

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### SOMMAIRE

#### *Information préalable*

- 1. Inscription et passation d'une commande*
- 2. Capacité*
- 3. Prix et paiement*
- 4. Formalités*
- 5. Réclamations*
- 6. Assurances*
- 7. Annulation/modification d'un voyage Versailles Voyages à l'initiative du client*
- 8. Annulation/modification d'un voyage Versailles Voyages à l'initiative de Versailles Voyages*
- 9. Hébergement et prestations sur place*
- 10. Packages/forfaits touristiques*
- 11. Conditions particulières liées au transport aérien*
- 12. Cession du contrat de voyage*
- 13. Photos, illustrations, vidéos*
- 14. Responsabilité de Versailles Voyages*
- 15. Dispositions diverses*
- 16. Droit applicable*
- 17. Cnil - informatique et libertés*
- 18. Messages*

La société Versailles Voyages est une SAS au capital de 368 627, 50 euros dont le siège social se situe 27 boulevards des Italiens, 75 002 Paris. Elle est inscrite au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le n° B 589 806 462.

Versailles Voyages organise et commercialise des voyages sous la marque **Club Eldorado**.

Versailles Voyages est immatriculée sous le n° IM075100400.

La garantie financière de Versailles Voyages est assurée par APST, 15 avenue Carnot 75017 Paris.

Versailles Voyages a souscrit auprès de MMA IARD Assurances Mutuelles / MMA IARD, dont le siège est situé 160 rue Henri Champion - 72030 Le Mans Cedex, un contrat d'assurance qui couvre sa responsabilité civile professionnelle (contrat n° 127.114.574)

Les présentes conditions de vente s'appliquent à l'ensemble produits touristiques organisés par VERSAILLES VOYAGES (voyages, séjours, circuits, location de voiture, etc.) à ses clients.

## **INFORMATION PREALABLE**

Conformément à l'article L. 211-8 du Code du Tourisme, la description des produits figurant sur notre site, les informations complémentaires relatives au séjour, les conditions de vente et les droits du voyageur ont pour but d'informer les clients, préalablement à la conclusion du contrat sur les prestations proposées ( hébergement, transport ...), les coordonnées de Versailles Voyages, le prix et les modalités de paiement, les conditions d'annulation, les assurances proposées et les conditions de franchissement des frontières.

### **1. INSCRIPTION ET PASSATION D'UNE COMMANDE**

Les clients peuvent réserver les prestations souhaitées soit :

- Sur le site internet
- Soit par téléphone (numéro non surtaxé)

Certains voyages ne sont pas immédiatement disponibles ; ils font ainsi l'objet d'une demande (request) auprès des prestataires de VERSAILLES VOYAGES dont la réponse est communiquée au client dans un délai de 72h. En cas de refus des prestataires, le contrat sera annulé et les sommes versées remboursées. Dans cette hypothèse aucun frais d'annulation ne sera du.

### **2. CAPACITE**

Le client reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites, c'est à dire être majeur tel que cela est défini par le pays d'accueil, être capable juridiquement de contracter et ne pas être sous tutelle ou curatelle. Le client garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies par ses soins ou tout autre membre de sa famille.

Au moment de son inscription, le client doit informer VERSAILLES VOYAGES de toute particularité liée à un éventuel handicap ou une éventuelle inaptitude partielle (capacité physique ou psychique) afin que VERSAILLES VOYAGES informe ses partenaires, (réceptifs, établissements hôteliers, et compagnies aériennes soumis à des normes de sécurité très strictes etc.) et leur demande de confirmer qu'ils peuvent accueillir le client dans des conditions satisfaisantes.

Tout prestataire est libre d'accepter ou de refuser d'accéder à la demande spéciale transmise par VERSAILLES VOYAGES, sous réserve du respect de la réglementation en vigueur. En effet certains des établissements que nous proposons ne sont pas aux normes requises pour l'accueil des personnes en fauteuil roulant ou à mobilité réduite.

En aucun cas, VERSAILLES VOYAGES ne peut être tenu pour responsable de toute difficulté ou contrainte pouvant résulter de l'absence de prise en charge de la demande spéciale par un prestataire.

Les personnes placées sous tutelle ou curatelle ont l'obligation lors de leur inscription de faire état de leur placement. Les personnes sous curatelle, doivent 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.

### **3. PRIX ET PAIEMENT**

#### **3.1.Prix**

Tous les prix sont affichés en Euros. Ces prix incluent les taxes aéroportuaires et les surcharges carburant. Ces prix n'incluent pas les assurances voyages qui sont facultatives.

Tarifs particuliers : les tarifs faisant l'objet de règles particulières, tels que les suppléments chambres individuelles et les réductions enfants, sont fournis à titre indicatif. Si une modification devait affecter le montant de ces tarifs, le client en serait informé avant confirmation de sa commande. Les mineurs de 12 ans et plus payent un tarif adulte.

Les prix ne comprennent pas les services antérieurs à l'enregistrement à l'aéroport et postérieurs au retour à l'aéroport, les repas pris aux escales lors du transit éventuel entre deux vols, ainsi que les boissons et dépenses d'ordre personnel.

#### **3.2.Révision des prix**

Les prix peuvent être révisés à tout moment avant la réservation du voyage. Les prix en vigueur sont confirmés avant toute inscription. Aucune contestation relative au prix du séjour ne pourra être prise en compte dès lors que la demande de réservation est effective.

Après la réservation du voyage les prix des voyages déjà réservés peuvent être cependant révisés par VERSAILLES VOYAGES dans les conditions prévues par le code du tourisme. Cette révision peut intervenir au plus tard 20 jours avant la date de départ, à la hausse comme à la baisse, afin de répercuter les éventuelles variations du coût des transports liés à l'évolution du prix du carburant, des frais afférents au coût du transport (redevances et taxes, notamment taxe d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement, de sécurité, etc.) et des taux de change.

Les prix ont été fixés en fonction des conditions économiques en vigueur le 3 janvier 2024, à savoir :

##### 3.2.1. Coût du transport

###### *- Prix du carburant*

- pour les compagnies d'aviation régulière, sur la base d'un montant spécifique à chaque compagnie d'aviation ; les éventuelles variations de prix de ces compagnies sont répercutées à l'identique ;
- pour les vols charter sur la base du prix de référence du kérosène Jet CIF NWE High quote ; l'indice retenu est d'un montant de 650 USD.

La révision du prix en fonction de l'évolution du coût du carburant s'appliquera le cas échéant sur la part du prix correspondant au prix du vol dans le prix total du séjour, soit environ 40% du prix total pour les séjours moyen-courriers et 60 % du prix du séjour pour les séjours long-courriers.

###### *- Taxes et redevances passagers*

En cas de variation du montant des taxes et redevances passagers, celle-ci sera intégralement répercutée dans le prix de tous les produits à compter de sa date d'application. Les éventuelles nouvelles taxes, redevances ou surcharges seront intégralement répercutées sur le prix du voyage. Des taxes locales supplémentaires peuvent être imposées par les autorités locales de certains pays. Dans ce cas, ces taxes sont à la charge de l'acheteur et sont à régler sur place et en monnaie locale.

### 3.2.2. Taux de change du dollar américain du 1er janvier 2024 : 1€ = 1,09 USD

La révision du prix en fonction de l'évolution du taux de change s'appliquera, le cas échéant, sur la part du prix correspondant aux prestations terrestres du séjour, soit environ 60 % du prix total pour les séjours moyen-courriers et 40 % du prix du séjour pour les séjours long-courriers.

## **3.3. Modes de paiement**

### 3.3.1. Paiement comptant

Les réservations effectuées plus de 30 jours avant la date de départ peuvent être réglées par cartes bancaires (VISA, EUROCARD, MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS), virements bancaires, mandats, et chèques bancaires.

Les acomptes ne peuvent pas être payés autrement que par carte bancaire. Le solde des dossiers peut être payé par chèques vacances à hauteur maximum de 50 % du prix du voyage. Seuls les chèques vacances ANCV sont acceptés. Les chèques vacances ne sont pas remboursables en numéraire. Ils feront l'objet d'un avoir en cas d'annulation, que cette annulation soit à l'initiative de VERSAILLES VOYAGES ou du client.

Si après avoir procédé au règlement d'un dossier avec un moyen de paiement autre que des chèques vacances un client demande le remboursement de ce règlement pour procéder à la place à un paiement en chèques vacances, des frais de gestion d'un montant de 20 € seront dus par le client.

Les réservations effectuées à moins de 3 jours du départ doivent être impérativement réglées par carte bancaire.

### 3.3.2. Paiement en 4 fois par carte bancaire

VERSAILLES VOYAGES a mis en place un partenariat avec Floa pour régler le prix du voyage en 4 fois par carte bancaire (FLOA, RCS Bordeaux 434 130 423, dont le siège social se situe Immeuble G7 – 71 Rue Lucien Faure à Bordeaux (33300) soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09 et enregistrée à l'ORIAS sous le numéro n° 07 028 160 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)).

Cette solution de paiement est réservée aux particuliers (personnes physiques majeures) résidant en France, titulaires d'une carte bancaire Visa ou MasterCard possédant une date de validité correspondant à la durée du remboursement.

FLOA se réserve le droit d'accepter ou de refuser la demande de financement.

Les clients disposent du délai légal de rétractation de 14 jours calendaires à compter l'acceptation des conditions générales de Floa.

Les conditions générales de Floa sont accessibles en suivant ce lien : <https://www.floabank.fr/conditions-generales-paiement-plusieurs-fois>.

Floa attire l'attention des clients sur le fait que si une demande de paiement d'une commande est effectuée au moyen de cette solution de paiement, les données personnelles lui sont transmises à des fins d'étude de la demande de financement, de gestion du contrat de crédit et le cas échéant, de recouvrement.

Les informations sur la politique de confidentialité de Floa sont accessibles en suivant ce lien : <https://www.floabank.fr/conditions-generales-paiement-plusieurs-fois>.

### **3.4. Conditions de règlement**

#### **3.4.1. Tout type de voyage hors week-end réservé sur internet :**

- *Toute réservation à moins de 30 jours du départ*

La totalité du montant du séjour sera exigée lors de la réservation. Le règlement doit pouvoir être encaissé dans la journée.

- *Toute réservation à plus de 30 jours du départ*

Un acompte correspondant à 30 % du prix du séjour est demandé au moment de la réservation.

Le solde est payable au plus tard 30 jours avant le départ, sans rappel de la part de VERSAILLES VOYAGES, dans les conditions applicables à l'acompte.

#### **3.4.2. Réservations de week-end sur internet**

Un week-end réservé en ligne doit être payé en totalité, quelle que soit la date de réservation.

#### **3.4.3. Non-respect des conditions de règlement**

Si les conditions de règlement, et notamment les délais de paiement, ne sont pas respectés par le client, la réservation sera annulée aux torts exclusifs du client qui devra payer les frais d'annulation prévus par les présentes conditions générales.

#### **3.4.4. Divers**

La communication d'un numéro de carte de paiement n'est pas considérée comme libératoire des sommes dues tant que l'accord du centre de paiement n'est pas obtenu ; à défaut de parfait paiement, VERSAILLES VOYAGES est en droit de considérer que le client a annulé sa réservation.

Afin de minimiser les conséquences des fraudes aux cartes bancaires, VERSAILLES VOYAGES se réserve le droit d'effectuer des vérifications et de demander au client de communiquer par tous moyens la preuve de son adresse, une copie recto verso de la carte bancaire servant au paiement, ainsi que celle d'une pièce d'identité du porteur de la carte bancaire et celle des passagers.

## **4. FORMALITES**

### **4.1. Généralités**

Les informations communiquées dans les présentes conditions générales de vente ne s'appliquent qu'aux seuls ressortissants nationaux. Il appartient à toute autre personne d'une autre nationalité de s'adresser à l'ambassade ou au consulat compétent pour connaître les formalités administratives et sanitaires à respecter.

Versailles Voyages communique au client les renseignements sur les formalités administratives, et notamment douanières, ainsi que les vaccins à accomplir pour les voyages.

Au regard de l'évolution parfois rapide de la situation administrative, politique ou sanitaire dans certains pays, il est néanmoins recommandé de consulter les sites internet suivants pour vérifier les formalités administratives et sanitaires à accomplir pour chacun des pays, y compris en cas de simple escale ou de transit :

- [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr)

- [www.action-visas.com](http://www.action-visas.com)
- [www.pasteur.fr](http://www.pasteur.fr)

L'accomplissement des formalités administratives et sanitaires et les éventuels frais relatifs à ces formalités sont la charge exclusive des clients.

Toutes les personnes qui voyagent, quel que soit leur âge (bébés, enfants mineurs, etc.) doivent détenir une pièce d'identité individuelle qui porte leur nom (carte d'identité ou passeport selon les pays de destination). Aucun autre document tel que les livrets de famille ou les cartes de séjour, ne permet de franchir les frontières. L'obtention d'un visa peut être nécessaire pour certaines destinations.

Certains pays exigent une durée de validité des passeports de plus de 6 mois après la date de retour ou encore que les clients emportent avec eux suffisamment d'argent et qu'ils soient en mesure de démontrer qu'ils ont bien un billet de retour.

## **4.2.Mineur**

Les enfants mineurs qui voyagent à l'étranger doivent remplir les conditions ci-dessous.

### 4.2.1. L'enfant mineur voyage avec l'un de ses parents :

- Dans l'Union Européenne ou dans l'Espace Schengen, le mineur doit détenir une carte d'identité ou un passeport valide
- Dans un autre pays, le mineur doit détenir une carte d'identité ou passeport ainsi qu'un visa éventuel en fonction des exigences du pays de destination

### 4.2.2. L'enfant mineur voyage dans l'Union Européenne ou dans un autre pays, sans l'un de ses parents :

Le mineur doit détenir :

- Une autorisation de sortie du territoire (AST) en original (formulaire cerfa n°15646) signé par l'un de ses parents. Ce formulaire peut être téléchargé via ce lien : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R46121>
- Une pièce d'identité valide à son nom : carte d'identité ou passeport ainsi qu'un visa éventuel en fonction des exigences du pays de destination
- Une copie d'un justificatif d'identité du parent qui a signé le formulaire : carte d'identité, passeport. Le justificatif d'identité doit être valide ou périmé depuis moins de 5 ans. Si le parent, n'a pas l'autorité parentale : carte d'identité ou passeport de la personne qui a l'autorité parentale.
- Il est recommandé de produire également le livret de famille même si cela ne constitue pas une obligation légale.

## **4.3.Transit**

### 4.3.1. Pour les personnes qui se rendent au Royaume-Uni ou qui effectuent une correspondance de vol dans un aéroport britannique :

À partir du 2 avril 2025, il sera obligatoire d'être en possession avant votre départ d'une Autorisation électronique de voyage (ETA) pour se rendre au Royaume-Uni ou qui se trouveront en transit dans un aéroport britannique.

Il sera possible de demander cette autorisation à partir du 5 mars 2025 sur le site du gouvernement britannique ou par le biais d'une application dédiée.

Pour plus d'informations, veuillez consulter directement la section du site du gouvernement britannique dédiée à ce dispositif : <https://www.gov.uk/guidance/apply-for-an-electronic-travel-authorisation-eta>.

**4.3.2. Pour les personnes qui se rendent aux Etats-Unis ou qui effectuent une correspondance de vol dans un aéroport américain :**

Il est obligatoire d'être en possession avant votre départ d'un visa E.S.T.A. Ce visa électronique payant doit être demandé EN FRANCAIS sur le site internet des ministères : <https://esta.cbp.dhs.gov/>.

Attention, compte tenu des règles imposées par le gouvernement américain, il est impératif de faire cette demande de visa au moins 72H avant le départ. Il ne pourra pas être obtenu la veille, l'avant-veille ou le jour du départ.

**4.3.3. Pour les personnes qui se rendent au Canada ou qui effectuent une correspondance de vol dans un aéroport canadien :**

Il est obligatoire d'être en possession avant votre départ une demande d'autorisation de voyage électronique (AVE). Cette autorisation payante doit être demandée EN FRANCAIS sur le site internet du gouvernement canadien : <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/visiter-canada/ave/demande.html>

#### **4.4.Frais**

Les clients doivent communiquer avec exactitude les noms et prénoms figurant sur leur pièce d'identité. Toute modification après l'enregistrement entrainera l'application des frais de modification et possiblement l'obligation de racheter un billet à la charge du client.

Tous les frais relatifs à l'obtention de pièces d'identité, de visas et de vaccins sont à la charge du client.

Si le client se voit refuser l'embarquement ou le débarquement en raison de l'inobservation des formalités administratives et/ou sanitaires aucune somme ne pourra lui être remboursée et tous les éventuels frais supplémentaires (achat d'un billet d'avion, amendes etc.) resteront à sa charge.

## **5. RECLAMATIONS**

VERSAILLES VOYAGES est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément et VERSAILLES VOYAGES est tenue d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté.

Toute réclamation doit être adressée à VERSAILLES VOYAGES. Merci de vous référer à la rubrique "Besoin d'aide" de notre site ou directement auprès de votre agence de voyage.

Le voyageur est tenu de signaler toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage. Pour ce faire, veuillez utiliser les contacts indiqués dans vos documents de voyage.

En cas de problèmes rencontrés au cours des transports assurés par les compagnies aériennes, (retards, etc.) VERSAILLES VOYAGES recommande à ses clients de conserver les cartes d'embarquement et/ou étiquettes bagages, et les dresser à la compagnie aérienne.

Les retards ou pertes de bagages doivent être gérés directement par le client. Il doit demander à l'aéroport un document attestant de la non-délivrance de son bagage (constat d'irrégularité). Ce document permettra de suivre la réclamation et de solliciter un dédommagement.

A cet égard, dans le cas de retards aériens engendrant des frais supplémentaires (hôtels, repas, boissons, etc.) la demande de dédommagement accompagnée des justificatifs originaux doit être adressée au plus vite à la compagnie aérienne et/ou à l'assureur.

Conformément aux dispositions légales, VERSAILLES VOYAGES est adhérent à un dispositif de médiation de la consommation, la Médiation Tourisme et Voyage :

MEDIATION TOURISME ET VOYAGE – BP 80303 – 755823 PARIS Cedex 17

<https://www.mtv.travel/>

Le cas échéant, le client peut également saisir la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n°524/2013 du Parlement européen et du Conseil (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>).

## **6. ASSURANCES**

Aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés par VERSAILLES VOYAGES. Dès lors, VERSAILLES VOYAGES recommande de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences de l'annulation, l'assistance, certains risques particuliers notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie et la garantie de vos bagages.

Il est rappelé que cette assurance doit impérativement être souscrite au moment de la réservation du voyage.

Pour toute information concernant les risques couverts par ces garanties, leur coût, le montant des garanties, les exclusions, les modalités de remboursement, il convient de consulter la rubrique ASSURANCES depuis notre site internet.

## **7. ANNULATION/MODIFICATION D'UN VOYAGE VERSAILLES VOYAGES A L'INITIATIVE DU CLIENT**

### **7.1. Annulation d'une réservation**

Le client peut annuler sa réservation avant la date de départ sous réserve de payer les frais d'annulation prévus par les présentes dispositions.

Toute demande d'annulation doit être communiquée à VERSAILLES VOYAGES. Pour ce faire, veuillez-vous référer à la rubrique "Contact" de notre site internet ou directement auprès de votre agence de voyage.

La date de réception du courriel sera celle retenue pour le calcul des frais mentionnés ci-après.



En cas d'annulation la prime d'assurance, les frais de visas, les frais de service et les frais de billetterie ne sont pas remboursables.

Les demandes suivantes sont considérées comme une annulation :

- Modification de date ou de destination
- Défaut d'enregistrement
- Absence de présentation le jour du départ

Toute annulation de dossier, à l'initiative du client, avant la date de départ entraînera la perception des frais suivants par personne :

- ✓ A plus de 30 jours du départ : 40 % du prix total (sur le montant TTC du voyage hors frais d'assurance)
- ✓ De 30 à 15 jours avant le départ : 80 % du prix total (sur le montant TTC du voyage hors frais d'assurance)
- ✓ A moins de 15 jours avant le départ : 100 % du prix total (sur le montant TTC du voyage hors frais d'assurance)

En outre toute demande de modification d'une réservation qui comporte un billet d'avion sur un vol régulier, tels que par exemple, un changement de nom, un changement de destination, un changement de dates etc., entraîne l'annulation du billet d'avion et l'émission d'un nouveau titre de transport. Dans ce cas, le prix du billet d'avion annulé n'est pas remboursable et le client devra s'acquitter du prix d'un nouveau billet d'avion, des frais de gestion facturés par la compagnie aérienne et de nos frais de gestion d'un montant de 150€.

### **7.2.Modification d'une réservation**

Toute demande de modification d'une réservation qui n'est pas considérée comme une annulation est soumise au paiement d'une somme de 50 € par personne au titre des frais de gestion du dossier.

- ✓ A plus de 30 jours du départ : 40 % du prix total (sur le montant TTC du voyage hors frais d'assurance)
- ✓ De 30 à 15 jours avant le départ : 80 % du prix total (sur le montant TTC du voyage hors frais d'assurance)
- ✓ A moins de 15 jours avant le départ : 100 % du prix total (sur le montant TTC du voyage hors frais d'assurance)

Le client ne pourra prétendre à aucun remboursement ni au versement d'aucune indemnité s'il interrompt son séjour et/ou ne consomme pas les prestations prévues et/ou modifie durant son séjour les prestations initialement prévues.

## **8. ANNULATION/MODIFICATION D'UN VOYAGE VERSAILLES VOYAGES A L'INITIATIVE DE VERSAILLES VOYAGES**

### **8.1.Annulation d'une réservation**

VERSAILLES VOYAGES peut annuler le voyage avant départ et rembourser l'intégralité des sommes versées sans être tenu à une indemnisation supplémentaire si le contrat ne peut être exécuté en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. VERSAILLES VOYAGES notifiera la résolution du contrat au client dans les meilleurs délais avant la date de départ.

Si VERSAILLES VOYAGES décide d'annuler le voyage avant le départ pour une autre raison et si VERSAILLES VOYAGES et le client ne parviennent pas à un accord amiable sur un voyage de

substitution, VERSAILLES VOYAGES remboursera l'intégralité des sommes versées au client et lui versera une indemnité au moins égale à la pénalité que le client aurait dû payer si l'annulation était intervenue de son fait.

VERSAILLES VOYAGES versera au client les sommes qui lui sont dues dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de 14 jours.

## **8.2.Modification d'une réservation**

### **8.2.1. Modification d'un élément essentiel**

Si avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose à l'organisateur ou au détaillant, ou en cas de hausse de prix supérieure à 8% celui-ci doit le plus rapidement possible en avertir le client et informer ce dernier de la faculté dont il dispose soit de résoudre sans frais le contrat, soit d'accepter la modification proposée par l'organisateur ou le détaillant.

Le client devra communiquer sa réponse au plus tard dans le délai imparti. A défaut de réponse dans ce délai, le client sera réputé avoir accepté la demande de modification.

Si le client refuse la proposition de modification et résilie le contrat, VERSAILLES VOYAGES le remboursera au plus tard dans un délai de 14 jours.

### **8.2.2. Modification d'un élément mineur**

VERSAILLES VOYAGES pourra modifier le contrat en cas de modification mineure. VERSAILLES VOYAGES en informera alors le client sur un support durable.

## **9. HEBERGEMENT ET PRESTATIONS SUR PLACE**

Il est de règle en hôtellerie internationale de disposer de sa chambre à partir de 14h quelle que soit l'heure d'arrivée du vol et de la libérer entre 10h et avant 12h quel que soit l'horaire du vol retour. En aucun cas, il ne pourra être dérogé à cette règle.

### **9.1.Classification de l'Hôtel**

Le nombre d'étoiles attribuées à l'établissement hôtelier figurant dans les descriptifs correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil et qui peuvent donc différer des normes françaises et européennes. En outre les méthodes de classification des hôtels d'un pays à l'autre peuvent également varier. VERSAILLES VOYAGES ne saurait en aucun cas être tenu responsable de toute interprétation d'une éventuelle classification locale.

### **9.2.Modification des hôtels, circuits, autotours, délogement hôtels**

Il peut arriver que VERSAILLES VOYAGES soit amené, pour des raisons indépendantes de sa volonté, à changer les hôtels ou les bateaux. Les clients en seront avisés avant leur départ. VERSAILLES VOYAGES proposera un service dans la même catégorie que celui proposé initialement.

De même, dans certains pays, le sens des circuits et des autotours pourra être modifié mais toutes les visites et étapes prévues seront respectées. Les fêtes tant civiles que religieuses, les grèves et les manifestations dans les pays visités sont susceptibles d'entraîner des modifications des visites ou excursions.

### **9.3.Types de chambres**

Les chambres ou cabines individuelles comprennent un lit pour une personne. Prévues en nombre limité, elles font souvent l'objet d'un supplément. Les chambres doubles sont prévues, soit avec deux lits, soit avec un lit double. Les chambres triples et quadruples sont souvent des chambres doubles équipées de lits d'appoint.

### **9.4.Repas**

Le nombre des repas dépend du nombre de nuits passées à l'hôtel. Dans la plupart des cas, le seul repas fourni lors du dernier jour est le petit déjeuner quelle que soit l'heure de départ de l'hôtel.

Selon les pays, les prestataires ne disposent pas toujours d'eau courante potable. Les frais d'achats de bouteilles d'eau potable sont alors à la charge du client.

#### **9.4.1. La Formule Petit Déjeuner**

Cette formule inclut 1 seul repas par jour : le petit déjeuner.

Les boissons ne sont pas incluses sauf exception dûment mentionnée dans le descriptif.

#### **9.4.2. La Formule Demi-Pension**

Cette formule inclut 2 repas par jour : le petit déjeuner et le dîner. Il peut arriver que le 2e repas soit un déjeuner selon l'hôtelier.

Les boissons ne sont pas incluses sauf exception dûment mentionnée dans le descriptif.

#### **9.4.3. La Formule Pension Complète**

Cette formule inclut 3 repas par jour : le petit déjeuner, le déjeuner et le dîner.

Les boissons ne sont pas incluses sauf exception dûment mentionnée dans le descriptif.

#### **9.4.4. La Formule Tout Inclus**

Cette formule inclut 3 repas par jour : le petit déjeuner, le déjeuner et le dîner. Elle peut inclure d'autres prestations comme les snacks, les boissons, selon le descriptif de l'hôtelier.

Elle ne signifie toutefois pas que tout est gratuit, seules les données figurant dans le descriptif feront foi.

### **9.5.Activités proposées lors du séjour**

Certaines activités proposées peuvent présenter des risques notamment pour les jeunes enfants. La responsabilité de VERSAILLES VOYAGES ne saurait être engagée en cas d'incident ou d'accident imputable à un manquement de vigilance de la part du client. Il peut advenir que certaines activités indiquées dans le descriptif soient supprimées par le prestataire local. La responsabilité de VERSAILLES VOYAGES ne saurait être engagée si ces activités sont supprimées en cas de force majeure, du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la prestation ou du fait du client.

En période de moindre occupation, l'hôtelier se réserve le droit d'effectuer des travaux de réduire et/ou de réorganiser les services proposés dans son établissement (accès aux restaurants, activités sportives, piscine, animation, ...), de fermer une ou plusieurs sections du complexe hôtelier.

### **9.6.Locations de voiture**

Le temps de location correspond à 24h multiplié par le nombre de nuits effectuées pendant le séjour. A titre d'exemple, un autotour de 8 jours/7 nuits, correspondra à une location de véhicule valable 7x24h, à savoir du jour 1 (10h) au jour 8 (10h). Si ce délai est dépassé, le loueur facturera en jour supplémentaire (à régler sur place par le client). Il arrive fréquemment qu'un supplément de prix soit prévu quand la voiture est retirée le soir.

Les conditions des loueurs étant particulières, il convient de consulter VERSAILLES VOYAGES avant la réservation pour connaître les spécificités de chaque destination et pouvoir réserver en toute connaissance de cause.

### **9.7. Perte et vol**

VERSAILLES VOYAGES conseille vivement à ses clients de n'emporter aucun objet de valeur pour limiter les risques en cas de perte ou de vol. Tous les effets personnels et objets de valeur (argent, bijoux, cartes de crédit, appareils électroniques...) restent sous la responsabilité des clients. Ces objets de valeur et effets personnels doivent être placés dans les coffres forts qui se trouvent dans les chambres d'hôtels. VERSAILLES VOYAGES ne peut être tenu pour responsable du vol ou de la perte des objets de valeur et/ou des effets personnels.

## **10. PACKAGES/FORFAITS TOURISTIQUES**

### **10.1. Durée des Voyages**

Les durées de voyages et les prix sont calculés en fonction d'un nombre de nuitées, et non de journées entières.

La durée ou la nature des prestations terrestres peuvent être modifiées en raison d'aléas dus au transport ou à des cas de force majeure, sans que le client puisse prétendre à remboursement ou indemnisation. Tout voyage interrompu ou abrégé du fait du client ne donnera lieu à aucun remboursement.

Le jour du départ à compter de l'enregistrement et le jour du retour jusqu'à l'heure d'arrivée sont inclus dans la durée des voyages.

L'arrivée le 1er jour peut être très tardive, voire dans la nuit, de même au retour, le transport peut avoir lieu tôt le matin, entraînant un départ du lieu de séjour dans le courant de la nuit. Si dans ces cas de figure, la première et/ou la dernière nuit se trouvaient écourtées, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu.

Tout repas supplémentaire devant être fourni sera à payer sur place. Tout repas non pris ne sera pas remboursé.

### **10.2. Dispositions applicables à certains circuits**

L'exécution de certains circuits est soumise à la réunion d'un nombre minimum de participants précisés dans le tableau des prix du circuit concerné. La confirmation ou l'annulation d'un circuit intervient au plus tard 21 jours avant la date de départ.

Si l'annulation du circuit intervient en raison d'un nombre insuffisant de participants au plus tard à 21 jours du départ, le client aura automatiquement droit au remboursement intégral des sommes versées mais ne pourra prétendre à aucune indemnité.

## **11. CONDITIONS PARTICULIERES LIEES AU TRANSPORT AERIEN**

### **11.1. Conditions générales du transporteur aérien**

VERSAILLES VOYAGES affrète ou co-affrète des avions de compagnies aériennes pour être en mesure de proposer des voyages, séjours et circuits à ses clients. Si la responsabilité de VERSAILLES VOYAGES est mise en cause dans le cadre d'un transport aérien, les conditions générales du transporteur aérien, qui peuvent notamment comporter des clauses d'exclusion et/ou de limitation de responsabilité seront opposables au client.

### **11.2. Attribution des sièges**

VERSAILLES VOYAGES n'est pas en mesure de garantir que les clients qui voyagent ensemble seront assis dans l'avion les uns à côté des autres. Dès lors, aucune indemnité ne pourra être versée si les clients sont séparés au cours de leur trajet.

### **11.3. Non présentation au départ**

En cas de non-présentation au départ, VERSAILLES VOYAGES se réserve le droit d'annuler les autres prestations. A noter que les compagnies aériennes procèdent automatiquement l'annulation du billet retour en cas de non-présentation au départ. Le client devra informer immédiatement VERSAILLES VOYAGES de toute non-présentation s'il souhaite conserver les prestations terrestres

Tout voyage interrompu, abrégé ou toute prestation non consommée du fait de l'acheteur ne donnera droit à aucun remboursement. Si le client a souscrit une assurance optionnelle couvrant notamment l'interruption de séjour, il devra se conformer aux modalités d'annulation figurant dans les conditions du contrat d'assurance.

Sur les vols réguliers, tous les tronçons doivent être utilisés faute de quoi la compagnie aérienne se réserve le droit de réajuster le tarif ou d'annuler les places.

### **11.4. Prestations sur place**

Certains tarifs sont sujets à présentation de prestations terrestres obligatoires lors de l'enregistrement. VERSAILLES VOYAGES décline toute responsabilité si un passager se voyait refuser l'embarquement pour non-respect de cette disposition.

### **11.5. Animaux**

Chaque compagnie a sa propre politique en matière d'animaux. En principe, ils sont interdits sur les vols charters. Sous réserve de formalités en règle et sur accord préalable de la compagnie aérienne, les animaux familiers peuvent être admis en soute sur certains vols réguliers. La demande doit être faite directement auprès de la compagnie sur laquelle le client a prévu de voyager. D'une façon générale, les animaux ne sont pas acceptés dans nos établissements.

### **11.6. Repas spéciaux**

Généralement, les vols charters ne proposent pas de repas spéciaux. En revanche, sur les vols réguliers, il convient d'interroger la ou les compagnies aériennes sur la possibilité de servir un repas spécial à réception de la référence du billet ou au moment de du préenregistrement.

VERSAILLES VOYAGES ne peut être tenu pour responsable de l'impossibilité de servir un repas spécial.

### **11.7. Bagages**

Chaque compagnie aérienne dispose de ses propres règles de transport de bagages qui peuvent changer sans préavis. VERSAILLES VOYAGES communiquera au client, pour chaque compagnie aérienne, le poids, et le cas échéant le nombre de bagages maximum autorisés sans

supplément de prix. VERSAILLES VOYAGES recommande de ne pas dépasser le poids de bagage autorisé et de prévoir un seul bagage par personne. Les franchises s'apprécient généralement individuellement. Tout frais pour supplément de bagages imposé par le transporteur sera à la charge du client.

En cas de perte de bagage ou de dommage causé à un bagage lors du transport aérien, le client doit signaler immédiatement, à son arrivée dans l'aéroport, cette perte ou ce dommage au transporteur aérien. Le client doit conserver une copie de sa déclaration de perte ou d'avarie, de sa carte d'embarquement, des étiquettes bagage et de tous documents utiles pour sa réclamation auprès de la compagnie aérienne. Ces documents devront être envoyés, le cas échéant, à la compagnie d'assurance auprès de laquelle le client aura souscrit une assurance voyage.

En toute hypothèse les pertes, vols ou dégâts causés aux biens suivants ne sont pas indemnisables : bijoux, argent, perles, pierres dures, montres, objets d'art, objets précieux ou de valeurs, appareils électroniques (appareils photo, caméras, téléphones, tablettes, etc.) passeports, pièces d'identité.

Il est fortement recommandé de conserver sur soi pendant toute la durée du voyage les biens indispensables tels que les médicaments ou les lunettes de vue.

Lors des transferts, les bagages restent sous la responsabilité des clients.

### **11.8. Vol Direct**

Dans l'aviation, un vol direct relie deux points sans changement de numéro de vol ; il est exploité par une compagnie aérienne et peut comprendre des escales à un point intermédiaire.

L'escale peut soit permettre à des passagers de monter à bord ou à d'autres de débarquer, soit servir de simple escale technique, par exemple pour ravitailler.

### **11.9. Code Share**

Les transporteurs passent des accords entre eux pour exploiter les appareils et équipages d'une autre compagnie aérienne. Le client peut donc être amené à voyager avec une compagnie aérienne autre que celle initialement signalée.

## **12. CESSION DU CONTRAT DE VOYAGE**

Le client peut céder son contrat de voyages à un tiers qui accepte les conditions prévues par le contrat (hébergement, pension, etc.). La cession du contrat doit être notifiée, au plus tard 7 jours avant la date de départ, à la société Versailles Voyages par tout moyen qui permet d'obtenir un accusé de réception. Les contrats d'assurance et d'assistance ne sont pas cessibles.

La cession du contrat est soumise à des frais de gestion d'un montant de 150 euros par personne. Tous les autres coûts consécutifs à cette cession de contrat seront également facturés. Tel est le cas notamment les frais relatifs au changement de billets d'avion sur les vols réguliers et les vols lowcost qui sont annulés et remplacés par des nouveaux billets d'avion émis au nom du cessionnaire.

Le cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement de l'ensemble des frais et coûts consécutifs à la cession du contrat de voyage. Il en est de même pour le complet règlement du prix du voyage

### **13. PHOTOS, ILLUSTRATIONS, VIDEOS**

#### **13.1. Photos et illustrations sur le site VERSAILLES VOYAGES**

VERSAILLES VOYAGES s'efforce d'illustrer ses propositions de photos ou illustrations donnant un aperçu des services proposés. Il est toutefois précisé que les photos et illustrations figurant dans le descriptif sont simplement illustratives des services. Ces photos n'ont pas de caractère contractuel.

#### **13.2. Photos et vidéos dans les Clubs commercialisés par VERSAILLES VOYAGES**

Les clients qui séjournent dans un Club sont susceptibles d'être filmés et/ou photographiés pendant leur séjour au cours de leurs activités et/ou de leurs loisirs (sports, jeux etc.).

Les responsables des clubs et / ou les photographes solliciteront un accord écrit pour utiliser une image où la personne est reconnaissable et ce quel que soit le support photo ou une vidéo.

Cet accord précisera le support sur lequel sera diffusée l'image, l'objectif de cette diffusion ainsi que sa durée

Un accord sera également demandé si l'image est réutilisée dans un but différent de la première diffusion.

Les clients conservent toujours la possibilité, s'ils le souhaitent de demander durant leur séjour aux représentants VERSAILLES VOYAGES, ou à leur retour, que leur image ne soit ni diffusée, ni reproduite.

### **14. RESPONSABILITE DE VERSAILLES VOYAGES**

#### **14.1. Force majeure**

VERSAILLES VOYAGES ne pourra être tenu pour responsable des cas fortuits, des cas de force majeure (notamment les grèves, les intempéries, les catastrophes naturelles, l'interruption des moyens de communications...) du fait des tiers, ou de la faute du client (présentation après l'heure de convocation, non-respect des formalités administratives, douanières, de santé, non présentation à l'embarquement...).

#### **14.2. Aléas**

Un client ne pourra en aucune manière engager la responsabilité de VERSAILLES VOYAGES dans l'hypothèse de retards, de modifications d'itinéraire de vol ou de changements d'aéroport, notamment causés, par des grèves des personnels des compagnies aériennes ou des aéroports, par de nombreuses rotations des appareils et les impératifs de sécurité, de même que tout retard dû aux conditions atmosphériques. Dans ces hypothèses, VERSAILLES VOYAGES ne sera tenue à aucune indemnisation à quelque titre que ce soit.

De manière générale VERSAILLES VOYAGES conseille vivement à ses clients de prévoir un temps de connexion minimum de 3h en cas de pré ou post acheminement par leurs propres moyens pour l'aéroport et de réserver des titres de transport modifiables, échangeables ou remboursables, afin de limiter les éventuels frais à leur charge.

## **15. DISPOSITIONS DIVERSES**

Dans le cas où l'une des dispositions des conditions de vente serait déclarée nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante. Dans ce dernier cas, les parties négocieront son remplacement par une disposition ayant un effet économique équivalent.

## **16. DROIT APPLICABLE**

Les conditions de vente sont soumises au droit français.

## **17. CNIL - INFORMATIQUE ET LIBERTES**

Les données à caractère personnel transmises à Versailles Voyages sont traitées conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 modifiée du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (Loi Informatique et Libertés) et au Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (Règlement n°2016/679)

Versailles Voyages, responsable du traitement, enregistre ces données dans un fichier qui permet à nos services de traiter vos réservations ou vos demandes de devis.

Afin de préparer le voyage, vos données seront communiquées aux partenaires de Versailles Voyages, aux fournisseurs des prestations réservées (hôteliers, transporteurs...) ou aux différents prestataires qui peuvent être situés hors de l'Union Européenne.

Versailles Voyages s'engage à ne pas transférer, ni vendre des données à caractère personnel à des tiers. Ces données sont conservées durant la relation contractuelle et pour la durée nécessaire afin de répondre aux obligations légales. Les clients d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et de suppression. Ces droits s'exercent par courrier postal adressé à l'adresse suivante : Versailles Voyages Service Relations Clients, 27 boulevard des Italiens 75002 Paris.

Vous pouvez également adresser vos demandes à notre délégué à la Protection des Données :

- En nous contactant à l'adresse [dpd@versailles-voyages.fr](mailto:dpd@versailles-voyages.fr)
- En nous envoyant un courrier à l'adresse :  
Versailles Voyages – Service du Délégué à la Protection des Données  
27 boulevard des Italiens  
75002 Paris

Vous avez également la possibilité de saisir la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés)

Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité

## **18. MESSAGES**

En acceptant les présentes conditions générales, vous consentez à ce que Versailles Voyages vous envoie des messages par mail ou par SMS (WhatsApp, etc...) pour recueillir vos commentaires



sur votre expérience de vacances et éventuellement pour vous proposer des offres commerciales sur nos voyages.

Vous pouvez vous opposer à la réception de ces messages à tout moment :

- En cliquant sur le lien de désinscription figurant au bas de chaque message
- En nous contactant à l'adresse [marketing@versailles-voyages.fr](mailto:marketing@versailles-voyages.fr)
- En nous envoyant un courrier à l'adresse :  
Versailles Voyages – Service Marketing  
27 boulevard des Italiens  
75002 Paris

## FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD POUR LES CONTRATS DE VOYAGE A FORFAIT

*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.211-2 II du code du tourisme.*

*Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. Versailles Voyages et le détaillant seront entièrement responsables de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.*

*En outre, comme l'exige la loi, Versailles Voyages dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.*

*Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 :*  
<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000031632248/>

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

Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

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 modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre 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 résoudre 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 importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

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

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur 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. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti.

La société Versailles Voyages a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST 15 avenue Carnot 75017 Paris [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel) téléphone : 01 44 09 25 35

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Versailles Voyages.