace client Mon Sunweb.

6.3 Paiement du solde

le paiement total doit être effectué au plus tard 8 semaines avant le départ. Si la réservation est effectuée moins de 8 semaines avant le départ, le règlement intégral est

Attention! Un séjour est considéré comme soldé lorsque le solde correspondant est constaté "encaissé" par la comptabilité de SUNWEB. En cas de retard de paiement, SUNWEB est en droit d'annuler une réservation moyennant la facturation de frais. Le cas échant, les conditions énoncées à l'article 10 s'appliquent.

Les paiements effectués par le client ne seront considérés comme effectifs qu'après encaissement total des sommes dues par SUNWEB.

6.4 Modalités de paiement

Sunweb s'efforce de proposer différents moyens de paiement sur son site internet, que vous pouvez utiliser pour remplir votre obligation de paiement envers Sunweb. Vous êtes responsable du choix du moyen de paiement ainsi que de la conclusion d'un accord préalable avec le prestataire de ce service.

Les prestataires de services de paiement peuvent facturer des frais (en dehors de votre accord avec Sunweb).

Le prestataire de paiement peut décider, à sa seule discrétion, de refuser ou d'interrompre son service de paiement ou de crédit. Si le moyen de paiement choisi est refusé ou suspendu, votre obligation de paiement envers Sunweb reste valable.

En cas d'annulation de la réservation par vous ou par Sunweb conformément aux présentes conditions, vous pourriez être tenu de rembourser le montant total (du crédit) à votre prestataire de paiement, conformément à l'accord que vous avez conclu avec lui.

6.5 Utilisation des moyens de paiement

SUNWEB accepte les moyens de paiement suivants :

- ⇒ Virement bancaire (frais de virement à la charge du client),
- ⇒ Carte bancaire (Visa et Mastercard – frais bancaires à la charge du client) *,
- ⇒ Chèque bancaire à l'ordre de SUNWEB,
- ⇒ Chèque-Vacances ANCV, E-Chèque Vacances ANCV**.
- ⇒ Alma (paiement en plusieurs fois)***

ARTICLE 7 - RETARD DE PAIEMENT

Tout paiement tardif ou incomplet ouvre la possibilité pour SUNWEB d'annuler le voyage du fait du voyageur et de lui facturer les frais d'annulation qui en découlent.

ARTICLE 8 - PRIX

8.1 Le prix comprend / ne comprend pas

D'une manière générale et sauf mention contraire, sur le Site les prix sont exprimés en euros, toute taxes comprises (TTC) par personne, à partir de, à certaines dates, au départ de certaines villes, sur la base de chambre double.

Le prix comprend (sauf mention contraire) : Le client est invité à se référer à tout descriptif de prix figurant sur le Site.

Le prix ne comprend pas (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 8.2 (si applicable), les éventuelles taxes de sortie du territoire, les éventuelles cartes de tourisme ou caution etc. Ainsi que tout service ou prestation non expressément mentionnés au descriptif et au contrat.

8.2 Frais supplémentaires SUNWEB

Les tarifs indiqués sur le Site n'incluent pas les frais de dossier dus 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.

8.3 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.

8.4 **Informations frauduleuses ou trompeuses concernant les voyageurs & erreurs de tarification**

Les offres promotionnelles (y compris, mais sans s'y limiter, les réductions par personne ou par voyageur) sont destinées uniquement aux voyageurs réels qui sont correctement déclarés dans la réservation.

Les voyageurs inclus dans une réservation doivent être réels, correctement nommés et avoir réellement l'intention de voyager. La fourniture d'informations incorrectes permettant d'obtenir un avantage promotionnel supérieur à celui auquel on a droit n'est pas autorisée.

Afin de garantir une utilisation équitable de nos promotions, nous pouvons, à tout moment avant ou après la confirmation de la réservation, demander une vérification des informations relatives aux voyageurs ou examiner les informations fournies.

Si une réservation est considérée, ou raisonnablement suspectée, comme comportant des informations inexactes ou trompeuses concernant les voyageurs, elle pourra être traitée comme une utilisation abusive des offres promotionnelles.

Dans ce cas, nous nous réservons le droit de prendre les mesures appropriées, notamment :

- annuler la réservation ;
- supprimer ou invalider toute réduction promotionnelle appliquée ;

- restreindre l'accès futur aux offres promotionnelles ; et/ou
- prendre toute autre mesure raisonnable nécessaire pour protéger l'intégrité de nos promotions.

Toute décision prise concernant un usage suspecté abusif des offres promotionnelles ou des erreurs de tarification sera définitive.

ARTICLE 9 - RÉVISION DU PRIX

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

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

1° du coût des transports résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie,

2° 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,

3° 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 client 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 client 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.

9.2 *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 9.1 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 10 - ANNULATION ET MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT

10.1 Conformément à l'article L.211-14 I du Code du tourisme, le client peut annuler par écrit le contrat à tout moment avant le début des prestations 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).

En cas d'annulation d'un contrat, les frais suivants seront facturés, en plus des frais de réservation, de la contribution au fonds de garantie SGR, des coûts des vols non flexibles (le cas échéant), des frais liés à la garantie d'échange Premium (si souscrite), ainsi que des frais d'assurance voyage et/ou annulation et frais de police (le cas échéant) :

- En cas d'annulation jusqu'au 57e jour calendaire (inclus) avant le départ : 30 % du montant total du voyage
- En cas d'annulation du 56e jour (inclus) au 21e jour (inclus) avant le départ : 60 % du montant total du voyage
- En cas d'annulation du 20e jour (inclus) au 7e jour (inclus) avant le départ : 80 % du montant total du voyage
- En cas d'annulation du 6e jour (inclus) jusqu'au jour du départ : 100 % du montant total du voyage

Tout séjour écourté ainsi que toute prestation abandonnée volontairement par le client durant le séjour 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.

Ces frais d'annulation ne seront pas dus si le contrat est annulé à la suite de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat. Dans ce cas, SUNWEB procèdera au remboursement intégral des sommes versées par le client, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire.

10.2 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 dédits prévus au contrat s'appliqueront, conformément au barème précité.

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 10, 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)

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 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 10 ci-dessus ou une cession dans les conditions de l'article 20 ci-après.

10.3 Garantie d'échange (Premium et Standard)

La garantie d'échange vous permet de modifier votre réservation sans frais d'annulation.

- La garantie d'échange Standard est incluse dans chaque forfait de voyage. La garantie d'échange Premium est uniquement valable si vous l'avez ajoutée lors du processus de réservation moyennant des frais supplémentaires. Il n'est pas possible de l'ajouter ultérieurement.
- La garantie d'échange Standard et Premium peuvent être utilisées une seule fois.
- La garantie d'échange Standard peut être utilisée jusqu'à 42 jours avant le départ. La garantie d'échange Premium peut être utilisée jusqu'à deux semaines avant le départ.
- La garantie d'échange Standard s'applique uniquement aux forfaits incluant des vols flexibles. La garantie d'échange Premium s'applique également aux forfaits incluant des vols non flexibles.

Les conditions suivantes s'appliquent à la fois à la garantie d'échange Premium et à la garantie d'échange Standard :

- L'échange signifie que la réservation d'un voyage à forfait peut être remplacée par une réservation d'un autre voyage à forfait vers la même destination ou vers une destination complètement différente et/ou à une date de départ différente sans avoir à justifier d'un motif et sans frais d'annulation. L'échange n'est valable que sur les offres disponibles sur les sites internet de nos marques.
- Il n'est pas possible de modifier votre réservation pour réserver exactement le même séjour.
- Il est possible de modifier votre réservation pour changer de moyen de transport et/ou de saison (par exemple, passer de vacances au ski à des vacances au soleil), mais cela n'est pas possible via Mon Sunweb. Veuillez nous contacter pour effectuer cette modification.
- Vous payez le prix du voyage qui s'applique le jour de la modification de la réservation. Si votre nouvelle facture est plus élevée que la facture initiale, vous devez payer la différence de prix à la hausse. Si votre nouvelle facture est moins élevée que la facture initiale, nous émettrons et vous remettrons un bon d'achat valable 12 mois correspondant au motif de la différence. Le bon d'achat peut être utilisé pour réserver des suppléments (bagages, location de voiture, assurance) ou un nouveau séjour. Le bon d'achat peut être remboursé sur simple demande de votre part 3 mois après son émission. Le bon d'achat est strictement personnel et non cessible à un tiers. Pour les réservations réalisées dans le cadre d'une garantie d'échange, les conditions

générales SUNWEB s'appliquent dans leur intégralité. Il n'est pas possible d'effectuer un échange lorsqu'un séjour a déjà été annulé.

- Les conditions des campagnes Early Booking expirent en cas d'utilisation de la garantie d'échange une fois la période des campagnes Early Booking échue. Après une nouvelle réservation effectuée dans le cadre d'une garantie d'échange, l'annulation gratuite dans les 3 jours s'applique. Si vous décidez d'annuler vous-même la nouvelle réservation, les frais d'annulation prévus au contrat s'appliqueront.
- Les services supplémentaires tels que les réservations de sièges ou les bagages, qu'ils soient réservés directement auprès de la compagnie aérienne ou via nos services, ne sont pas couverts par la garantie de modification de réservation et ne seront pas remboursés en cas de modification initiée par le client. Ces frais ne peuvent être remboursés que si la compagnie aérienne modifie votre vol.
- Vous ne pouvez être remboursé de ces frais que si la compagnie aérienne modifie votre vol.
- Le Groupe SUNWEB se réserve le droit de suspendre ou de mettre fin à l'offre ou à son exécution et éventuellement d'intenter une action en justice s'il soupçonne une utilisation abusive de la garantie.

ARTICLE 11 - MODIFICATION OU ANNULATION DU FAIT DE SUNWEB AVANT LE DÉPART

11.1 Modification du fait de SUNWEB avant le départ

SUNWEB a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du contrat après sa conclusion et avant le début de la prestation touristique, et ce sans que le client ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que le client en soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

Exemple : Les étapes d'un séjour peuvent être modifiées, inversées ou décalées en fonction d'impératifs locaux rendant inaccessibles les sites prévus. Dans ce même contexte, les hôtels peuvent également être modifiés et remplacés par des hébergements de catégorie similaire.

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

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

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

11.2 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 :

1° Si SUNWEB est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables ;

2° 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.

Offre de substitution : En cas d'annulation de la part de SUNWEB, toute offre de substitution écrite acceptée par le client dans le délai indiqué par SUNWEB est définitive. En cas d'annulation de la part du client, après acceptation ferme et définitive, les frais d'annulation de SUNWEB s'appliquent.

ARTICLE 12 - 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, entrainer 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. De manière générale, les règlements de l'hôtellerie internationale précisent que les chambres sont attribuées à partir de 14 ou 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. En cas d'arrivée après 19 heures (pour les résidences), 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 13 - DOCUMENTS DE VOYAGE

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 entrainera l'annulation du dossier et l'application des frais d'annulation correspondants.

ARTICLE 14 - 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. SUNWEB n'est aucunement tenue de vérifier la validité des documents de voyage, son obligation se limitant à une obligation d'information.

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/vosdroits/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 titulaires 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 15 - 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 16 - 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 17 - 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.

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.

Veuillez noter que les assurances sont soumises à une taxe de 9% et qu'elles ne sont valables que pour les ressortissants français.

ARTICLE 18 – RESPONSABILITÉ

18.1 Aide au voyageur

SUNWEB apportera l'aide nécessaire et appropriée dans les meilleurs délais au voyageur en difficulté, eu égard aux circonstances, 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.

Par ailleurs, SUNWEB sera en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépassera pas les coûts réels supportés par SUNWEB.

18.2 Responsabilité de plein droit

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. SUNWEBSUNWEB peut toutefois s'exonérer de toute ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage 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... cette liste est non exhaustive).

18.3 Limitation de responsabilité

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.

18.4 Responsabilité du client

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.

18.5 Circonstances exceptionnelles et inévitables

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

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

ARTICLE 19 - TRANSPORT AÉRIEN

19.1 Identité du transporteur aérien

Pour ses voyages et séjours, SUNWEB confie la réalisation de ses vols à des compagnies aériennes dûment autorisées par les autorités compétentes 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.

19.2 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 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. Nous vous invitons à prendre connaissance des conditions générales de ces transporteurs.

19.3 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.

Enregistrement en ligne

Certaines compagnies aériennes peuvent facturer des frais pour l'enregistrement à l'aéroport. Nous vous recommandons donc de vous enregistrer en ligne à l'avance afin d'éviter des frais supplémentaires.

19.4 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.

19.4 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.

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.

19.5 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.

19.4 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).

19.5 Remboursement des taxes

Le client qui a annulé avant départ ou qui n'a pas embarqué à la faculté d'obtenir le remboursement des taxes aéroportuaires en envoyant une demande de remboursement par courrier à SUNWEB. 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).

19.6 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 20 - 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 pourra entraîner la facturation des frais réels 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 21 – CONFORMITE

21.1 Réclamations

Le contact de l'assistance numérique est disponible dans votre espace personnel Mon Sunweb ainsi que sur l'application Sunweb. Ce service est à votre disposition pour garantir la bonne exécution de votre contrat, traiter toute réclamation, signaler une non-conformité ou encore obtenir de l'aide en cas de difficulté sur place.

Si le client n'est pas satisfait d'une prestation, il est tenu de signaler toute non-conformité constatée sur place dans les meilleurs délais au représentant sur place 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.

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 représentant sur place, 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 la réclamation concerne SUNWEB ou l'établissement de la réservation, vous pouvez soumettre votre réclamation via le formulaire de contact du site web.

Sans préjudice de l'article 22, 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 notre formulaire de contact, 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.

21.2 Médiation

A défaut de réponse satisfaisante, le client peut saisir le Médiateur du e-commerce de la Fevad pour courrier : 60 rue de la Boétie - 75008 Paris- ou par le biais de son site internet : www.mediateurfevad.fr.

ARTICLE 22 - DONNÉES PERSONNELLES

22.1 Données collectées

Dans le cadre de son activité de vente de séjours et prestations touristiques, SUNWEB met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux clients et aux bénéficiaires. A ce titre, SUNWEB collecte les données à caractère personnel suivantes : prénom, nom, civilité, adresse courriel, numéro de téléphone, particularités notées au contrat, modalités de paiement.

22.2 But poursuivi

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

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

Plus précisément, les finalités sont les suivantes :

- Identification des personnes utilisant et/ou réservant les prestations
- Formalisation de la relation contractuelle
- Réalisation des prestations réservées auprès de SUNWEB
- Gestion des contrats et réservation (notamment répartition des chambres, gestion des déplacements)
- Communication aux partenaires en vue de la réalisation des prestations par les partenaires concernés
- Comptabilité notamment gestion des comptes clients et suivi de la relation client
- Traitement des opérations relatives à la gestion clients
- Communications commerciales et prospection, animation.

22.3 Personnes autorisées à accéder aux données

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de SUNWEB sont les suivantes : les salariés de SUNWEB et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le client, et le cas

échéant, les prestataires sous-traitants de SUNWEB participant à la réalisation et/ou l'administration des prestations et étant amené à intervenir à ce titre sur les traitements, étant alors précisé qu'en pareille hypothèse, qu'il s'agisse de partenaires ou de sous-traitant, cela est effectué dans le respect de la réglementation en vigueur.

22.4 Conservation des données

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement.

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

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

22.5 Droits du titulaire des données collectées

En application de la règlementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque utilisateur dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander à ce que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées. Veuillez consulter notre déclaration de confidentialité pour plus d'informations.

22.6 Modification de la clause

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

22.7 Opposition au démarchage téléphonique

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

ARTICLE 23 - 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. Chaque voyageur est responsable de ses effets personnels. Avez-vous perdu ou oublié un objet pendant vos vacances ? Si vous avez laissé un objet dans votre hébergement, veuillez contacter directement l'hébergement. Si vous avez perdu un objet pendant un transfert en bus, veuillez contacter le représentant local de Sunweb. Veuillez noter que les appareils électroniques ne peuvent souvent pas être envoyés par voie postale en raison de réglementations locales.

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 24 - BON A SAVOIR

24.1 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 d'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.

24.2 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, vo ire 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.

24.3 Résidence 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, les 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.

24.4 Repas

La demi-pension signifie petit déjeuner et diner. La pension complète signifie : petit déjeuner, déjeuner et diner. 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.

24.5 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'kge, 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.

24.6 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.

24.7 Cours de ski

Les moniteurs de ski parlent 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.

24.8 Représentants locaux

Notre équipe de représentant locaux est orientée vers l'international. Les représentants 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.

24.9 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.

24.10 Caution (dépôt de garantie)

Dans certains hébergements, un dépôt de garantie doit être versé sur place. Il sert à couvrir d'éventuels dommages causés par vous ou vos compagnons de voyage (par exemple dans l'appartement ou la chambre) ou toute nuisance (telle que le bruit excessif ou un comportement violent).

Si aucun dommage ou nuisance n'est constaté, le dépôt vous sera restitué après la vérification de votre logement lors du départ. Il est également possible que votre numéro de compte bancaire soit demandé afin que le montant soit remboursé directement sur ce compte.

Selon l'hébergement, le dépôt peut être réglé en espèces en euros ou par carte de crédit. Le paiement et le remboursement du dépôt relèvent toujours de l'accord entre vous et le prestataire d'hébergement. Sunweb n'en est pas responsable.

ARTICLE 25 - LOI APPLICABLE

Les présentes conditions générales de vente sont soumises à l'application du droit français, sous réserve de l'application des dispositions impératives plus protectrices du pays de résidence du client.

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

ARTICLE 26 – PRESTATIONS DE VOYAGE LIEES

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de SUNWEB, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du Code du tourisme.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec SUNWEB, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée.

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

SUNWEB a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de SUNWEB.

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

[Site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.

SUNWEB se réserve le droit de modifier ces conditions générales de vente.

Dernière modification en date : 5-11-2026