



PRÉAMBULE

L'agence de voyages TRAVELIB (« Travelib » ou « l'Agence ») est une SAS, au capital social de 20 000 euros, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 934 307 398, dont le siège social est 18, Boulevard Malesherbes-75008 Paris

Mail : info@travelib.fr

Site Internet www.travelib.fr (le « Site »)

Immatriculation Atout France n° IM075250048

Garant financier : Son rôle est de garantir la totalité des fonds déposés par les clients en cas de défaillance financière de l'Agence, qui est garantie par ARCUS Accelerant Insurance Europe SA-3 Cours Charlemagne 69002 Lyon.

Assureur de responsabilité civile : Il intervient aux côtés ou à la place de l'Agence en cas de mise en cause de sa responsabilité ou de faute, erreur ou omission dans l'offre ou l'exécution des services de voyage, préjudiciable au voyageur. L'agence est assurée par : Hiscox, contrat n° HSXIN320056953 d'un montant de 1. 500. 000 euros par sinistre et par année d'assurance.

Travelib est une agence de voyages en ligne proposant des forfaits touristiques sur-mesure à destination de Voyageurs individuels ou en groupes (les « Voyageurs »), dans le monde entier, en loisir ou en voyage d'affaires. TRAVELIB s'adjoint l'expertise de Travel Specialists indépendants experts des prestations et de la destination choisies par le Client, qui proposent leur conseil de voyages personnalisés aux Voyageurs, au nom et pour le compte de Travelib.

L'objectif des Conditions de Vente

Les présentes Conditions Particulières de Vente (les « CPV ») définissent les conditions d'achat de prestations touristiques par le Client auprès de Travelib et bénéficient au (x) Voyageur (s) inscrit (s) sur le contrat de voyage. Elles sont également consultables sur le Site et seront remises ou transmises sur un support durable (document en format PDF ou papier) au Client, avant la conclusion du contrat.

SAS Travelib

18 boulevard Malesherbes 75008 Paris • www.travelib.fr

SAS, au capital de 20 000 € • Atout France IM075250048 • Garantie Financière : Arcus • RCP Hiscox n° HSXIN320056953A

TVA intracommunautaire FR21934307398 • RCS Paris 934 307 398 • Code APE/NAF 7911Z

Elles sont portées à la connaissance de la personne concluant ledit contrat (le Client) avant tout engagement de sa part pour lui-même et les autres Voyageurs dont les noms sont mentionnés sur le contrat.

L'information préalable du Voyageur

Les CPV complètent l'information préalable fournie au Voyageur, visée à l'article R. 211-4 du Code du Tourisme, de même que les fiches descriptives des Prestations et dans certains cas, les Conditions particulières de paiement et d'annulation notamment, spécifiques à certains services fournis par Travelib. Dans cette dernière hypothèse, les Conditions spécifiques signalées sur le descriptif préalable du produit prévaudront sur le texte des présentes Conditions.

L'information préalable prévue à l'article R. 211-4 du Code du Tourisme peut être modifiée après publication sur le Site ou communication au Client et consultation par les Clients et Voyageurs, notamment quant aux caractéristiques principales des services de voyage (conditions de transport et déroulement du séjour et de l'hébergement), au prix, aux modalités de paiement, au nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage, aux conditions d'annulation, conformément aux articles R. 211-5 et L. 211-9. Le Voyageur en sera informé de manière claire, compréhensible et apparente avant la conclusion de et sur son contrat de voyage, principalement par email.

L'acceptation des Conditions de Vente

En validant son contrat, le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance des CPV ainsi que des descriptifs plus spécifiques des prestations choisies. Le défaut d'acceptation des CPV par le Client empêchera la poursuite de sa réservation.

Les CPV sont à jour dès leur publication sur le Site et annulent et remplacent toute version antérieure ; elles sont remises au Client dans leur version en vigueur lors de la communication de l'offre préalable.

Blocage des coordonnées téléphoniques-Absence de droit de rétractation

En vertu des articles L. 221-28-12 et L. 221-2-5° et 9° 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 biens, de restauration et de loisirs qui doivent être fournis à une



date ou selon une périodicité déterminée ainsi qu'aux forfaits touristiques et transport de passagers.

Une fois le contrat de voyage validé, la rétractation n'est pas possible et le Client pourra seulement résoudre (annuler) son contrat, moyennant d'éventuels frais selon la date de l'annulation.

Si ses coordonnées téléphoniques sont recueillies, le Client a la possibilité de s'inscrire sur une liste gratuite d'opposition au démarchage téléphonique : <http://www.bloctel.gouv.fr/ou> par courrier adressé à Worldline-Service Bloctel-CS 61311-41013 Blois cedex

DÉFINITIONS

Travelib : agence de voyages dite également « le détaillant », vendeuse des prestations désignée également comme l'Agence ;

Travel Specialist : consultant expert du voyage chargé de conseiller le Client au nom et pour le compte de Travelib ;

Client : personne concluant le contrat de voyage et pouvant également être bénéficiaire des services de voyage en tant que voyageur participant ;

Voyageur : personne concluant le contrat de voyage ou ayant le droit de voyager sur la base de ce contrat ;

Site : site géré par Travelib www.travelib.fr et www.travelib.com

Commande/réservation : tout achat définitif de Prestation effectué par le Client via le Site, par mail, en agence ou par téléphone ;

Prestation : service de voyage décrit sur le Site et fourni au Client tel que forfait touristique, hébergement, billetterie aérienne etc.

Prestataire : tout fournisseur des Prestations fournies par Travelib tel que les compagnies aériennes, les tour-opérateurs, les hôtels, les transporteurs etc. ;

Descriptif : fiche descriptive des caractéristiques de chaque produit fourni à la date de la Commande, complétant l'information préalable obligatoire communiquée aux Clients selon l'article R. 211-4 du Code du Tourisme.

Forfait touristique : prestation combinant au moins deux types différents de services de voyages parmi le transport, l'hébergement, la location de véhicules ou tout autre service touristique, de plus de 24h ou incluant une nuitée.

Vol spécial : par opposition à vol régulier, vol affrété par un tour-opérateur, dit aussi vol charter ;

Vol sec : vol vendu seul et n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

1. Processus de commande des Prestations

1.1. Conclusion contrat de voyage

1. Le Client choisit les modalités de contact sur le Site : formulaire de contact ou choix d'un Travel Specialist dans l'annuaire Travelib.

2. Le Client est contacté par le Travel Specialist de son choix et lui communique ses attentes et souhaits. Le Client informe le Travel Specialist d'éventuelles situations particulières (handicap, forte corpulence, grand âge...) concernant le(s) Voyageur(s).

3. Le Travel Specialist élabore un devis personnalisé en fonction des demandes et des attentes du Client comprenant les informations préalables requises et notamment les caractéristiques principales du voyage, le prix, les conditions d'annulation, accompagné du formulaire standard d'information et des CPV ;

4. Le Client confirme le devis et s'engage auprès de Travelib à respecter le calendrier de paiement contracté avec le Travel Specialist (acompte, paiement en plusieurs fois...) ;

5. Le Client fournit les informations nécessaires à sa réservation et s'assure sous sa responsabilité que les noms, prénoms et civilité de l'ensemble des Voyageurs sont corrects. Toute correction post inscription de l'orthographe d'un nom, prénom ou d'une civilité pourra entraîner des frais de modification ;

6. Le Client vérifie sous sa responsabilité le détail de sa commande et son prix, prend connaissance des conditions spécifiques applicables à sa commande et choisit son moyen de paiement.

7. Le Client reçoit la confirmation de son contrat par email. Le contrat de voyage est alors valablement conclu. Travelib valide l'inscription de la commande ;

8. Le paiement s'effectue en ligne par carte bancaire (carte Bleue, Visa, Mastercard, American Express) par communication du numéro de carte bancaire : le client devra lui-même introduire ses coordonnées bancaires

SAS Travelib

18 boulevard Malesherbes 75008 Paris • www.travelib.fr

SAS. au capital de 20 000 € • Atout France IM075250048 • Garantie Financière : Arcus • RCP Hiscox n° HSXIN320056953A

TVA intracommunautaire FR21934307398 • RCS Paris 934 307 398 • Code APE/NAF 7911Z



sur un site sécurisé accessible depuis le site de Travelib ou via le lien de paiement que Travelib lui aura transmis. Un paiement par virement peut être effectué de manière exceptionnelle et sous autorisation de Travelib.

9. le Client reçoit ses documents de voyages (bon d'échange, billets etc.) en temps utile avant le départ, selon les coordonnées qu'il a communiquées sous sa responsabilité.

Le Client veille à mettre ses coordonnées à jour le cas échéant, afin de recevoir les notifications de Travelib jusqu'à son départ.

1.2. Demandes spécifiques du client

Le Client peut adresser à l'Agence de voyages une demande spéciale concernant son voyage, son séjour ou son transport : repas spécial, personne handicapée, enfant et bébé etc. et sa demande sera traitée au cas par cas par l'Agence et peut générer des frais qui seront communiqués au Client avant validation de sa demande ; la demande ne sera validée qu'après confirmation et acceptation par l'Agence et/ou le transporteur aérien.

Toute demande d'assistance doit impérativement être signalée à l'Agence (handicap, grand âge, maladie, forte corpulence etc.) au plus tard 48h avant le départ et en tout état de cause, avant l'achat et l'émission des billets de transport.

2. Prix

2.1. Description du prix

Le prix total de la prestation est porté sur la confirmation de commande envoyée par Travelib. Il est exprimé en Euros et TTC pour les Forfaits touristiques. Les prix retenus dans les contrats de voyage ont été calculés sur la base des taux de change, des tarifs aériens et des prestations terrestres connus lors de la confirmation de réservation.

Les prix sont indivisibles et toute renonciation à des prestations incluses dans le contrat ou toute interruption de voyage du fait du Client (même en cas d'hospitalisation ou de rapatriement anticipé), ne pourra donner lieu à remboursement, sauf assurance spécifique.

Aucune contestation concernant le prix du voyage ne pourra être prise en considération au retour du Client, qui apprécie avant son départ si le prix lui convient, en

acceptant pour les Forfaits touristiques le fait qu'il s'agit d'un prix forfaitaire comprenant des prestations dont les prix ne peuvent être détaillés par l'Agence.

Les prix sont calculés de façon forfaitaire, en nombre de nuitées et non de journées.

Ils comprennent, selon la prestation fournie, tout ce qui est inscrit au contrat de voyage : les transports aériens, maritimes et terrestres, l'hébergement, les transferts, les taxes connues le jour de la commande, les frais de dossier, les visites et excursions inscrites au programme.

Le prix des prestations ne comprend pas, sauf mention particulière du contrat :

- Les dépenses personnelles, pressing et roomservice
- Les pourboires et gratifications diverses
- Les assurances spécifiques
- Les frais d'envoi de la documentation de voyage
- Les prestations (excursions, visites, sport) achetées sur place
- Les frais d'excédent de bagages
- Les dépenses de téléphone
- Les démarches et frais de formalités administratives et sanitaires, sauf indication spécifique sur le contrat
- Les suppléments spéciaux tels que Réveillon ou occasion spéciale
- Les frais supplémentaires inconnus lors de la réservation tels que taxes de séjour, frais de visa ou de carte de tourisme et sont le plus souvent à acquitter sur place par le Client.

2.2. Prix dérisoire

Si par suite d'une erreur matérielle, le prix affiché communiqué au Client par tout moyen est manifestement dérisoire ou abusivement bas, selon l'analyse usuelle en jurisprudence, par rapport à la valeur objective de la Prestation, l'Agence peut annuler le dossier de réservation sans frais ni pénalités. Le Client pourra effectuer une nouvelle réservation en fonction des disponibilités et selon le prix conforme des Prestations.

2.3. Frais de dossier

Des frais de dossier peuvent être appliqués par Travelib par dossier de réservation, dont le montant sera précisé dans le devis préalable adressé au Client.

Les demandes spécifiques et services additionnels demandés par le Client et acceptés par l'Agence peuvent donner lieu à des frais complémentaires, dont le client sera informé avant de valider sa commande.

SAS Travelib

18 boulevard Malesherbes 75008 Paris • www.travelib.fr

SAS. au capital de 20 000 € • Atout France IM075250048 • Garantie Financière : Arcus • RCP Hiscox n° HSXIN320056953A

TVA intracommunautaire FR21934307398 • RCS Paris 934 307 398 • Code APE/NAF 7911Z



Le Client accepte que son mode de paiement soit utilisé également pour le paiement des frais.

2.4. Révision du prix

Le prix stipulé au contrat pourra être révisé à la hausse ou à la baisse, en vertu des dispositions des articles L. 211. 12 et R.211-8 et 9 du Code du Tourisme, relativement au taux de change des devises utilisées, au coût du transport notamment en raison du carburant ou d'autres sources d'énergie ou des taxes et redevances liées aux services de voyage inclus dans le contrat, telles que les taxes touristiques, d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et les aéroports.

En cas de modification de l'une de ces données, Travelib pourra modifier le prix du voyage, tant à la hausse qu'à la baisse, selon les modalités suivantes : La variation du taux de change, montant des taxes et redevances et/ou du coût du transport sera intégralement répercutée dans nos prix, selon la part qui sera indiquée sur le contrat.

En cas de hausse, le Client recevra le détail du calcul sur un support durable, au plus tard 20 jours avant le départ ; en cas de hausse de 8 % ou plus, le Client sera informé dans les mêmes conditions de son choix d'accepter la hausse ou de résoudre son contrat sans frais ainsi que des conséquences de son absence de réponse, notamment l'application des frais d'annulation.

Une hausse de prix inférieure à 8% est considérée comme une modification mineure du contrat de voyage et n'ouvre pas le droit à annulation sans frais au Client.

3. Conditions de paiement

3.1. Calendrier de paiement

Le Client choisit de régler les Prestations selon le calendrier et les modalités suivants :

- a) paiement intégral du prix des prestations (100 %) OU
- b) paiement :
 - d'un acompte de 30 % du montant du voyage, des éventuelles prestations non remboursables et des prestations aériennes émises au moment de la réservation.
 - solde de 70 % au plus tard 30 jours avant la date de départ OU

c) paiement fractionné sans frais par carte bancaire avec le partenaire Payzen.

Dans certains cas, un calendrier de paiement personnalisé sera précisé lors du devis.

En cas de défaut de paiement d'une commande confirmée, le contrat sera considéré comme annulé du fait du Client et Travelib appliquera les frais d'annulation prévu à l'article 4 des présentes Conditions.

3. 2 Moyens de paiement

L'Agence accepte plusieurs moyens de paiement, à l'exception des chèques bancaires.

• Carte bancaire

L'Agence met à la disposition de ses clients le procédé moderne et sécurisé de paiement par carte de crédit. Le Client accepte que ses données bancaires soient utilisées par l'Agence pour procéder au paiement des Prestations commandées directement ou par l'intermédiaire de ses Prestataires.

Cartes bancaires acceptées : Carte bleue nationale, VISA et EuroCard/MasterCard.

En vertu de l'article L. 132. 2 du Code français Monétaire et Financier, l'engagement de payer, donné au moyen d'une carte de paiement, est irrévocable. Il ne peut être fait opposition à ce paiement qu'en cas de perte, vol ou utilisation frauduleuse de la carte. Toute opposition pour un autre motif ou en guise de droit de rétractation constitue une fraude à la carte bancaire. L'intégralité du montant de la commande est débitée sur la carte bancaire du Client lors de la confirmation de la réservation.

L'Agence garantit que la collecte, l'enregistrement et l'utilisation des données sont conformes à la réglementation sur la protection des données personnelles. Ces données ne sont utilisées que dans le cadre de la finalisation du contrat de voyage du Client (paiement, remboursement éventuel, frais) et sont cryptées par le serveur sécurisé de l'Agence Payzen et certifiées PCI DSS.

L'Agence ne vous demandera jamais d'envoyer l'ensemble des données de votre carte de crédit par email, fax, courrier ou par tout autre canal de communication non sécurisé. Si vous recevez une telle demande, nous vous prions de bien vouloir l'ignorer et d'en informer immédiatement Travelib.

Dans le cadre d'une vérification d'identité et pour prévenir toute fraude, vous pourrez toutefois recevoir

SAS Travelib

18 boulevard Malesherbes 75008 Paris • www.travelib.fr

SAS. au capital de 20 000 € • Atout France IM075250048 • Garantie Financière : Arcus • RCP Hiscox n° HSXIN320056953A

TVA intracommunautaire FR21934307398 • RCS Paris 934 307 398 • Code APE/NAF 7911Z



une demande d'envoi des données de votre carte bancaire (par email, fax ou courrier postal) dont une partie devra être remplacée par des X, accompagnée de la copie de votre pièce d'identité. Une partie des données de votre carte bancaire devra être remplacée par des X. Tous les chiffres, à l'exception des 6 premiers et des 4 derniers, de la face recto de votre carte ne doivent pas être reconnaissables.

L'Agence de voyages décline toute responsabilité quant aux dommages résultant de l'envoi de données de carte de crédit, pour lequel aucune demande n'a été formulée.

- **Virement**

Sous réserve de l'accord de Travelib, le Client pourra procéder par virement exclusivement en Euros, après communication du RIB de l'Agence.

Le virement doit impérativement être confirmé par la banque émettrice, à adresser par le Client au service comptable par mail dont les coordonnées seront transmises lors de la confirmation de commande. Cette confirmation de virement doit faire mention du nom, prénom et numéro de commande. La Commande sera considérée comme validée après la confirmation du transfert des fonds correspondants (acompte ou montant total).

Le Client est informé que tout frais bancaire de rejet ou de toute autre opération bancaire demeure à sa charge.

- **Chèques vacances**

Le Client peut utiliser les Chèques Vacances livrés par l'établissement public ANCV (Agence Nationale Chèques Vacances) pour régler une partie ou la totalité du montant de son voyage acheté auprès de Travelib.

3.3. Remboursement

Tout remboursement sera effectué au moyen du même mode de paiement que celui utilisé pour le paiement par le Client.

Le remboursement sera éventuellement amputé des frais d'annulation contractuels.

Certains titres de transport aérien ne sont pas remboursables dès leur achat par le Client.

En cas de non-utilisation du billet d'avion pour quelque cause que ce soit, les taxes aéroportuaires obligatoires sont remboursables au Client sur sa demande, gratuitement pour une demande en ligne et avec des

frais correspondants à 20 % maximum du montant remboursé pour toute demande formulée hors ligne.

4. Modification

4.1. Modification du fait du client

Toute demande de modification de la commande initiale par le client est traitée en fonction des disponibilités. Elle doit être adressée par courrier électronique comportant un accusé de lecture au Travel Specialist désigné par le Client et à Travelib à l'adresse support@travelib.fr. Seule la date de lecture de cette demande par Travelib sera prise en considération.

L'Agence appliquera les frais suivants :

- pour toute demande à plus de 30 jours du départ ou de la fourniture de la première prestation réservée : 130 € de frais de dossier.
- pour toute demande de 29 jours à la date de départ ou de la fourniture de la première prestation réservée : la modification sera considérée comme une annulation et facturée selon les conditions de l'article 5 « Annulation du fait du client ». Des frais supplémentaires pourront être demandés en fonction du prestataire.

4.2. Modification du fait de Travelib

- **Modifications mineures**

Travelib peut effectuer des changements mineurs nécessaires à la bonne exécution du voyage à forfait. Conformément aux articles L.211-9, L. 211-13 et R.211-5 du Code du Tourisme, les éléments mineurs susceptibles d'être modifiés sont signalés dans le devis et le contrat. Le Voyageur recevra l'information claire, compréhensible et apparente relative à cette modification par courrier électronique.

Sont notamment considérés comme mineurs : le changement d'hôtel pour un hôtel similaire dans un rayon de 5km, l'inversion des visites, excursions et escales, l'organisation des transferts, la hausse de prix inférieure à 8 %.

- **Modification d'éléments essentiels**

Dans l'hypothèse où Travelib serait amenée à modifier des éléments essentiels du contrat en raison de contraintes extérieures qui s'imposent à elle, elle en informera le plus rapidement possible le Client. Ce dernier pourra alors choisir entre deux options :

SAS Travelib

18 boulevard Malesherbes 75008 Paris • www.travelib.fr

SAS. au capital de 20 000 € • Atout France IM075250048 • Garantie Financière : Arcus • RCP Hiscox n° HSXIN320056953A

TVA intracommunautaire FR21934307398 • RCS Paris 934 307 398 • Code APE/NAF 7911Z



-Accepter la modification du contrat et ses répercussions sur le prix, ou annuler (résoudre) le contrat sans frais, avec remboursement sous 14 jours. Le Client doit communiquer son choix à Travelib dans le délai raisonnable qui lui aura été communiqué (dans les 7 jours de la réception de l'information susmentionnée si celle-ci intervient plus de 15 jours avant le départ et dans les 2 jours si celle-ci intervient à 15 jours et moins du départ.).

-À défaut de choix dans ce délai, le Client sera réputé avoir accepté la modification proposée ou Travelib pourra appliquer des frais d'annulation en cas de refus tardif.

Si cela est possible et à la demande du Voyageur, un voyage de remplacement pourra être proposé et son prix sera indiqué par Travelib.

5. Annulation du contrat de voyage

5.1 Annulation du fait du client

Conformément à l'article L. 211-14-I du Code du Tourisme, le Voyageur peut annuler son contrat à tout moment moyennant le paiement de frais d'annulation appropriés et justifiables sur demande.

La cotisation d'assurance, les frais de visas ou autres formalités effectuées par Travelib ne sont jamais remboursables.

Travelib appliquera des frais à toute demande d'annulation, correspondant au prix total dont seront retranchés les éventuelles économies de coûts et les revenus réalisés du fait d'une remise à disposition des services de voyage. Ces frais appropriés correspondent aux frais d'annulation pratiqués par ses prestataires et aux frais de gestion de l'annulation supportés par Travelib. Le client pourra solliciter les justificatifs de ces frais.

Certains voyages sont soumis à des conditions particulières d'annulation qui sont indiquées au Client lors de la réservation des prestations.

Les frais d'annulation peuvent être couverts sous certaines conditions par la souscription d'une assurance-annulation.

Dans tous les cas, lorsque le Client ne se présente pas à la première prestation aux heures et aux lieux mentionnés dans son carnet de voyage ou si le Client se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage, notamment faute de présenter les documents nécessaires au voyage, (passeport, visa, certificat de vaccination ou autres), le voyage ne pourra être remboursé.

SAS Travelib

18 boulevard Malesherbes 75008 Paris • www.travelib.fr

SAS. au capital de 20 000 € • Atout France IM075250048 • Garantie Financière : Arcus • RCP Hiscox n° HSXIN320056953A

TVA intracommunautaire FR21934307398 • RCS Paris 934 307 398 • Code APE/NAF 7911Z

Le Client peut annuler sa réservation sans frais avant le début du voyage si des circonstances exceptionnelles et inévitables, échappant au contrôle des parties et survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou le transport vers la destination. Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire.

Dans le cas de réservations complexes (multi-compagnies, combinaison d'hôtels, sur-mesure), plusieurs règles de tarification des modification et annulation pourront s'appliquer : les conditions les plus restrictives s'appliqueront par défaut.

L'Agence ne sera pas tenue pour responsable si le Client contacte directement le Prestataire (hôtelier, transporteur) pour une modification ou une annulation sans en informer l'Agence. Certains produits sont non-annulables et non-remboursables.

Pour annuler sa commande, le client doit adresser un mail indiquant les références du voyage avec accusé de lecture à : support@travelib.fr

Seule la date de réception de cette demande par Travelib sera prise en considération pour le calcul des pénalités éventuellement dues par le client.

5. 2. Annulation du fait de Travelib

Conformément à l'article L. 211-14-III du Code du Tourisme :

Si Travelib est amenée à annuler purement et simplement le contrat de voyage, elle remboursera les sommes perçues au Client et dans un délai de 14 jours maximum. Dans ce cas et si le Voyageur démontre un préjudice distinct, il peut percevoir une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date, sans préjudice d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par le client d'un voyage ou séjour de substitution proposé par Travelib.

Travelib peut également annuler le contrat sans frais si le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour et indiqué sur le contrat n'est pas atteint, au plus tard :

- vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;



- sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;

- quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours ;

Enfin, si Travelib est empêchée d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, elle pourra annuler le contrat sans frais mais le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité.

6. Cession du contrat de voyage

Le Client peut céder son contrat tant que celui-ci n'a pas produit d'effet, si le cessionnaire remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour (modes d'hébergement et de pension identiques, même formule de voyage, même nombre de participants, enfants se situant dans la même tranche d'âge).

Le Client ne peut céder ses contrats d'assurance ni ses contrats d'assistance qui ne seront pas remboursables.

Le Client doit informer Travelib de la cession du contrat par tout moyen permettant d'en accuser réception, au plus tard 7 jours avant la date de début du voyage, en indiquant précisément le nom et l'adresse du cessionnaire et du participant au voyage, et en justifiant que celui-ci remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour ou le voyage.

La cession entraîne des frais de dossier minimum supplémentaires de 79 € par passager du voyage original. Si les frais occasionnés par la cession sont plus élevés, notamment en cas de changement de nom pour la billetterie aérienne, Travelib en informe immédiatement le Client et fournit les justificatifs nécessaires.

Le cédant du contrat et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix éventuel ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par la cession.

7. Hébergement

7.1 Catégorie

Le descriptif des prestations précise la classification des hôtels par étoiles ou par catégories établies par les autorités de tourisme locales, selon des normes qui

peuvent être différentes des normes françaises ou internationales.

Les chambres individuelles, malgré le paiement d'un supplément, peuvent être plus petites que les chambres doubles. Les chambres triples ou quadruples peuvent être des chambres doubles dans lesquelles un troisième, voire un quatrième lit d'appoint moins confortable (s) est ajouté dans le même espace, réduisant de facto la surface disponible dans la chambre.

Travelib recommande aux familles de quatre personnes de prendre deux chambres doubles ou des chambres familiales désignées. Quand le Site précise que la chambre est en côté mer ou jardin ou autre, la vue directe n'est jamais garantie : la vue mer ou la vue jardin ou autre peut être frontale, latérale, partielle.

Attention : les lits d'appoint peuvent être inférieurs à la taille standard.

7.2 Usages hôteliers

Chaque hôtel dispose de ses propres horaires spécifiques pour le check-in et le check-out ; indépendamment de l'heure d'arrivée du client, la prise de possession de la chambre ne sera possible qu'à l'heure de check-in, sauf indication contraire. Des arrangements pour un check-in anticipé ou un check-out tardif peuvent être demandés, mais ne sont pas garantis lors de la réservation.

Si le Client souhaite entrer en possession de sa chambre ou la rendre en dehors des horaires en usage, une nuitée supplémentaire pourra lui être directement facturée par l'hôtelier, sans qu'aucun remboursement ne puisse avoir lieu.

Exception : pour certains circuits, lorsque cela est clairement spécifié dans le programme, l'installation dans la chambre s'effectue habituellement à compter de 14h00.

Toute prestation non utilisée par le client est non-remboursable.

7.3 Cabines

Pour les croisières, les cabines individuelles, malgré le paiement d'un supplément, sont plus petites que les cabines doubles. Les cabines triples ou quadruples sont désignées en légende sur le plan du bateau. Travelib recommande aux familles de quatre personnes de prendre des cabines familiales désignées en légende sur le plan du bateau. Chaque compagnie de croisière dispose de ses propres

SAS Travelib

18 boulevard Malesherbes 75008 Paris • www.travelib.fr

SAS. au capital de 20 000 € • Atout France IM075250048 • Garantie Financière : Arcus • RCP Hiscox n° HSXIN320056953A

TVA intracommunautaire FR21934307398 • RCS Paris 934 307 398 • Code APE/NAF 7911Z



horaires spécifiques pour le check-out des cabines ; bien que le débarquement puisse avoir lieu plus tard, les cabines doivent être libérées à l'heure de check-out indiquée. Les prestations transferts non-utilisées par le client sont non-remboursables.

8. Pension et équipements

8.1. Restauration

• Formules

La pension complète comprend outre l'hébergement, les petits déjeuners, déjeuners et dîners, sans les boissons.

La demi-pension comprend outre l'hébergement, les petits déjeuners et dîners ou déjeuners, sans les boissons.

En cas de séjour en demi-pension, chaque nuit passée sur place correspond à un petit-déjeuner et un dîner. Ainsi, en cas d'arrivée tardive et de départ matinal, aucun repas ne sera fourni le premier et le dernier jour. Il en est de même en cas de séjour en pension complète.

Le circuit avec repas selon programme comprend uniquement les repas mentionnés dans le descriptif des prestations.

Pour les circuits et les croisières, les repas indiqués « libres » sont à la charge du client.

Toutes les consommations supplémentaires non-comprises dans la prestation sont à régler sur place auprès de l'hôtelier. Sur place, le règlement de l'hôtel doit être respecté, notamment les horaires d'ouverture du ou des restaurant (s) ou bar (s), les lieux indiqués pour consommer les repas, ou les consommations.

• Boissons

Les "boissons" correspondent à l'eau en bouteille, les alcools, les vins et spiritueux. Elles ne sont pas comprises dans les forfaits, sauf exception dûment mentionnée dans le descriptif.

Pour les croisières, le type de boissons et les quantités incluses sont indiqués dans le descriptif de la croisière.

• Formule "All Inclusive"

La formule " All Inclusive " permet la consommation sans limite de certains alcools pour les personnes majeures.

L'abus d'alcool est dangereux pour la santé. L'agence ne pourra être déclarée responsable des comportements ou accidents survenus aux Voyageurs en état d'ébriété.

SAS Travelib

18 boulevard Malesherbes 75008 Paris • www.travelib.fr

SAS. au capital de 20 000 € • Atout France IM075250048 • Garantie Financière : Arcus • RCP Hiscox n° HSXIN320056953A

TVA intracommunautaire FR21934307398 • RCS Paris 934 307 398 • Code APE/NAF 7911Z

Dans la formule " All Inclusive ", les prestations s'arrêtent après le déjeuner du jour du départ.

Attention : tous les clients d'un même dossier doivent choisir la même formule de pension.

8.2. Équipements

En cas de vol dans un hôtel, la responsabilité de l'Agence sera limitée conformément aux règles du Code civil régissant le dépôt hôtelier. De manière générale, les hôtels disposent de coffres-forts (gratuit ou payant) qu'il est recommandé d'utiliser.

L'accès aux discothèques des établissements hôteliers est interdit aux personnes de moins de 18 ans. Une pièce d'identité peut être demandée.

Il est possible qu'en haute saison, le nombre de parasols, chaises longues, matériel sportif, etc., soit insuffisant pour le nombre de clients.

9. Circuits et excursions

9.1. Modifications

• Circonstances exceptionnelles et inévitables

Les conseils donnés par le Ministère Européen des Affaires Étrangères

(<https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays-destination/>) peuvent

conduire Travelib à la modification d'éléments essentiels ou à l'annulation d'un circuit pour des raisons de sécurité. Dans ce cas, Travelib proposera au client l'alternative la plus adaptée soit pour une autre destination, soit pour la même destination à une autre date de départ avec une éventuelle modification tarifaire soit en procédant à l'annulation et au remboursement du circuit (cf. article 5.2 des CPV)

• Modifications mineures

Les étapes du circuit peuvent être modifiées, inversées ou décalées selon les horaires des vols domestiques ou des impératifs locaux en restreignant l'accès. Toutefois l'intégralité des visites est respectée sauf circonstances exceptionnelles et inévitables.

Les noms des hôtels sont donnés à titre indicatif et les hôtels peuvent être remplacés par d'autres, de catégorie, localisation (dans un rayon de 5km) et de caractéristiques similaires. La modification est alors considérée comme mineure et ne pourra donner lieu à indemnisation ni remboursement.

• Escales de croisières



Les escales des croisières peuvent être modifiées en fonction des impératifs locaux et/ou de manifestations culturelles et/ou en raison des conditions climatiques à l'occasion desquels des escales prévues sont temporairement impossibles d'accès. Seul le commandant de bord est habilité à prendre ces décisions. Elles peuvent être inversées ou décalées. Toutefois l'intégralité des visites est respectée dans la mesure du possible. Les débarquements du bateau peuvent selon les escales s'effectuer directement à quai dans les ports ou en chaloupe, sur décision du seul le commandant de bord.

9.2. Excursions achetées sur place

Lors des excursions achetées sur place par le Client, les boissons et les repas pris en dehors de l'hôtel ne sont pas compris dans le prix et demeurent à la charge du Client, même en cas de séjour en pension complète.

Travelib ne peut être tenue pour responsable de l'exécution des excursions achetées directement sur place auprès de prestataires locaux.

9.3. Accessibilité des circuits et excursions

Par défaut, les circuits et excursions ne sont pas adaptés aux PMR, notamment en raison des temps libres prévus, à l'inadaptation des véhicules locaux affrétés, et au manque courant d'accessibilité aux sites, sauf indication particulière sur le devis et le contrat.

Attention, certaines excursions sont soumises à un nombre minimum de participants.

9.4. Départ garanti, nombre de participants

- Pour les croisières et les circuits, lorsque la mention « Départ garanti » est utilisée ou qu'il n'est pas mentionné un nombre minimum de participants, Travelib ne subordonne pas la réalisation d'un voyage à un nombre minimum de participants.

Pour les excursions : certaines excursions sont soumises à un minimum de participants et s'il n'est pas atteint, l'excursion n'aura pas lieu.

- Circuits : maximum de participants

Pour les circuits, le nombre maximum de participants indiqué sur le descriptif correspond au nombre maximum de personnes partageant le même bus et prises en charge par le même guide.

Cette mention ne concerne en aucune façon le nombre de personnes sur les sites, les restaurants et les hôtels et autres moyens de locomotion utilisés pendant le programme du circuit (type bateau, téléphérique). Ce maximum pourra fluctuer d'une ou 2 personnes afin de répondre favorablement aux demandes de personnes souhaitant voyager ensemble.

10. Transport aérien

10.1. Le choix et l'identité du transporteur

Travelib ou ses partenaires ne retiennent que des transporteurs offrant toutes les garanties de sécurité selon les normes européennes et internationales en vigueur.

Conformément aux articles R. 211-15 et suivants du Code du Tourisme et aux articles R.322-3 et suivants du Code de l'Aviation Civile, le Voyageur est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté, sous forme d'une liste de trois transporteurs maximums par tronçon. Travelib informera le client de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vol (s) au plus tard lors de la conclusion du contrat.

En cas de changement de transporteur, le client en sera informé par le transporteur contractuel ou par Travelib, dès lors qu'ils en auront connaissance et au plus tard lors de l'enregistrement, ou de l'embarquement pour les vols en correspondance.

Liste noire européenne :
<https://www.ecologie.gouv.fr/politiques-publiques/liste-compagnies-aeriennes-interdites-europe>

10.2. Vols secs et absence de responsabilité de l'Agence

La responsabilité de plein droit définie à l'article L. 211-16 du Code du tourisme ne s'applique pas pour les opérations de réservation ou de vente, conclues à distance ou non, n'entrant pas dans un forfait touristique tel que défini à l'article L. 211-2 du Code du tourisme, relatives soit à des titres de transport aérien, soit à d'autres titres de transport sur ligne régulière.

Dans le cadre de la vente de billets d'avion seuls, Travelib peut recourir aux services d'un intermédiaire professionnel ou fournir directement le Client.

SAS Travelib

18 boulevard Malesherbes 75008 Paris • www.travelib.fr

SAS. au capital de 20 000 € • Atout France IM075250048 • Garantie Financière : Arcus • RCP Hiscox n° HSXIN320056953A

TVA intracommunautaire FR21934307398 • RCS Paris 934 307 398 • Code APE/NAF 7911Z



Travelib est dans tous les cas tenu d'exécuter sa mission en qualité de mandataire délivrant des billets d'avion seul, conformément aux articles 1984 et suivants du Code Civil relatifs au mandat, aux termes desquels la responsabilité de Travelib ne pourrait être engagée qu'en cas de faute prouvée dans sa mission de mandataire. Sa responsabilité ne saurait se substituer à celle du transporteur aérien assurant le transport ou le transfert des passagers et des bagages.

Le contrat de transport aérien matérialisé par la délivrance du billet d'avion est réputé conclu entre le Client et la compagnie aérienne, conformément à l'article L. 322-1 du Code français de l'aviation civile.

10.3. Vols inclus dans les forfaits

En cas d'application de sa responsabilité de plein droit du fait de ses prestataires tels que les compagnies aériennes, les limites de dédommagement prévues à l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme, notamment lorsque des conventions internationales circonscrivent les indemnités dues par ces prestataires trouveront à s'appliquer. La responsabilité des transporteurs français ou étrangers assurant le transport ou le transfert des passagers et des bagages, est régie notamment par les conventions internationales de Varsovie du 12 octobre 1929 et de Montréal du 28 mai 1999 et la réglementation européenne, notamment le Règlement CE 261/2004.

Dans tous les cas, les responsabilités des compagnies aériennes, de leurs représentants, agents ou employés, ne sont limitées, en cas de dommages, plaintes ou réclamations, qu'au strict transport aérien des passagers et de leurs bagages comme précisé sur les conditions du contrat de transport conclu entre la compagnie et le passager.

• Modifications

Le Client est informé que les modifications d'horaires ou d'itinéraires, escales, changements d'aéroport, retards, correspondances manquées, annulations de vols font partie des contraintes spécifiques au transport aérien. Ces situations sont, le plus souvent, liées à l'encombrement ponctuel de l'espace aérien, au respect des règles de la navigation aérienne, aux impératifs de sécurité et de vérification des appareils.

• Double réservation

Certains transporteurs se réservent la possibilité d'annuler les billets sans préavis ni remboursement en

cas de réservations multiples pour un ou plusieurs vol (s) de la même compagnie aérienne sur le même parcours et le même jour (pratique dénommée « dupe »). L'Agence n'est pas prévenue de cette annulation sur laquelle elle n'exerce aucun contrôle ; elle ne peut par conséquent en être responsable.

• Billets et taxes aériennes

- Prix des billets

Les Transporteurs Aériens partenaires de Travelib sont interrogés en temps réel notamment à propos de leurs tarifs.

Des modifications tarifaires à la hausse ou à la baisse entre le prix communiqué lors de la recherche et le prix lors de la réservation définitive peuvent se produire.

L'Agence de voyages ne saurait être responsable de ces écarts tarifaires qui seront supportés par le Client.

• Utilisation des billets

Toute place non utilisée à l'aller et/ou retour, pour quelque motif que ce soit, ne pourra faire l'objet d'un remboursement. Tout voyage interrompu, abrégé ou toute prestation non-consommée du fait du Voyageur ne donnera droit à aucun remboursement, en particulier toute place d'avion à l'aller et au retour.

Tous les billets doivent être utilisés dans l'ordre des tronçons ; à défaut la compagnie aérienne se réserve le droit de réajuster son tarif.

• Combinaison de billets

La réservation multi-compagnies permet de répondre à des demandes sur-mesure du Client en combinant plusieurs trajets simples opérés par des Transporteurs Aériens différents (billets « OW » ou One Way). Chaque billet émis peut être soumis à ses propres règles tarifaires, limitations et frais. Si l'un de ces vols est modifié par la compagnie aérienne émettrice (ex. : annulation ou report) obligeant ainsi le Client à modifier les autres billets d'avion, le Client sera seul responsable du paiement des frais liés aux modifications apportées à ce billet d'avion.

Il est conseillé dans tous les cas au Client de choisir pour chaque trajet simple les options de billets remboursables et échangeables lorsque cela est possible, ou de vérifier s'il possède et/ou souscrire une assurance spéciale annulation de vol.

En aucun cas Travelib ne sera responsable des démarches ni des frais consécutifs à l'annulation ou à la modification du vol par l'une des compagnies opérant un trajet OW.

• Perte ou vol de billets

SAS Travelib

18 boulevard Malesherbes 75008 Paris • www.travelib.fr

SAS. au capital de 20 000 € • Atout France IM075250048 • Garantie Financière : Arcus • RCP Hiscox n° HSXIN320056953A

TVA intracommunautaire FR21934307398 • RCS Paris 934 307 398 • Code APE/NAF 7911Z



En cas de suppression, par le Client, du courrier électronique contenant le ticket électronique, le Client doit formuler une demande auprès de Travelib afin que ce dernier lui renvoie le titre de transport par voie électronique.

En cas de perte ou de vol du billet d'avion papier lors du voyage, le Client doit effectuer une déclaration spécifique auprès de la police et du Transporteur Aérien. Le Client doit assurer à ses propres frais son retour en achetant un autre billet auprès de la compagnie aérienne émettrice. Toutes les conséquences découlant de la perte ou du vol d'un billet sont à la charge du Client. Toutefois, un remboursement, restant à la discrétion du Transporteur Aérien pourra éventuellement être demandé, accompagné de tous les justificatifs (souche de billet racheté, carte d'embarquement etc.). Le délai de réponse dépend de chaque compagnie aérienne.

- Les taxes aériennes

Selon l'article L. 113-8 du Code de la consommation « les transporteurs aériens et les personnes physiques ou morales commercialisant des titres de transport aérien doivent rembourser les taxes aériennes dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif du passager, lorsque le titre de transport n'est plus valide et n'a pas donné lieu à transport ». Le remboursement doit intervenir dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la date de réception de la demande de remboursement effectuée par le Voyageur. Il est gratuit lorsque la demande est déposée en ligne. Des frais pourront être facturés au client par Travelib lorsque sa demande n'est pas faite en ligne, dans un maximum de 20 % du montant remboursé.

Le Client peut effectuer sa demande de remboursement sans frais à l'adresse Internet suivante : support@travelib.fr.

Attention : la « surcharge carburant » n'est pas une taxe et suit le régime non-remboursable du billet.

- Prestations terrestres obligatoires

Dans certaines circonstances (compagnies, pays de destination, tarifs, promotions etc.), l'achat de prestations terrestres couplé au transport aérien est obligatoire. L'Agence de voyages ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit, ni procéder au remboursement, si un passager se voyait refuser l'embarquement pour non-respect de cette disposition.

- Modalités d'usage du transport aérien

- Horaires de vol

Conformément aux dispositions de l'article L. 211-10 du Code du Tourisme, le Voyageur recevra en temps utile avant le début du voyage les documents nécessaires ainsi que les informations sur ses heures de départ et d'arrivée, et s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures des escales et correspondances.

Les heures, aéroports de départ et d'arrivée des transports, types d'appareils, compagnies de transport, itinéraires peuvent être modifiés par les transporteurs sans préavis.

En raison des accords de partenariat commercial existant entre certaines compagnies aériennes (« code share »), le Voyageur pourra être amené à voyager sur une autre compagnie que celle prévue initialement.

- Enregistrement et embarquement

Sauf mention contraire écrite, les passagers sont convoqués pour des raisons liées à la sécurité du transport aérien 3 (trois) heures avant l'heure de décollage de l'avion figurant sur leur titre de transport. L'Heure Limite d'Enregistrement (HLE) est l'heure limite après laquelle les passagers ne pourront plus être embarqués et varie selon les transporteurs aériens. Elle sera indiquée sur le carnet de voyage. En cas de non-respect de cette heure limite, le passager sera considéré comme « no-show » et les places réservées peuvent être attribuées à d'autres voyageurs par la compagnie, qui n'effectuera aucun remboursement.

- Surréservation et refus d'embarquement

La surréservation est une pratique autorisée des compagnies aériennes palliant la non-présentation des passagers. Dans ce cas, le Transporteur Aérien est tenu d'offrir une compensation au passager qui subirait ce désagrément contre son gré.

- Non-présentation au départ

Si le Voyageur ne se présente pas au départ, à l'enregistrement aux heures et aux lieux mentionnés dans ses documents de voyage ou si le client se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage (défaut de présentation des documents nécessaires convenus, tels que passeport, visa, certificat de vaccination, ou tout autre cause...) en l'absence de faute de Travelib, le

SAS Travelib

18 boulevard Malesherbes 75008 Paris • www.travelib.fr

SAS. au capital de 20 000 € • Atout France IM075250048 • Garantie Financière : Arcus • RCP Hiscox n° HSXIN320056953A

TVA intracommunautaire FR21934307398 • RCS Paris 934 307 398 • Code APE/NAF 7911Z



voyage non-effectué en tout ou partie ne pourra être en aucun cas remboursé.

Travelib ne pourrait être tenue pour responsable du défaut d'enregistrement du Voyageur en raison du retard du préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre non organisé par Travelib et même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers.

- Vol retour

Quel que soit le transporteur et le type de vol, il peut être obligatoire de confirmer le vol retour sur place auprès du Transporteur Aérien, au plus tôt 72 heures avant la date prévue. Il est de la responsabilité du Client de confirmer son vol de retour en respectant les exigences du Transporteur Aérien concerné.

Pour toute modification du vol retour sur place, le Client doit impérativement contacter le Transporteur Aérien en direct. Cette modification peut engendrer le paiement de frais supplémentaires, voire un réajustement tarifaire restant à la charge du Client. Certains billets (hors billets électroniques) sont modifiables sur place sous réserve de disponibilité dans la classe tarifaire figurant sur le billet. À contrario, certains billets ne sont pas modifiables, ce qui engendre le rachat de nouveaux billets. Le Client est tenu d'informer par tout moyen écrit l'Agence de voyages de toute modification effectuée directement auprès du Transporteur Aérien. L'Agence de voyages ne saurait être tenue responsable des conséquences consécutives à ce défaut d'information.

- Programmes de fidélité

Lors de la réservation du billet d'avion, le Client a la possibilité de saisir des données relatives aux programmes de fidélité du Transporteur dont le Client est membre.

Chacun de ces programmes de fidélisation est soumis aux conditions générales propres à chaque Transporteur. Ces conditions générales peuvent restreindre les bénéfices accordés à certains tarifs ou certaines classes. En cas de doute, il est recommandé de contacter la compagnie dont dépend le programme de fidélité. Les Transporteurs ont leurs propres règles et réglementations en ce qui concerne les cartes de fidélité. Pour toute question relative au programme de

fidélité, le Client doit prendre contact directement avec le Transporteur.

10.4. Bagages

- Bagages cabine

Bagages cabine : chaque compagnie a sa propre politique en ce qui concerne l'acceptation des bagages non-enregistrés en soute. D'une manière générale un seul bagage est autorisé en cabine. Il doit être d'un poids inférieur à 10 kg et le total de ses trois dimensions (L 56-l 45-h 25) ne doit pas dépasser 115 cm sauf précisions particulières selon la compagnie. Bien que les documents de voyage fournis par Travelib informent le voyageur sur les dimensions et le poids des bagages autorisés, le Voyageur est invité à consulter, avant son départ, le site internet de la compagnie aérienne pour vérifier sa politique sur les bagages.

Durant le transport, les bagages à main demeurent en permanence sous la seule responsabilité des Voyageurs.

- Bagages enregistrés

Travelib conseille d'utiliser un cadenas et de ne placer ni bijoux, ni objets de valeur (appareil photos, caméscopes, ordinateurs et tablettes, papiers personnels, argent liquide, titres de paiement etc.) ni médicaments dans les bagages enregistrés en soute. Dans le cas contraire, Travelib conseille d'effectuer une déclaration spéciale d'intérêt auprès de la compagnie aérienne lors de l'enregistrement. En cas d'excédent de bagage, le Voyageur pourra avoir à acquitter une taxe variable en fonction de la compagnie et du parcours. Si un Voyageur se voyait refuser l'embarquement de ses excédents de bagages, ceci ne donnera lieu, en aucun cas, à un dédommagement quelconque de la part de Travelib.

- Perte, livraison tardive et avarie de bagages

En cas de perte, de livraison tardive ou d'avarie de bagages, Travelib recommande au Voyageur de faire dès son arrivée à l'aéroport une déclaration auprès du service bagages de l'aéroport puis de transmettre sa protestation écrite à la compagnie aérienne concernée et au plus tard 7 jours (avarie) et 21 jours (retard) à compter du jour où le bagage a été ou aurait dû être délivré. Le Voyageur devra fournir avec cette

SAS Travelib

18 boulevard Malesherbes 75008 Paris • www.travelib.fr

SAS. au capital de 20 000 € • Atout France IM075250048 • Garantie Financière : Arcus • RCP Hiscox n° HSXIN320056953A
TVA intracommunautaire FR21934307398 • RCS Paris 934 307 398 • Code APE/NAF 7911Z



déclaration, la copie des documents suivants : les billets d'avion, l'étiquette d'enregistrement des bagages (« tag ») et le devis de remplacement ou de réparation du bagage endommagé ou perdu. Dans ces cas, la compagnie aérienne est responsable des dommages, en vertu de la Convention de Varsovie du 12 octobre 1929 ou de Montréal du 28 mai 1999, qui comporte des limitations de garantie.

- Mesures restrictives et objets interdits

Travelib conseille de consulter le site de la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC) pour prendre connaissance des mesures restrictives des liquides et des objets interdits de transport en cabine contenus dans vos bagages à main.

<https://www.ecologie.gouv.fr/politiques-publiques/articles-reglementes-interdits-avion-helicoptere>

Travelib ne saurait être tenue pour responsable de la confiscation ou de la destruction d'objets jugés dangereux par les services de sécurité aéroportuaires ou du non-embarquement des bagages pour cette raison.

- Objets encombrants

Le Client se renseignera directement auprès du Transporteur afin de connaître les conditions de transport d'objets encombrants tels que les équipements sportifs, les instruments de musique etc.

Travelib décline toute responsabilité en cas de dommage si le Client embarque de tels objets sans avoir pris la précaution de les déclarer au Transporteur, notamment en raison de leur valeur.

10.5. Passagers

- Les enfants et les mineurs

Les enfants mineurs doivent en principe voyager accompagnés d'un adulte responsable et Travelib ne gère pas les voyages de mineurs non-accompagnés.

Sont considérés comme enfants mineurs les passagers n'ayant pas 18 ans accomplis à la date de départ du vol, selon plusieurs groupes :

1. Les bébés : passagers n'ayant pas encore atteint l'âge de 2 ans à la date à laquelle ils doivent effectuer le vol. Ils n'occupent pas de siège dans l'appareil, ils voyagent en compagnie d'un adulte, et le prix du billet s'élève à un pourcentage qui varie en fonction du tarif adulte.

2. Les enfants : passagers dont l'âge se situe entre 2 ans accomplis et la douzième année (12 ans non-accomplis), à la date de départ du vol. Ils occupent un siège dans l'appareil, et le prix du billet s'élève à un pourcentage qui varie en fonction du tarif adulte.

3. Les jeunes passagers dont l'âge se situe entre 12 ans accomplis et la dix-huitième année (18 non-accomplis), à la date de départ du vol. Ils occupent un siège dans l'appareil, et le prix du billet correspond au tarif adulte.

- Les personnes handicapées ou à mobilité réduite

Travelib invite les Voyageurs handicapés ou à mobilité réduite à l'informer de leur handicap dès leur demande de devis auprès du Travel Specialist de leur choix afin d'être accompagnés dans le choix du voyage, des prestations et de procéder aux ajustements nécessaires auprès des partenaires notamment aérien fauteuil roulant, matériel d'assistance médicale, accompagnant, etc.

À préciser que si le Voyageur n'a pas prévenu Travelib du handicap d'une personne au plus tard 48h avant le départ, Travelib ne serait être responsable des conséquences (impossibilité de jouir de prestations) et des frais supplémentaires. Aucun remboursement ne serait éligible.

Travelib précisera pour chaque voyage s'il est adapté aux PMR de manière générale. Afin de pouvoir assurer le confort et la sécurité des voyageurs PMR, ces derniers sont invités à communiquer à Travelib au plus tard 48 avant le départ leurs besoins spécifiques afin de permettre une assistance et une adaptation du service.

Pour des raisons de sécurité, il peut être demandé, notamment par les transporteurs, aux personnes non-autonomes qu'elles soient accompagnées d'une personne en mesure de leur apporter l'assistance nécessaire au bon déroulement de leur séjour.

SAS Travelib

18 boulevard Malesherbes 75008 Paris • www.travelib.fr

SAS. au capital de 20 000 € • Atout France IM075250048 • Garantie Financière : Arcus • RCP Hiscox n° HSXIN320056953A

TVA intracommunautaire FR21934307398 • RCS Paris 934 307 398 • Code APE/NAF 7911Z



- Les femmes enceintes

Les compagnies aériennes peuvent parfois refuser l'embarquement aux femmes enceintes, lorsqu'elles estiment qu'en raison du terme de la grossesse, un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible. Un certificat médical d'aptitude au vol peut être exigé par la compagnie.

- Aptitude au voyage

Travelib attire l'attention des Clients présentant des problèmes de santé physique, psychique ou psychologique sur l'autonomie nécessaire à l'accomplissement de certains voyages. Travelib conseille une visite médicale avant tout voyage.

- Animaux

Chaque Transporteur Aérien a sa propre politique en matière de transport des animaux. Sur les vols charters, ils sont, en principe, interdits.

Sur certains vols réguliers et sous certaines conditions (règles de sécurité, sac de transport, accord préalable de la compagnie aérienne etc.), des catégories d'animaux familiers peuvent être admises en soute ou en cabine selon la taille de l'animal.

Préalablement à toute réservation et afin de connaître les conditions du transport de l'animal et son coût, le Client doit impérativement se renseigner directement auprès de la compagnie sur laquelle ce dernier a prévu de voyager. Le transport des animaux peut être payant, généralement, le paiement se fera au comptoir du Transporteur Aérien au jour de l'enregistrement. Le Client doit mentionner sous sa responsabilité, dans la rubrique « Remarques ou demandes particulières » et lors de la création du devis, le poids, la race de l'animal et les dimensions du bagage permettant le transport.

10.6. Risques

Certains événements ou risques liés à des événements politiques (notamment guerres, troubles) ou naturels (notamment tsunamis, tremblement de terre, cyclone etc.) peuvent survenir après la mise en ligne sur le Site des voyages et séjours. Travelib se réserve le droit de refuser une inscription pour une

destination où est survenu ou risque très probablement de survenir un tel événement, sans que ce refus puisse constituer un refus de vente.

11. Formalités administratives et sanitaires

Lors du devis, Travelib informe les Clients des règlements de police et de santé applicables à tout moment du voyage.

Le Voyageur qui n'a pas signalé sa nationalité étrangère (non-européenne) lors de la réservation sera seul responsable de l'accomplissement des formalités requises pour le pays de destination.

Travelib informera le Client si des exigences nouvelles relatives aux dispositions d'ordre administratif ou sanitaire viendraient à être posées par les pays de destination entre la conclusion du contrat du séjour et la date de départ.

En aucun cas, Travelib ne pourra se substituer à la responsabilité individuelle des Clients qui doivent prendre à leur charge la vérification et l'obtention de toutes les formalités conseillées avant le départ (passeport généralement valable 6 mois après la date de retour de voyage, visa, certificat de santé, etc.) et pendant toute la durée du voyage, y compris l'accomplissement des formalités douanières des pays réglementant l'exportation d'objets.

Dans le cas où la carte Nationale d'identité est acceptée, celles dont la durée de validité a expiré depuis moins de 5 ans ne sont pas acceptées par les autres pays qui les considèrent comme périmées.

Il appartient au client de respecter scrupuleusement les formalités requises, d'en supporter les frais et de s'assurer que les noms et prénoms qui figurent sur leurs documents de voyage correspondent exactement à ceux qui figurent sur leur pièce d'identité, passeport ou visas. Le nom requis pour les femmes mariées est dans tous les cas leur nom patronymique.

Le non-respect des formalités, l'impossibilité d'un client de présenter des documents administratifs en règle, quelle qu'en soit la raison entraînant un retard, le refus à l'embarquement du Client ou l'interdiction de pénétrer en territoire étranger, demeurent sous la responsabilité du Client qui conserve à sa charge les frais occasionnés, sans que Travelib ne rembourse ni ne remplace la prestation.

Liens utiles :

SAS Travelib

18 boulevard Malesherbes 75008 Paris • www.travelib.fr

SAS. au capital de 20 000 € • Atout France IM075250048 • Garantie Financière : Arcus • RCP Hiscox n° HSXIN320056953A

TVA intracommunautaire FR21934307398 • RCS Paris 934 307 398 • Code APE/NAF 7911Z



- Ministère des Affaires Étrangères-conseil aux voyageurs : <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/>

- Institut Pasteur-recommandations par pays : <http://www.pasteur.fr/fr/map>

- Enfants mineurs

L'enfant mineur, même bébé, qui voyage avec ses parents doit être muni de sa carte d'identité (pays de l'UE notamment) ou de son passeport selon la destination. Pour les personnes se rendant au Maroc, si l'enfant voyage en compagnie de ses parents, il est recommandé de se munir également d'un document prouvant la filiation (copie du livret de famille ou copie de l'acte de naissance). Les livrets de famille ne sont pas des pièces d'identité. Tout enfant mineur doit posséder sa propre pièce d'identité avec photographie.

Si le mineur voyage accompagné d'un seul parent ou d'un tiers, il doit être, outre sa pièce d'identité » personnelle, muni d'une autorisation parentale de sortie du territoire (manuscrite sous seing-privé avec authentification de signature effectuée en mairie ou au commissariat). Le mineur devra en outre être muni de la photocopie lisible d'un document officiel justifiant de l'identité du signataire de ce formulaire. Il est vivement recommandé au Client de procéder aux vérifications nécessaires auprès des autorités concernées.

Travelib n'accepte pas l'inscription d'un mineur non-accompagné. Par conséquent, Travelib ne peut être tenue pour responsable dans le cas où malgré cette interdiction, un mineur non-accompagné serait inscrit, à l'insu de l'Agence, à un des voyages ou séjours.

- PNR-APIS

La procédure APIS (Advanced Passenger Information System) est une procédure de sûreté qui consiste à transmettre aux autorités d'immigration de certains pays, au moment du départ des vols, des informations concernant le passager.

Il s'agit des données figurant sur le passeport ainsi que de données complémentaires (adresse de destination, numéro de visa etc..) fournies par les clients.

Ces informations devant être collectées avant le voyage par la compagnie aérienne, Travelib doit donc

les fournir à la compagnie aérienne dès confirmation de la réservation vol.

Il sera donc demandé à chaque passager :

- Le numéro du passeport
- Le pays de délivrance du passeport La nationalité
- Le nom et les prénoms (tels qu'ils figurent sur le passeport)

- Formalités spécifiques

1. USA : ESTA

Tous les voyageurs souhaitant se rendre aux Etats-Unis ou y effectuer une escale selon les termes du programme d'exemption de visa (Visa Waiver Program-VWP) devront effectuer une demande d'autorisation de l'Electronic System for Travel Autorisation (ESTA). L'ESTA remplace le formulaire papier du visa qui était distribué pendant le vol.

Cette Autorisation Électronique doit être obtenue par le Client, au plus tard 72 heures avant le départ, par Internet. Les voyageurs ne disposant pas de cette autorisation pourront se voir refuser l'accès à bord ou l'entrée sur le territoire américain.

Toutes les demandes d'autorisation ESTA ou demandes de renouvellement effectuées à cette date ou après sont soumises à des frais de 40, 00 \$ à la charge du Client, à régler par carte de crédit ou de débit. Les autorisations ESTA existantes restent valables jusqu'à leur date d'expiration.

Informations complémentaires :

<https://esta.cbp.dhs.gov/>

<http://french.france.usembassy.gov/visas/vwp.html>

Réforme du Programme d'exemption de VISA pour l'entrée ou le transit aux ETATS-UNIS *

Depuis le 21 janvier 2016, la réforme du programme d'exemption de visa (ESTA) est applicable aux ressortissants des 38 pays concernés (dont la France).

Attention : Les ressortissants ayant effectué un voyage* dans les pays suivants : Irak, Iran, Lybie, Somalie, Soudan, Syrie et Yémen (liste susceptible d'évoluer) depuis le 1er mars 2011 ou ayant la double nationalité avec l'un des pays cités ne sont plus autorisés à faire une demande ESTA (autorisation de voyage électronique) et doivent obtenir un visa d'entrée auprès du consulat des Etats-Unis.

La demande de visa doit être effectuée au moins trois mois avant la date d'entrée.

Avant de réserver, les voyageurs concernés par cette réforme sont invités à consulter le site internet de

SAS Travelib

18 boulevard Malesherbes 75008 Paris • www.travelib.fr

SAS. au capital de 20 000 € • Atout France IM075250048 • Garantie Financière : Arcus • RCP Hiscox n° HSXIN320056953A

TVA intracommunautaire FR21934307398 • RCS Paris 934 307 398 • Code APE/NAF 7911Z



l'ambassade des Etats-Unis :
<http://french.france.usembassy.gov/visas/vwp.html>

* Une escale dans un port américain ou une correspondance aérienne dans un aéroport américain sont considérées comme une entrée.

- Programme Secure Flight de TSA :

L'Administration Américaine de la sécurité des transports (TSA) a mis en place un programme de sécurité des vols.

La TSA demande à tous les passagers entrant aux Etats-Unis de produire les informations suivantes :

- L'intégralité du nom tel qu'il apparait sur le passeport du passager
- Tous les prénoms tels qu'ils apparaissent sur le passeport du passager
- La date de naissance
- Le genre (Féminin/Masculin)

Ce programme a pour but d'accroître la sécurité sur les vols commerciaux. Il a été mis en place par le Département de la Sécurité intérieure américaine afin d'améliorer l'expérience en vol de tous les passagers.

Important : Travelib collecte les informations ci-dessus indiquées au moment de la réservation, et le Client n'a aucune démarche à effectuer pour le programme Secure Flight. Ses données sont transmises à la compagnie aérienne.

2. Canada : AVE

Les citoyens de pays qui ne sont pas visés par une obligation de visa doivent obtenir une autorisation de voyage électronique (AVE) pour s'envoler vers le Canada ou pour y transiter. (Il est payant et est à remplir sur le site officiel www.canada.ca/ave).

3. Australie : eVisitor

Le visa eVisitor est une autorisation électronique délivrée par le gouvernement australien qui s'adresse aux personnes qui souhaitent venir en Australie dans un but touristique ou pour les affaires et pour un séjour court jusqu'à 3 mois.

La demande du visa eVisitor doit obligatoirement être effectuée en dehors de l'Australie. Il est conseillé d'entreprendre la démarche au maximum 2 semaines avant le départ. Le eVisitor est un visa électronique. Aucun label ne sera apposé physiquement sur le passeport.

Le eVisitor est lié au passeport utilisé lors de la demande. Il appartient au Client de s'assurer que son

passeport demeurera valide pendant toute la durée du séjour.

En cas de changement de passeport, il est impératif d'en informer les services d'immigration avant de partir en Australie, à défaut le Client pourrait se voir refuser l'entrée sur le sol australien. La demande du eVisitor s'effectue en ligne sur le site de l'Immigration Australienne (site en anglais) :
<http://www.immi.gov.au/e-visa/evisitor.html>

12. Bon à savoir

12.1. Effets personnels

Il est fortement conseillé de déposer les objets de valeur et l'argent dans le coffre de sécurité des hôtel assés. Travelib n'est pas responsable des objets personnels égarés, perdus ou oubliés durant le voyage, les transports et les séjours et recommande de ne pas mettre d'objet de valeur ou de médicaments dans les bagages placés en soute, ni d'emporter d'objet de valeur avec soi.

12.2 Achats à l'étranger

Tous les achats effectués sur place sont sous la seule responsabilité des clients, même s'ils se font à l'occasion d'une excursion organisée par Travelib. Il est tout à fait déconseillé de se procurer des objets manufacturés ou des souvenirs fabriqués à partir d'espèces protégées, qu'il s'agisse d'animaux (tortues, requins), de corail, de coquillages ou de crustacés. L'achat de ces produits contrevient à la législation maritime mondiale et encourage le pillage de réserves naturelles sévèrement réprimé par les législations locales. De même, il est rappelé que l'importation d'articles de contrefaçon est sévèrement punie par les Douanes françaises.

Il n'existe aucune restriction sur l'importation ou l'exportation de biens pour un usage personnel ou comme cadeau lors d'un voyage depuis ou vers la France ou un autre État-membre de l'Union Européenne.

Travelib vous invite néanmoins à visiter le site internet : <http://www.douane.gouv.fr> afin d'obtenir une liste à jour des restrictions de biens à usage personnel.

Les voyageurs qui suivent un traitement narcotique ou psychotrope sont invités à se munir de leur ordonnance.

SAS Travelib

18 boulevard Malesherbes 75008 Paris • www.travelib.fr

SAS. au capital de 20 000 € • Atout France IM075250048 • Garantie Financière : Arcus • RCP Hiscox n° HSXIN320056953A

TVA intracommunautaire FR21934307398 • RCS Paris 934 307 398 • Code APE/NAF 7911Z



13. Assurances

Travelib n'inclut aucune assurance dans les prix des prestations proposées et recommande au Client de souscrire au moment de sa réservation un contrat d'assurance et/ou d'assistance.

L'assurance-annulation : elle couvre certains cas d'annulation par le Voyageur auquel elle permet d'obtenir le remboursement des frais d'annulation facturés par Travelib ;

L'assistance-rapatriement : elle permet l'assistance sur place et/ou le rapatriement du Voyageur en cas d'incident ou accident pendant le voyage.

Le Voyageur aura la possibilité de souscrire une assurance auprès de l'un de nos partenaires dont les conditions lui seront présentées à sa demande. Le contrat d'assurance est alors conclu directement entre le client et la compagnie d'assurance

En cas de souscription d'un contrat d'assurance, la police d'assurance souscrite par le Voyageur lui sera adressée. En tout état de cause, il lui appartient de prendre complètement connaissance du contrat d'assurance, et notamment les clauses d'exclusions, de limitations ou fixant les modalités d'applications de l'assurance avant d'y souscrire.

Le montant de la souscription de l'assurance demeure systématiquement acquis à Travelib et il n'est pas possible de prétendre à son remboursement, sauf en cas d'annulation du contrat par Travelib sans faute du Voyageur. Les déclarations de sinistre se font directement auprès de la compagnie d'assurance, en respectant les termes et délais du contrat d'assurance souscrit.

Si le Voyageur justifie d'une garantie antérieure pour les risques couverts par l'assurance souscrite, il a la possibilité de résilier sans frais cette assurance dans un délai de quatorze (14) jours tant qu'aucune garantie n'a été mise en œuvre.

Seule la compagnie d'assurance est responsable envers le client relativement à la souscription et à l'exécution du contrat souscrit. En cas de sinistre, il appartient au Client d'effectuer sa déclaration dans les formes et les délais requis par l'assureur.

14. Responsabilité de Travelib

14.1. Définition

Travelib est un professionnel disposant de l'autorisation légale d'exercer matérialisée par son immatriculation au Registre national tenu par ATOUT France, garantissant à ses clients la parfaite exécution des voyages élaborés.

Travelib est responsable de plein droit de la bonne exécution des obligations résultant du contrat de voyage au sens de l'article L. 211-16-I du Code du Tourisme. Le Voyageur est informé que la responsabilité de Travelib ne saurait être engagée lorsque le dommage est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyages et revêtant un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables (guerre, attentat, émeute, révolution, catastrophe nucléaire, événements climatiques ou naturels tels que cyclone, tremblement de terre, tsunami, tornade, nuage, vent de sable...).

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

Travelib apportera l'aide nécessaire au Voyageur en difficulté, directement ou via son représentant local mais ne pourra être déclarée responsable des défauts d'exécution des prestations prévues au contrat et ne sera tenue à aucune indemnisation, dans les cas suivants :

- Annulation d'un départ, modification d'horaire ou d'itinéraire, indisponibilité des prestations prévues au contrat etc. provoqués par des événements indépendants de sa volonté au sens de l'article L. 211-16 du Code du Tourisme.
- Retard dû à un préacheminement terrestre, aérien ou ferroviaire non organisé par Travelib, ayant entraîné le retard ou l'absence du client au départ de son voyage, pour quelque raison que ce soit.

SAS Travelib

18 boulevard Malesherbes 75008 Paris • www.travelib.fr

SAS. au capital de 20 000 € • Atout France IM075250048 • Garantie Financière : Arcus • RCP Hiscox n° HSXIN320056953A

TVA intracommunautaire FR21934307398 • RCS Paris 934 307 398 • Code APE/NAF 7911Z



- Non-présentation par le voyageur de ses pièces ou documents administratifs ou de police et de santé à jour exigés pour l'accomplissement de son voyage (passeport, visa, autorisation de sortie des enfants mineurs...).
- Perte ou vol des billets d'avion sous la garde du client.

14.2. Non-conformité d'un service de voyages

Si une non-conformité est signalée et confirmée, Travelib y remédie, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés. Si elle n'y remédie pas, le client peut, soit y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires, soit réclamer une réduction du prix appropriée, augmentée s'il y a lieu d'une indemnisation complémentaire en cas de dommage distinct, prouvé et justifié.

14.3. Non délivrance d'une part importante des services de voyage

Lorsqu'une part importante des services de voyage commandés ne peut être fournie, Travelib propose, sans supplément de prix pour le client, d'autres prestations appropriées, si possible de qualité égale ou supérieure.

Elle accorde une réduction de prix appropriée si les prestations proposées sont de qualité inférieure à celle spécifiée dans le contrat. Le client ne peut refuser les prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à celles prévues au contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée. Dans ce cas ou il est impossible de proposer d'autres prestations, le client peut prétendre, s'il y a lieu, à une réduction du prix appropriée, éventuellement augmentée d'une indemnisation complémentaire.

14.4. Non-conformité entraînant une perturbation considérable de l'exécution du voyage ou du séjour

Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution d'un voyage ou séjour et que Travelib n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le client, ce dernier peut résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et demander, le cas échéant, une réduction de prix appropriée, éventuellement augmentée d'une indemnisation

complémentaire, en cas de dommage distinct effectivement subi et justifié.

Travelib a couvert les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle auprès d'Hiscox Europe Underwriting Limited, 12 quai de Queyries CS41177 33072 Bordeaux.

15. Réclamations et médiation

Toute réclamation pour non-conformité, inexécution ou mauvaise exécution du contrat de voyage doit être signalée par le Client, par écrit dans les meilleurs délais et sur place au contact Travelib dont les coordonnées sont mentionnées sur le contrat.

Après le retour, la réclamation doit être adressée dans les meilleurs délais à Travelib accompagnée des pièces justificatives à l'adresse suivante : Travelib-Réclamation-18 boulevard Malesherbes-75018 Paris.

Après avoir saisi le service Réclamation de Travelib et à défaut de réponse satisfaisante, le client peut saisir gratuitement le médiateur du Tourisme et du Voyage.

LITIGES :

« En cas de litige entre le professionnel et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable.

A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'AME CONSO, dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com ;
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain - 75007 PARIS. »

16. Données personnelles

Les données personnelles recueillies par Travelib (telles que nom, prénom, adresse postale et électronique, numéro de téléphone, date de naissance et préférences de voyages) sont utilisées pour la

SAS Travelib

18 boulevard Malesherbes 75008 Paris • www.travelib.fr
SAS. au capital de 20 000 € • Atout France IM075250048 • Garantie Financière : Arcus • RCP Hiscox n° HSXIN320056953A
TVA intracommunautaire FR21934307398 • RCS Paris 934 307 398 • Code APE/NAF 7911Z



gestion des commandes des Clients (réservation, facturation, gestion des impayés...), pour le traitement de leurs projets de voyages/devis, pour mieux les connaître et ainsi mieux les servir (analyses marketing, envoi d'offres adaptées...).

Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à Travelib ; elles sont signalées de manière visible par un astérisque. À défaut de les fournir, les demandes du client ne pourront pas être traitées. Les autres informations demandées sont facultatives.

Certaines des données à caractère personnel recueillies par Travelib seront communiquées, traitées et conservées par des tiers : les partenaires technologiques, sous-traitants au sens de la réglementation, qui aident Travelib à fournir ses prestations, ainsi que les fournisseurs des voyages réservés par le client (comme les hôtels...). Certains de ces tiers peuvent être basés en dehors de l'espace économique européen (« EEE »).

Travelib conserve les données à caractère personnel des clients pour répondre à ses obligations légales et d'audit, aussi longtemps que nécessaire et conformément à toute période de conservation requise par la loi.

Sur justification de son identité et dans les limites de la réglementation, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de portabilité et de suppression des données qui le concernent et peut s'opposer, accéder, faire rectifier ou supprimer les données le concernant ou définir le sort de ses données après sa mort. Pour exercer ses droits ou s'il ne souhaite pas que ses données le concernant soient transmises, adressez-vous à l'adresse suivante : Travelib-Direction Juridique-18 boulevard Malesherbes-75018 Paris.

S'agissant d'un droit strictement personnel, il ne pourra être exercé que par son titulaire ou par son représentant légal s'il s'agit d'un mineur ou d'un incapable majeur et Travelib pourra solliciter une preuve d'identité du réclamant.

En cas de réclamation concernant l'utilisation des données des clients, Travelib tentera de la résoudre dans les meilleurs délais. Les Clients peuvent contacter

Travelib à l'adresse suivante : Travelib-Direction Juridique-18 boulevard Malesherbes-75018 Paris.

Le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL s'il estime que l'utilisation de ses données à caractère personnel ne respecte pas la réglementation en matière de protection des données ou lorsqu'il a des raisons de croire que ses informations personnelles sont ou ont été utilisées d'une manière qui n'est pas conforme à la loi.

La politique de confidentialité et protection des données est accessible ici : [Politique de cookies](#)

17. Propriété intellectuelle

Tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au Site et tout leur contenu demeurent la propriété de Travelib, sauf s'ils sont identifiés comme appartenant à un tiers.

Le nom Travelib et toutes autres marques, logos, représentations de Travelib affichés sur le Site sont des marques déposées de Travelib ou de ses sociétés affiliées.

D'autres noms de sociétés, produits ou services affichés sur le Site peuvent être des marques appartenant à des tiers.

Le client est informé qu'il est interdit de reproduire, représenter ou adapter tout ou partie d'un ou plusieurs éléments du Site sans autorisation.

18. Conditions particulières groupe

Les conditions qui suivent complètent les CPV qui précèdent (article 1 à 18) sur lesquelles elles prévalent en cas de dispositions contraires.

18. 1. Définitions

• Groupe :

Le Groupe désigne le Client de Travelib, constitué au minimum de 10 participants ou voyageurs dont au moins une personne majeure au moment de la conclusion du Contrat et tout au long de son exécution, et voyageant ensemble et pour le même motif vers une destination.

Le lien entre les membres du Groupe peut être établi par une personne morale organisatrice ou par les personnes physiques membres du Groupe qui peuvent

SAS Travelib

18 boulevard Malesherbes 75008 Paris • www.travelib.fr

SAS. au capital de 20 000 € • Atout France IM075250048 • Garantie Financière : Arcus • RCP Hiscox n° HSXIN320056953A

TVA intracommunautaire FR21934307398 • RCS Paris 934 307 398 • Code APE/NAF 7911Z



témoigner d'un lien antérieur à l'organisation du voyage.

- **Mandataire :**

Le Mandataire désigne la personne physique ou morale qui conclut le contrat avec Travelib au nom des participants inscrits et peut être une personne différente de l'accompagnateur ou des Participants.

Le Mandataire concluant le Contrat de voyage intervient à titre gracieux et est le seul interlocuteur de Travelib et prend à sa charge la transmission des informations aux participants membres du groupe pour lequel le voyage est acheté : programmes et tarifs, conditions d'inscription, de paiement et d'annulation, documents de voyage.

- **Accompagnateur (s) :**

Désigne-le ou les Participant (s), obligatoirement majeur (s), ayant pour mission particulière l'accompagnement et l'encadrement de l'ensemble des Participants constituant le Groupe. Le ou les Accompagnateur(s) peuvent être des personnes physiques différentes du Mandataire ou de celle () qui procède (nt) au paiement du voyage. L'Accompagnateur est désigné en cette qualité par le Mandataire lors de la demande de Devis

18.2. Gestion des inscriptions des voyageurs

La fixation contractuelle d'un nombre de participants incluant éventuellement des participations gratuites est effectuée de façon ferme et définitive lors de la conclusion du contrat de voyage.

Par défaut les inscriptions sont gérées par le Mandataire qui s'engage à fournir électroniquement ou par écrit la Liste des participants (ci-après la Liste), ainsi que la répartition des chambres ou rooming-list, en précisant le nom des personnes partageant la même chambre ou cabine au plus tard à 91 jours avant le départ. (Sous réserve de disponibilité pour les chambres individuelles et les chambres familiales).

Le Mandataire indiquera également sur la Liste les coordonnées des participants inscrits

Travelib pourra, en cas de non-respect de la date d'envoi de la Liste des participants, d'envoi incomplet,

d'effectif inférieur à la taille minimale du groupe, constater l'annulation partielle ou totale du séjour du fait du Client et appliquer le barème d'annulation prévu au contrat de voyage.

En cas de dépassement du nombre d'inscriptions prévu, le Mandataire informera Travelib dans les meilleurs délais. Travelib fera ses meilleurs efforts pour accepter ces nouvelles inscriptions. Cependant, Travelib se réserve le droit de refuser ces inscriptions supplémentaires, en fonction des disponibilités en termes de transport et de prestations terrestres sans que le Mandataire puisse procéder à l'annulation sans frais du voyage pour les participants déjà inscrits sur la liste. Les inscriptions tardives peuvent être soumises à des suppléments tarifaires, en particulier sur l'aérien.

18.3 Prix

Le prix est calculé sur la base d'un nombre de participants minimum, indiqué sur l'offre préalable.

Si pour une raison quelconque, le minimum n'était pas atteint, Travelib pourra annuler le contrat et procédera au remboursement du prix sans frais sous quatorze jours.

Si Travelib est capable de maintenir le voyage avec un nombre diminué de participants, le prix du voyage par personne pourra être soumis à modification. L'éventuel surcoût devra être réglé par le Client avant le départ.

Toute inscription supplémentaire tardive pourra être soumise à une différence tarifaire.

Les voyages à conditions particulières peuvent faire l'objet d'une demande d'acompte différente ou complémentaire à ce que prévoient les CPV de Travelib, dans les cas suivants :

- Quand la compagnie aérienne impose une émission du billet immédiate ou à plus de 45 jours du départ,
- Quand le prestataire terrestre impose un règlement total ou partiel à la commande ou un solde à plus de 45 jours du départ. C'est notamment le cas pour les offres spéciales,

SAS Travelib

18 boulevard Malesherbes 75008 Paris • www.travelib.fr

SAS. au capital de 20 000 € • Atout France IM075250048 • Garantie Financière : Arcus • RCP Hiscox n° HSXIN320056953A

TVA intracommunautaire FR21934307398 • RCS Paris 934 307 398 • Code APE/NAF 7911Z



croisières, fêtes de fin d'année et événements de grosse affluence.

Dans ce cas, le paiement du prix total est demandé le jour de la confirmation du voyage. le Client sera avisé de cette condition supplémentaire dans l'offre préalable.

18. 4 Conditions d'annulation par le Groupe

• Annulation totale

Les frais suivants seront dus par le Groupe à Travelib :

- Annulation à plus de 91 jours avant le départ : montant de l'acompte conservé
- Annulation entre 90 et 61 jours avant le départ : 50 % du prix total du contrat
- Annulation entre 60 et 36 jours avant le départ : 80 % du prix total du contrat
- Annulation entre 35 jours et le jour du départ : 100 % du prix total du contrat

Attention, ce barème type ne s'applique pas avec certains fournisseurs (en particulier les croisiéristes) : un barème spécifique de frais d'annulation est alors mentionné dans le contrat de voyage.

• Annulation partielle

Selon les prestations prévues dans le contrat et afin de tenir compte des contraintes imposées par ses prestataires, Travelib indiquera dès l'offre préalable les frais d'annulation qui s'appliqueront, en fonction des conditions de ses prestataires :

- Soit un barème standard de frais d'annulation,
- Soit des frais d'annulation basés sur les frais réels spécifiques au dossier, dans le cas par exemple de billets d'avion émis dès l'inscription et non remboursables.
- Des frais de gestion de l'annulation de 80 euros par personne, non-remboursables par l'assurance-annulation.

• Dispositions communes à toute annulation

Toute annulation doit être notifiée par écrit à Travelib, dès la survenance du fait générateur de cette annulation.

Toute annulation et/ou changement de nom reçu après 17h00 sera traité à la date du lendemain, ou du lundi suivant si la réception intervient après le vendredi

17h00. Aucune annulation ou changement ne sera pris en compte les week-ends et jours fériés.

Attention les compagnies aériennes ne remboursent pas le montant des frais de réservation de billets de groupe, qui s'additionnent aux frais d'annulation ci-dessus.

Les frais de visa, une fois les démarches en vue de l'obtention de celui-ci entamées, ne sont pas remboursables.

De plus, le participant prévu en chambre à partager qui se retrouve seul suite à l'annulation de la personne qui partageait sa chambre, est informé qu'il devra régler le supplément chambre individuelle.

• Demande de remboursement des frais d'annulation auprès de l'assureur

Après avoir averti Travelib, il appartient au Mandataire d'effectuer les démarches nécessaires auprès de l'assurance et de fournir à celle-ci toutes les pièces justificatives qui lui seront demandées. Attention : l'assureur se base sur la date du fait générateur à l'origine de l'annulation lors de l'étude de la demande de remboursement.

18.5. Modification par changement de nom/prénom

Travelib pourra percevoir les frais suivants en cas de demande de modification générant des frais par les prestataires (transport, hébergement) :

- Depuis la date de signature du contrat jusqu'à 61 jours avant le départ : aucun frais.
- Entre 60 et 31 jours du départ : 50 € de frais par dossier.
- À partir de 30 jours et jusqu'au départ : impossibilité de changement de nom (billets d'avion émis).

Toute demande de modification sera alors considérée comme une annulation entraînant les frais d'annulation ci-dessus mentionnés.

Une nouvelle réservation serait alors soumise aux disponibilités offertes par la compagnie aérienne et au tarif en vigueur au moment de la demande de nouvelle

SAS Travelib

18 boulevard Malesherbes 75008 Paris • www.travelib.fr

SAS. au capital de 20 000 € • Atout France IM075250048 • Garantie Financière : Arcus • RCP Hiscox n° HSXIN320056953A

TVA intracommunautaire FR21934307398 • RCS Paris 934 307 398 • Code APE/NAF 7911Z



réserve. Tout éventuel supplément serait à la charge du client.

Attention : dans certains cas, la réservation aérienne peut être nominative dès la confirmation du dossier et le billet immédiatement émis est non-modifiable, non-remboursable. Cela sera précisé dans l'offre et le contrat.

Attention, dans certains cas, un barème spécifique peut être mentionné dans l'offre et dans le contrat de voyage.

18. 6 Aptitude au voyage

Il appartient au Mandataire d'informer les participants qu'ils doivent être aptes au voyage.

La responsabilité de Travelib ne pourra en aucun cas être recherchée à l'égard des participants faisant l'objet de mesures de protection (tutelle, curatelle) dont elle n'aurait pas été informée.

19. Résumé des Droits des Voyageurs

Travelib communique, avant toute inscription, l'information standard suivant prévus par le Code du Tourisme :

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L. 211-211 du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux séjours, tels que transposés dans le code du tourisme. Travelib est entièrement responsable de la bonne exécution du séjour dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, Travelib dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, afin d'assurer votre rapatriement en cas d'insolvabilité.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le séjour avant de conclure le contrat de voyage.
- L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous

les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant. Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifiée moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résilier le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification d'éléments essentiels. Si, avant la date de démarrage du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement des sommes payées et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résolution avant la date de démarrage du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant la date de démarrage du forfait, résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après la date de démarrage du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résilier le

SAS Travelib

18 boulevard Malesherbes 75008 Paris • www.travelib.fr

SAS. au capital de 20 000 € • Atout France IM075250048 • Garantie Financière : Arcus • RCP Hiscox n° HSXIN320056953A

TVA intracommunautaire FR21934307398 • RCS Paris 934 307 398 • Code APE/NAF 7911Z



contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, et/ou lorsque cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage. L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Travelib a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès ARCUS Accelerant Insurance Europe SA-3 Cours Charlemagne 69002 Lyon, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Travelib.

Pour plus d'informations : Code du Tourisme

https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGI-TEXT000006074073/LEGISCTA000006107988/#LEGISCTA000006107988

J'ai lu et j'accepte les conditions générales de vente.

Date :

Signature :

SAS Travelib

18 boulevard Malesherbes 75008 Paris • www.travelib.fr

SAS. au capital de 20 000 € • Atout France IM075250048 • Garantie Financière : Arcus • RCP Hiscox n° HSXIN320056953A
TVA intracommunautaire FR21934307398 • RCS Paris 934 307 398 • Code APE/NAF 7911Z