

## **CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE**

L'inscription à l'un de nos voyages entraîne l'adhésion du client à nos conditions de vente et leur acceptation sans réserve.

L'inscription à l'un des voyages ne peut se faire que par l'intermédiaire d'une agence de voyage agréée et titulaire de l'immatriculation d'agent de voyages. Les agences agissent de façon indépendante et ne peuvent être considérées comme des bureaux annexes, succursales ou filiales de l'organisateur.

Le client reconnaît avoir la majorité légale et être capable juridiquement de contracter. Le client garantit la véracité des informations fournies par ses soins.

### **Art. 1. PRIX**

Le prix forfaitaire des voyages inclut un ensemble de prestations décrites dans les programmes. Il est basé sur un certain nombre de nuits passées sur place et non pas en fonction d'un nombre déterminé de journées entières. Il faut donc considérer les premiers et derniers jours de votre voyage comme étant réservés au transport entre votre ville de départ et votre lieu de séjour.

Les prix indiqués dans cette brochure ont été établis selon les informations économiques et taux de change en vigueur au 01/09/2019.

Toute modification significative du coût du carburant, des taxes (modification du taux TVA, instauration de nouvelles taxes... dans les différents pays visités) afférentes aux prestations offertes et des taux de change appliqués au voyage considéré est donc de nature à entraîner une modification des prix, tant à la hausse qu'à la baisse.

En cas de hausse de plus de 8% du prix total du voyage, le client peut annuler sans frais son contrat pour modification significative du prix, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les 7 jours suivant la modification de tarif communiquée par Car'Club.

Le prix sera confirmé lors de l'inscription par votre agence de voyages.

Une révision de prix ne peut pas intervenir moins de 20 jours avant le départ.

### **Art. 2. INSCRIPTION, ACOMPTE et PAIEMENT du SOLDE**

Toute inscription doit être accompagnée du versement d'une somme égale à 30 % du prix du voyage. Le solde doit être versé au plus tard 30 jours avant le départ. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation.

Pour les inscriptions intervenant moins de 30 jours avant le départ, le règlement intégral du prix est exigé lors de l'inscription.

En cas d'inscription tardive, les documents de voyage pourront être remis au client le jour du départ.

### **Art . 3. CESSION**

Le(s) cédant(s) doit impérativement informer l'agent de voyages de la cession du contrat par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du voyage, en indiquant précisément le(s) nom(s) et adresse du/des cessionnaire(s) et du/des participant(s) au voyage et en justifiant que celui-ci/ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui/eux pour effectuer le voyage.

Il sera dû par le cédant le montant exact des frais supportés par Car'Club dont les justificatifs correspondants pourront être présentés sur demande expresse, ainsi que des frais de traitement :

A 15 jours et plus du départ : 50 € par personne concernée

A 14 jours et moins du départ : 100 € par personne concernée

Le cédant et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement d'un éventuel solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession.

Les assurances éventuellement souscrites ne sont en aucun cas remboursables ou transférables.

## **Art . 4. MODIFICATION ET ANNULATION PAR LE CLIENT AVANT LE DÉPART**

### **4. 1. Modification :**

Tout report de date sera considéré comme une annulation suivie d'une nouvelle inscription et entraînera des frais selon le barème détaillé ci-dessous.

Aucun remboursement ne peut intervenir si le client ne se présente pas aux heures et lieux de départ mentionnés sur sa convocation. De même s'il ne peut présenter les documents de police ou de santé exigés pour son voyage (passeport, carte identité, certificat de vaccination...).

Tout voyage interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée du fait du client pour quelque raison que ce soit ne donnera lieu à aucune indemnisation ou remboursement.

### **4. 2. Annulation**

En cas d'annulation par le client, le montant des sommes versées interviendra après déduction des montants précisés ci-dessous, à titre de débit en fonction de la date d'annulation par rapport à la date de départ :

#### 1) Voyages en autocar :

- Plus de 30 jours avant le départ : 35 euros par personne de frais de dossier, non remboursables par la compagnie d'assurances;
- De 30 à 21 jours avant le départ : 25% du prix du voyage
- De 20 à 8 jours avant le départ : 50% du prix du voyage
- De 7 à 3 jours avant le départ : 75% du prix du voyage
- entre le 2e et le jour du départ : 100% du prix du voyage

#### 2) Voyages par avion ou croisières :

- Plus de 30 jours avant le départ : 80 euros par personne de frais de dossier, non remboursables par la compagnie d'assurances;
- De 30 à 21 jours avant le départ : 25% du prix du voyage
- De 20 à 16 jours avant le départ : 50% du prix du voyage
- De 15 à 8 jours du départ : 75 % du prix du voyage
- Entre le 7e et le jour du départ : 100% du prix du voyage

Ces frais d'annulation peuvent être couverts, à l'exclusion des frais de dossier, par une assurance facultative. Voir article 19.

## **Art . 5. ANNULATION ET MODIFICATION DU FAIT DE L'ORGANISATEUR**

### **5.1. Annulation :**

Si Car'Club se trouve contraint d'annuler le voyage, le client sera intégralement remboursé des sommes versées.

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances exceptionnelles ou événements imprévisibles : événement climatique ou catastrophes naturelles (phénomènes météorologiques tels que cyclones, inondations...), guerres civiles, émeutes, épidémies, interdictions posées par les autorités locales, nationales ou internationales...pouvant entraîner l'impossibilité de profiter de certaines prestations pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs ; cette liste n'étant qu'indicative.

Il en va de même si l'annulation du voyage intervient pour insuffisance du nombre de participants. Dans ce cas, Car'Club avertit le client par tout moyen, au plus tard :

- 20 jours avant le départ pour les voyages dont la durée dépasse 6 jours
- 7 jours avant le départ pour les voyages dont la durée est de 2 à 6 jours
- 48 heures avant le départ pour les voyages dont la durée est inférieure à 2 jours

Le nombre minimum de participants conditionnant la réalisation du voyage sera communiqué au client par l'agent de voyage lors de l'inscription.

## **5.2. Modification:**

En raison des aléas toujours possibles dans les voyages, en particulier à l'étranger, le client est averti que le descriptif du voyage constitue la règle mais que ces aléas peuvent être de nature à justifier une modification mineure du contrat par l'organisateur avant le début du voyage, dans l'intérêt des voyageurs. Le client sera dès lors informé de manière claire et compréhensible de cette modification unilatérale du contrat.

### **5.2.1. Avant le départ**

Si des éléments essentiels du voyage doivent être modifiés avant le départ, Car'Club en avertira le client par tous moyens et lui proposera :

- soit d'annuler son voyage sans frais
- soit d'accepter la modification proposée.

Le client devra communiquer son choix par écrit dans les délais suivants :

- Dans les 3 jours pour toute modification à plus de 30 jours avant le départ
- Dans les 2 jours pour toute modification entre 30 et 15 jours du départ
- Dans les 24 heures pour toute modification entre 14 jours et moins du départ.

En l'absence de réponse du voyageur dans les délais fixés ci-dessus, il sera considéré avoir accepté la modification proposée.

Si le client choisi d'annuler sa participation au voyage, il obtiendra le remboursement des sommes versées sous 14 jours.

### **5. 2. 2. Après le départ :**

Si des éléments essentiels du contrat doivent être modifiés après le départ, le client ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée en dédommagement n'est pas appropriée.

## **Art . 6. LIEU ET HORAIRE DE DÉPART**

Car'Club garantit votre prise en charge depuis la ville retenue à l'inscription. La liste des villes de départ possibles figure dans votre brochure Car'Club. Le choix sur cette liste, est libre jusqu'à 30 jours du départ. Passé cette date, il est limité aux seules villes situées sur l'itinéraire défini à cette date et emprunté par les véhicules, qu'il vous faudra alors rejoindre par vos propres moyens et à vos frais. Le lieu précis de convocation ainsi que les horaires de départ et de retour vous seront communiqués lors de la remise de votre carnet de voyages. Les horaires sont fournis à titre indicatif et pourront être écourtés ou allongés en raison du trafic, des conditions météorologiques. Il faut donc considérer les premiers et derniers jours de votre voyage comme étant réservés au transport entre votre ville de départ et votre lieu de séjour.

## **Art . 7. VOYAGES PAR AVION**

Nous nous engageons à vous informer et à vous communiquer en toute transparence, et dès qu'elle est connue l'identité du transporteur aérien. Conformément au décret 2007-669 du 2 mai 2007 relatif à l'obligation d'informer les passagers de l'identité du transporteur aérien, cette information sera communiquée ou reconfirmée au plus tard 8 jours avant la date de voyage. En cas de modification de l'identité du transporteur, le client en sera informé et ceci, au plus tard à l'enregistrement.

La forte progression du trafic aérien, les événements indépendants de notre volonté et les impératifs de sécurité font que les compagnies aériennes régulières ou charters ne sont pas toujours en mesure

de respecter les horaires programmés. Des retards, tant au départ qu'au retour sont possibles. Tributaire des horaires fluctuants qui peuvent être modifiés même à quelques jours du départ, nous sommes tenus de nous conformer aux règles en usage. Aucune indemnisation autre que celle prévue par la législation ne pourra être accordée. De même, des changements d'aéroport de départ et de retour peuvent intervenir.

La mention « Vol direct » signifie sans changement d'avion mais n'écarte pas la possibilité d'une ou plusieurs escales. Les compagnies aériennes (compagnies régulières et charters) passent entre elles des accords dits de partage de code (code share) qui consistent à commercialiser un vol sous leur propre nom alors qu'il est opéré par un appareil d'une autre compagnie. Dans le cadre de vols spéciaux ou Charters, Car'Club est tributaire d'une liste de compagnies aériennes répondant toutes aux standards européens. Ces compagnies sont contrôlées et approuvées par les autorités aériennes compétentes.

La franchise bagages est en général de 20 kg par personne sur vols réguliers et de 15 kg sur vols charters.

#### **ART. 8. EXCURSIONS**

Nos séjours comportent parfois un programme d'excursions facultatives vous permettant d'agrémenter votre voyage par la visite des principaux monuments et sites touristiques environnants. Leur réservation et règlement devront être effectués sur place, en euros (sauf avis contraire). Les tarifs d'excursions indiqués dans la présente brochure ne vous sont communiqués qu'à titre indicatif et ne sont pas contractuels. Ils sont sujet à modifications, notamment en fonction du nombre de participants. En cas d'un nombre insuffisant de participants (habituellement moins de 25), une excursion peut être annulée. Seules les excursions et soirées facultatives proposées dans ce catalogue engagent notre responsabilité.

#### **ART. 09. CHAMBRE INDIVIDUELLE**

Le supplément demandé pour l'octroi d'une chambre individuelle (chambre à un lit d'une personne) n'engage l'organisateur du voyage que dans la mesure où il peut lui-même l'obtenir de l'hôtelier. Leur confort est souvent inférieur à celui des autres chambres. Le nombre de chambres individuelles est limité à 4 chambres par voyage et le supplément demandé peut faire l'objet d'un supplément lorsque ce quota de 4 chambres est dépassé.

Il n'existe aucune obligation pour les hôteliers d'assurer les chambres individuelles aux voyageurs, particulièrement en haute saison. Le supplément perçu à l'inscription sera remboursé au retour du voyage au prorata du nombre de nuits où la chambre individuelle n'aura pas été obtenue.

#### **ART. 10. CHAMBRE TRIPLE**

Tous les établissements hôteliers ne disposent pas de chambres triples. Il s'agit généralement de chambre pour 2 personnes dans lesquelles un troisième couchage aura été ajouté (lit d'appoint). Compte tenu de cette situation, certains clients pourront préférer réserver en cours de voyage une chambre double plus une chambre individuelle. Dans ce cas, ils devront acquitter auprès des hôteliers le supplément pour la chambre individuelle et ne pourront prétendre à aucune indemnisation de la part de l'organisateur.

#### **ART. 11 REDUCTIONS ENFANT**

Les réductions enfants éventuelles s'appliquent uniquement si les limites d'âge ne sont pas atteintes au jour du retour. Les réductions enfants éventuelles sont valables pour l'enfant partageant la chambre de 2 adultes.

#### **ART. 12. REPAS ET REGIME ALIMENTAIRE**

En voyage organisé en groupes, les repas sont réservés pour l'ensemble des participants. Le choix et la variété des menus font l'objet de la plus grande attention de nos équipes lors de la préparation des voyages. En cas d'allergie alimentaire ou de régime alimentaire particulier, nous vous recommandons

de consulter votre agence de voyage préalablement à votre réservation. Selon la destination, nous ne pouvons garantir le remplacement systématique d'un menu ou d'un plat. Toute demande de changement ou de mise en place de menus personnalisés ou individualisés doit faire l'objet à titre exceptionnel d'une demande préalable et pourra donner lieu à un supplément de prix. Nous rappelons que l'abus d'alcool est dangereux pour la santé. Dans certains pays, les règles d'usage ne sont pas forcément les mêmes qu'en France et les restaurateurs ne fournissent pas d'eau en carafe. Seules des bouteilles d'eau minérales payantes vous seront proposées.

### **ART. 13. FORMALITÉS**

Pour bien préparer votre voyage, et quelle que soit votre nationalité, nous vous conseillons vivement de consulter toutes les informations sur les pays à visiter et sur les démarches administratives et sanitaires à accomplir sur les sites internet [diplomatie.gouv.fr](http://diplomatie.gouv.fr) et [action-visas.com](http://action-visas.com), sans oublier les pays éventuellement traversés à l'occasion d'escales ou de transits. L'accomplissement de ces formalités ainsi que les frais en résultant vous incombent.

Les formalités administratives indiquées dans la brochure s'adressent uniquement aux personnes de nationalité française et peuvent faire l'objet de modification après publication.

Depuis le 1er janvier 2014, la durée de validité de la carte nationale d'identité est passée de 10 à 15 ans pour les personnes majeures (plus de 18 ans). Attention : Certains pays n'acceptent pas la prolongation de la validité et d'autres n'ont pas officiellement transmis leur position quant à leur acceptation de la carte nationale d'identité en apparence périmée mais dont la validité est prolongée de 5 ans comme document de voyage : De façon à éviter tout désagrément pendant votre voyage, il vous est fortement recommandé de privilégier l'utilisation d'un passeport valide à une CNI portant une date de fin de validité dépassée, même si elle est considérée par les autorités françaises comme étant toujours en cours de validité.

Les enfants mineurs doivent être en possession de papier d'identité à leur nom (passeport ou CNI en cours de validité). Les inscriptions de mineurs sur les passeports des parents, y compris les passeports « ancien modèle » dits passeports Delphine, sont désormais impossibles.

Si le mineur voyage avec l'un de ses parents ou une personne titulaire de l'autorité parentale, celle-ci doit justifier soit du lien de filiation soit de l'exercice de l'autorité parentale (livret de famille ou acte de naissance). Certains pays imposant des modalités spécifiques pour les mineurs, il convient de vérifier préalablement les documents demandés, sur l'espace dédié du ministère des affaires étrangères (rubrique « conseil aux voyageurs ») et de prouver le cas échéant qu'ils détiennent l'autorité parentale, notamment en cas de patronyme différent de celui de l'enfant.

A compter du 15 janvier 2017, l'autorisation de sortie du territoire est rétablie pour les mineurs non accompagnés d'un titulaire de l'autorité parentale.

Car'Club ne peut accepter l'inscription à un de ses voyages d'un mineur non accompagné. En conséquence, Car'Club ne peut être tenue pour responsable dans le cas où malgré cet interdit, un mineur non accompagné serait inscrit, à son insu, sur l'un de ses voyages.

Un passager qui ne pourrait pas prendre part au voyage faute de présenter les documents exigés (passeport, visa,...) ne pourrait prétendre à aucun remboursement.

Car'Club ne peut en aucun cas être tenu responsable de l'inobservation par le client de ses obligations, notamment dans le cas où il se verrait refuser l'embarquement, le débarquement ou le passage d'une frontière. De plus, Car'Club ne pourra en aucun cas supporter les frais supplémentaires en résultant.

### **Art . 14. APTITUDE AU VOYAGE**

Compte tenu des difficultés inhérentes à certains voyages, séjours ou circuits, et de l'autonomie physique et psychique qu'ils impliquent, Car'Club se réserve la possibilité de refuser toute inscription, voire toute participation qui lui paraîtrait non adaptée avec les contingences de tels voyages, séjours ou circuits. Le client devra produire un certificat médical d'aptitude en ce sens, la garantie de la compagnie d'assurance n'étant pas acquise s'il s'avérait que l'état de santé physique ou moral de

cette personne ne lui permettrait pas un tel voyage. Les personnes placées sous tutelle ou curatelle ont l'obligation lors de leur inscription de faire état de leur placement : pour les personnes sous curatelle, de fournir une autorisation écrite de leur curateur et les personnes sous tutelle doivent voyager avec leur tuteur ou une personne désignée par le juge des tutelles.

#### **Art . 15. PERSONNES HANDICAPÉES**

Certains établissements peuvent être mal adaptés aux personnes handicapées ou à mobilité réduite. Le cas des personnes handicapées ou à mobilité réduite doit être impérativement signalé par écrit au moment de la réservation afin d'informer nos équipes d'accueil et les compagnies aériennes soumises à des normes de sécurité très strictes. En l'absence de cette information au moment de la réservation, Car'Club ne pourra garantir le départ.

#### **ART. 16. BAGAGES**

Les bagages sont l'objet de tous nos soins et sont acceptés sur la base d'une valise de dimensions normales par personne, transportée dans les soutes. Les clients qui le désirent peuvent également emporter en supplément un sac de voyage de dimensions telles qu'il puisse être placé sous les sièges, à l'intérieur de l'autocar.

#### **ART. 17. ASSURANCES**

Aucune assurance n'est comprise dans le prix du voyage, conformément aux dispositions européennes. Car'Club vous propose de façon facultative (avec supplément) un contrat Mutuaide assistance, rapatriement, bagages et interruption de séjour à souscrire à l'inscription.

Conditions et détail en agence ou par courriel sur simple demande.

Vous êtes invités à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant les sinistres garantis par ces contrats. Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ces contrats dans un délai de 14 jours (calendaires) à compter du jour de votre réservation et nous procéderons alors au remboursement de la prime d'assurance.

#### **Art. 18 – CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES ET INEVITABLES**

On entend par circonstance exceptionnelle et inévitable tout évènement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit le client, soit ses accompagnants, soit Car'Club ou les prestataires de services impliqués dans la réalisation du voyage, d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat.

Il sera notamment ainsi en matière de/d' :

- insurrection et émeute ;
- prohibition quelconque édictée par les autorités publiques ou gouvernementales ;
- conditions climatiques, géographiques, sanitaires ou politiques à proximité immédiate du lieu de destination susceptibles de mettre en péril la vie du client.

La faculté de résolution du contrat prévue dans le Code du Tourisme est appréciée au regard de critères objectifs indépendants de Car'Club et du client, tels que les recommandations du Ministère des affaires étrangères.

#### **Art. 19 – RESPONSABILITE**

Car'Club est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat sauf dans le cas où la non-conformité ou le dommage est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des prestations contractuelles, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Car'Club est tenu d'apporter une aide appropriée en cas de difficultés, compte tenu des circonstances de l'espèce. Les limites fixées par les conventions internationales au titre des conditions d'indemnisation s'appliquent à l'organisateur. Dans les autres cas et à l'exception des dommages corporels ou des dommages causés intentionnellement ou par négligence, la responsabilité de Car'Club ne pourra excéder trois fois le prix du séjour payé par le client.

## **ART. 20. SERVICE RELATION CLIENTELE**

Conformément au Code du Tourisme, en cours de voyage, lorsqu'une prestation ne répond pas aux spécifications contractuelles, nous vous invitons à saisir sans délai notre représentant local afin de ne pas en subir les inconvénients pendant la suite du séjour. Aucune réclamation introduite plus de 2 ans après le voyage ne sera traitée.

Car'Club s'engage vis-à-vis du client uniquement sur les prestations vendues. Ne sauraient engager la responsabilité de Car'Club :

- toute prestation souscrite par le Client en dehors de celle facturée par Car'Club ;
- toute modification des prestations à l'initiative du client.

À votre retour, toute réclamation éventuelle doit être adressée dans le mois suivant le retour du voyage concerné. L'étude des dossiers de réclamations portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Aucune appréciation d'ordre subjectif ou personnel ne sera prise en compte.

Après avoir saisi le service relations clientèle et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le Client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) .

Les consommateurs résidant au sein de l'Union européenne ont la possibilité d'introduire leur réclamation sur la plateforme de règlement des litiges en ligne à l'adresse suivante :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=FR> .

## **Art . 21. DONNÉES PERSONNELLES**

En application des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite « informatique et liberté » modifiée, toute personne physique dispose des droits d'accès, de modification, de rectification, d'opposition aux traitements ou de suppression des données la concernant. Ces droits pourront s'exercer par lettre simple adressée à Car'Club, 8 avenue de la Créativité 59650 Villeneuve d'Ascq.

La SARLCCV SACAR Car'Club s'engage à protéger la vie privée des personnes et à respecter la confidentialité des informations personnelles fournies.

## **Art . 22. RESPONSABILITE CIVILE**

La SARLCCV SACAR – Car'Club a contracté une assurance Responsabilité Civile Professionnelle n° AM 604663 auprès de Générali, 7 boulevard Haussmann 75009 Paris.

SARLCCV. SACAR- Car'Club à Capital Variable  
8 avenue de la Créativité - 59650 Villeneuve d'Ascq

**IM 059120011**

Garantie Financière APS, 15, avenue Carnot – 75017 Paris

R.C.S. Lille B 394 251 052. Siret 394 251 052 00020

Code APE : 7911Z . Édition du **01/10/19**