Conditions générales de ventes

CV Voyages CAGEP SARL
L'achat de voyages à forfait constitue une entente contractuelle et implique votre acceptation des conditions de vente décrites ci-après. Veuillez donc vous assurer de lire attentivement et de comprendre ces conditions de vente avant d'effectuer votre réservation.
Conditions générales de vente
La vente de voyages et de séjours est régie par les dispositions du Code du Tourisme ainsi que par les conditions générales de vente ci-après.
Article R211-3
Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L.211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.
Article R211-3-1
L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L.141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R.211-2.
Article R211-4
Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :
1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
3° Les prestations de restauration proposées ;
4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
7° La taille minimale (6 personnes) ou maximale (35 personnes) du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ; cette condition ne s'applique aux voyages en autocar.
8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ; 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.
Article R211-5
L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.
Article R211-6
Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :
1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de

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

Article R211-7

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R211-8

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

Article R211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

Conditions particulières de vente en vigueur

1. Description

CV Voyages CAGEP SARL a déployé tous les efforts nécessaires visant à s'assurer que les informations contenues sur ce site soient exactes en date de ce jour. Pour de multiples raisons, hors du contrôle de CV Voyages CAGEP SARL, des modifications pourront être effectuées en cours de saison. Ces modifications seront apportées et une mise à jour sera effectuée de façon continue sur ce site. Il est de la responsabilité du consommateur de vérifier si des modifications aux services réservés ont été apportées, soit en consultant régulièrement ce site, soit en communiquant avec nous.

2. Prix affichés

Sauf indication contraire aux présentes, tous les prix sont en euro (€) et par personne en TTC (toutes taxes comprises).

Les prix sont valides en date de ce jour et peuvent changer sans préavis. Avant la signature de bulletin

d'inscription des clients, CV Voyages CAGEP SARL se réserve le droit d'augmenter ou de réduire les tarifs publiés, en raison de plusieurs facteurs pouvant influencer les prix, incluant, mais sans s'y limiter, des modifications aux taxes gouvernementales, aux taxes de transport et au prix du carburant d'avion. Ces frais peuvent être compris dans le prix du voyage ou faire l'objet d'un supplément en fonction des destinations.

3. Réservation

Les présentes conditions générales doivent être acceptées, le 1er paiement d'acompte soit 50% du forfait de voyage doit effectué lors de la réservation avant qu'elle puisse être considérée comme confirmée. La réservation confirmée est irrévocable et aussi portée en garantie.

Une photocopie de passeport valides six mois après la date de retour est impératif fournie par le client au moment de réservation.

4. Paiement

Le paiement s'effectue soit par chèque soit par carte de bancaire soit par virement bancaire.

Par carte bancaire, les cartes bancaires acceptées sont : - la carte bleue, - la carte Visa, - la carte Eurocard/Mastercard.

Les conditions de paiement diffèrent suivant le type de prestation :

-pour les vols secs : paiement intégral à la commande.

-pour les voyages à forfait et croisière :

***1er paiement: un acompte de 50% du forfait à la réservation.**

***Le paiement du solde: 60 jours avant la date du départ.**

-pour les réservations des hôtels en cas de prolonger son séjour sur place: paiement intégral à la commande.

Les voyages à conditions particulières peuvent nous obliger à demander un acompte supérieur ou complémentaire :

***quand la compagnie aérienne impose une émission du billet immédiate ou à plus de 60 jours du départ.**

***quand le prestataire terrestre impose un règlement total ou partiel à la commande ou un solde à plus de 60 jours du départ. C'est notamment le cas pour les offres spéciales, croisières, fêtes de fin d'année et événements de grosse affluence.**

Dans ce cas, l'intégralité du paiement pourrait débitée le jour de la confirmation du voyage. Vous serez avisé de cette condition supplémentaire dans le descriptif du voyage.

La réservation n'inclut aucune assurance. CV Voyages CAGEP SARL recommande fortement à nos clients de souscrire d'une assurance-voyage.

En cas de votre paiement refusé par votre banque, un frais supplémentaire de 30€ sera appliqué si vous êtes toujours éligible pour le voyage.

5. Modification :

Si certains biens ou services réservés n'étaient plus disponibles avant le départ du client ou suite à son arrivée à destination, CV Voyages CAGEP SARL se réserve le droit de les remplacer par des biens ou des services comparables ou, à défaut, de les annuler. Dans l'éventualité où les biens ou les services de remplacement seraient de qualité inférieure, la responsabilité de CV Voyages CAGEP SARL sera limitée à la différence entre le prix de ces différents biens ou services.

Dans l'éventualité où ces biens ou services de remplacement seraient de qualité supérieure, le client devra débourser le montant de la différence entre le prix de ces biens ou services. Le client aura la possibilité de refuser ces biens ou services de remplacement. Dans ce cas et dans le cas d'une annulation, la responsabilité de CV Voyages CAGEP SARL sera limitée au remboursement des montants déboursés par le client pour les biens et services concernés.

Toute autre modification qui ne relèverait pas de notre responsabilité entraînera des frais de dossier d'un montant minimum de 50 € par personne.

Ces frais n'exemptent pas ceux générés directement par ladite modification en termes de prestations aériennes et terrestres. Les vols seuls et les voyages à conditions particulières ne peuvent être soumis à modification.

6. Remise des documents

Pour bien assurer votre voyage, il vous appartient de nous transmettre des documents ou informations vous concernées correctes, CV Voyages CAGEP SARL n'est pas tenu pour responsable.

Tous les noms figurant sur le passeport sont indispensables, il est de la responsabilité du client et de l'agent de voyages de s'assurer que les informations inscrites sur les billets d'avion, bons d'échange et autres documents de voyage soient conformes avec la réservation.

Pour la prestation terrestre, une copie des billets d'avion internationaux doit être fournie avant le départ du voyage. CV Voyages CAGEP SARL n'est pas tenue responsable pour des frais supplémentaires, s'il y a lieu, résultant de l'absence de copie des billets d'avion internationaux.

Les documents de voyages seront remis au client au plus tard 15 jours avant la date du départ pour un voyage forfait.

7. Annulation et remboursement

1) Toute annulation doit être signifiée par écrit à CV Voyages CAGEP SARL. À défaut de garantie d'annulation, des retenues seront appliquées comme indiqué sur le contrat de vente. Conformément à l'article L121-16-1 du code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux forfaits touristiques.

2) Par exception, certaines prestations ou forfaits pourront faire l'objet de conditions d'annulation particulières qui s'appliqueront par dérogation aux dispositions générales ci-dessus. Dans ce cas-là, à plus de 60 jours du départ, l'acompte ou le forfait payé ne sera pas remboursable. De 60 jours au départ, aucun remboursement ne sera effectué par CAGEP pour des services annulés par le client, ou non-utilisés avant ou après le départ. Il ne peut que recourir à son assurance souscrite.

3) En cas d'insuffisance du nombre de participants (Moins de 15 personnes pour la Chine; moins de 15 personnes pour d'autres destinations), CAGEP informera les clients de l'annulation du groupe au plus tard 1 mois avant le départ. Dans ce cas-là, les clients pourront choisir de payer les frais supplémentaires en maintenant le voyage OU de changer de départ/voyage en gardant le forfait payé OU d'annuler le voyage en récupérant le forfait payé.

4) Annulation d'un départ par Client:

- **a) Plus de 60 jours avant le départ : sans frais, sauf 1er paiement d'acompte 50%**
- **b) De 60 à 30 jours avant le départ : 25 % du solde restant sera retenu**
- **c) De 29 jours à 15 jours avant le départ : 50 % du prix restant sera retenu**
- **d) A moins de 14 jours avant le départ: 100 % du prix restant sera retenu**

Attention, aucune demande d'annulation ne sera prise en compte le jour du départ. Le client sera considéré comme absent à l'enregistrement et à l'embarquement. Il perdra alors l'intégralité du voyage.

8. Garantie annulation

Pour protéger au maximum les intérêts de nos clients, nous avons mis en place une assurance annulation « toutes causes » acquise pour toutes les causes justifiées, imprévisibles au moment de la réservation et indépendantes de votre volonté. Cette garantie n'est pas comprise dans nos prix. Elle est facultative mais fortement recommandée. En cas d'annulation vous devez :

- nous en informer immédiatement par l'écrit;

- aviser votre assureur immédiatement par écrit.

La garantie permet la prise en charge des frais d'annulation fixés dans nos conditions de vente (hors frais de dossier et assurances).

La garantie prend l'effet au moment de la souscription d'assurance.

Pour de plus amples détails sur les garanties, veuillez consulter la notice qui vous sera remise lors de votre inscription ou téléchargez dès maintenant les Dispositions Générales d'assurance.

9. Transport aérien, les clients reconnaissent et acceptent ce qui suit:

Changements

Tous les vols et tarifs sont soumis à l'approbation des différentes autorités gouvernementales compétentes. Les règles régissant les licences accordées aux transporteurs de vols affrétés étant différentes des règles régissant les licences accordées aux transporteurs réguliers, des consolidations et des changements plus fréquents peuvent donc affecter les horaires, les types d'appareils, les jours d'opération, la compagnie aérienne effectuant le transport de même que

les itinéraires de vols. Ces consolidations et changements peuvent survenir sans préavis. L'accumulation de miles sur les vols est soumise aux conditions variables, CV Voyages CAGEP SARL n'est pas tenu responsable pour les billets ne permettant l'accumulation de miles.

Vérification et re-confirmation

Les horaires de vol ne sont donnés qu'à titre indicatif. Le client ayant acheté un vol auprès de CAGEP Voyages doit vérifier l'horaire du vol dans les 24 heures avant le départ et avant le retour auprès de la compagnie aérienne et/ou du représentant de CV Voyages CAGEP SARL. Le client ayant acheté un vol doit, de plus, reconfirmer son vol de retour de 24 à 72 heures avant l'heure de départ prévue.

Enregistrement à l'aéroport

Le client a l'obligation de se présenter au comptoir d'enregistrement de l'aéroport trois heures avant le départ, à défaut de quoi il pourra perdre sa réservation et sa place pourra être assignée à un autre client, sans recours.

Assignation et sélection des sièges

Toute sélection des sièges se fait au comptoir de la compagnie d'aviation au moment du départ.

Autres conditions

Les conditions de transport aérien sont assujetties à la Convention de Varsovie et aux conditions du contrat énoncées sur le billet de transport ainsi qu'à toute réglementation gouvernementale. Lorsqu'un consommateur réserve lui même un vol de correspondance, il doit prévoir le temps suffisant pour effectuer cette correspondance. Aucun contrôle sur les transporteurs aériens ne peut garantir les horaires, lesquels peuvent être modifiés ou affectés par des circonstances diverses. Toute réservation de vols de correspondance est effectuée par le client lui même au risque du client lequel en assume les pertes dans l'éventualité d'un changement apporté à l'horaire original. CV Voyages CAGEP SARL n'est pas tenu de responsabilité pour tout dommage ou déboursé additionnel subi ou encouru par un consommateur à cause d'une correspondance manquée et ce, pour quelque motif que ce soit.

10. Croisière

En cas de force majeure la responsabilité de CV Voyages CAGEP SARL ne pourra être engagée. On entend par force majeure tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit les voyageurs, soit l'agence ou les prestataires de services impliqués dans la réalisation du voyage, d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat. Nous n'assumerons aucune responsabilité lorsque les prestations que nous nous sommes engagés à organiser ou à vous rendre dans le cadre de votre croisière, soit n'auront pu être rendues soit n'auront pu être réalisées dans les conditions promises pour des raisons totalement indépendantes de notre volonté et de notre contrôle, relevant de la force majeure. Les évènements en question comprennent les guerres ou menaces de guerres, les actes de terrorisme ou les menaces de tels actes, les émeutes ou troubles, les grèves, les catastrophes naturelles ou nucléaires, les incendies, les mauvaises conditions météorologiques, les risques d'épidémies, les problèmes mécaniques (qui ne sont pas prévisibles malgré les nombreux contrôles techniques) et autres évènements de ce genre qui sont hors de notre champ d'action.

11. Hébergement Attribution des chambres

Seuls les hôteliers ont le contrôle sur l'attribution des chambres suivant la catégorie réservée. Si le client le désire, il pourra, une fois rendu à destination, changer de catégorie de chambre à ses frais, en fonction de la disponibilité et selon les conditions de l'hôtelier. Les demandes particulières concernant l'équipement de la chambre et sa situation peuvent être transmises à l'hôtelier. Ces demandes ne constituent en aucun cas une confirmation.

Occupation et libération des chambres

Le client reconnaît et accepte qu'il est de pratique internationale que les hôteliers requièrent que le client occupe sa chambre entre midi et 15h00 à l'arrivée et libère sa chambre à midi le jour du départ ou à midi la veille du départ pour les envolées de nuit. Lorsque des repas ou boissons sont inclus, ces prestations débutent au moment où le client occupe sa chambre et se terminent au moment où le client libère sa chambre. Pour les studios et appartements l'occupation se fait à partir de 15h ou 17h et la libération se fait au plus tard à 10h ou 11h selon des enseignes hôtelleries.

12. Enfants

Les enfants de 2 ans à moins de 12 ans auront droit au tarif pour enfant applicable si chaque enfant est accompagné d'une personne ayant payé le tarif adulte. Une preuve de l'âge des enfants peut être demandée à tout moment.

13. Bagages

Chaque compagnie aérienne s'étant fixée des normes précises quant au nombre, au poids et à la dimension des bagages, le consommateur doit s'informer auprès de son agent de voyages pour en connaître les

restrictions. En général, la compagnie aérienne accepte 20 kilos par personne pour les bagages enregistrés et au-delà du poids acceptés, des frais supplémentaires par kilo seront exigés. La limite de poids pour les bagages à main est de 12 kg et les dimensions ne doivent pas excéder 55 x 25 x 35 cm Responsabilité : Les dispositions de la Convention de Varsovie ainsi que l'avis apparaissant sur le billet d'avion, régissent la perte des bagages et les dommages subis par ceux-ci au cours du transport aérien et en établissent les limites. En tout autre temps, tout bagage est transporté au risque et péril du client. Pour se protéger, le client devrait souscrire à une assurance voyage.

14. Documents de voyage

Le client s'engage à obtenir, à ses moyens, tout document exigé par les autorités compétentes. Il doit se munir d'un passeport et de visas valables. Il est possible que l'on demande à un parent voyageant avec un enfant de présenter un justificatif valable signé par l'autre parent autorisant l'enfant à voyager. Le client doit s'enquérir auprès de son agent de voyages des documents de voyage nécessaires et s'assurer de les avoir avant le départ. Il est de la responsabilité du client d'assurer la possession de toute documentation de voyage requise par les pays de destination et les pays de connexions, de même que pour le retour au pays d'embarquement. CV Voyages CAGEP SARL dégage de toute responsabilité pour toute perte causée par un refus de visa pour les pays de destination et de connexion (résultant d'entre autres, un casier judiciaire) ou des problèmes douaniers. Pour le client qui voyage accompagné d'enfants, d'autres documents peuvent également être nécessaires. La plupart des pays requièrent un passeport valide pendant au moins six mois au-delà de votre date de retour. Le transporteur ou les autorités gouvernementales compétentes pourront refuser l'accès à bord à tout client qui ne dispose pas des documents exigés, sans aucun remboursement. Les documents de voyages perdus ou volés ne sont ni remboursés ni remplacés.

15. Force majeure

CV Voyages CAGEP SARL ne saurait être tenue pour responsable des pertes de biens personnels, blessures, accidents, mortalités, dommages, incommodités, pertes d'agrément, bouleversements, désagréments, détresses ou frustrations d'ordre physique ou mental imputables à l'acheteur, résultant du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers à la fourniture des prestations du contrat ou encore d'une situation de force majeure telle que : vols, grève, panne mécanique (à l'exception de celles survenant lors du transport aérien), guerre, contraintes gouvernementales, troubles sociaux, mauvaises conditions météorologiques, fermeture éventuelle ou mauvais état de certaines routes d'accès ou d'autres facteurs échappant à la maitrise effective de CV Voyages CAGEP SARL ou de ses fournisseurs de services.

16. Réclamations

À destination, le client doit aviser sans délai le représentant ou la représentante de CV Voyages CAGEP SARL de tout problème, afin d'obtenir son assistance et de corriger la situation dans la mesure du possible. Dans l'éventualité où un problème n'aurait pu être résolu sur place, le client peut faire parvenir par écrit, à son agent de voyages, ses commentaires ou sa réclamation dans les (30) jours suivant son retour de voyage, à défaut de quoi elle ne sera pas considérée.

17. Assurances

Pour tous les clients, nous vous recommandons fortement de souscrire des assurances pour assurer le déroulement de votre séjour et votre sécurité. CV Voyages CAGEP SARL offre à tous ses clients la possibilité de souscrire des assurances auprès de Mutuaide Assistance pour couvrir les risques encourues. Les notices sont publiées en intégralité sur notre site, Pour de plus amples détails sur les garanties, veuillez télécharger nos Dispositions Générales d'assistance et d'assurance.

Les brochures sont également mises à la disposition des clients dans notre agence.

18. Consignes sanitaires

En vertu de l'application du principe de précaution, nous avons le devoir de vous informer qu'en cas de suspicion d'épidémie et plus largement de tout risque sanitaire vous devez suivre les recommandations des autorités en France mais également vous tenir au courant de l'évolution de la situation dans le pays de votre voyage. En France des plans d'actions sont envisagés par les pouvoirs publics en cas d'épidémie. Pour vous tenir régulièrement informés, nous vous invitons à consulter le site officiel du Ministère des Affaires Etrangères « conseils aux voyageurs » www.diplomatie.gouv.fr et plus spécifiquement les sous rubriques « risques pays » et « santé ».

19. Loi

CV Voyages CAGEP SARL est une société européenne de droit français. La loi applicable de nos relations contractuelles est la loi française.

Une prestation est considérée comme un "voyage à conditions particulières" :

-quand la compagnie aérienne impose une émission du billet immédiate,

-quand le prestataire terrestre impose un règlement total ou partiel à la commande ou un solde à plus de 60 jours du départ. C'est notamment le cas pour les offres spéciales, croisières, et événements de grosse affluence.

RCS Paris 437 735 657
Licence N° IM075110146

N° IATA 20264904
Garantie Financière APST

Cagep Voyages Sarl, All Right Reserved