

Conditions de Vente

Afin de pouvoir bénéficier des prestations proposées par l'Organisateur nous vous invitons à prendre connaissance des présentes conditions générales de vente et à les lire attentivement.

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées. La réservation et/ou la commande de prestations est réservée à l'Acheteur ayant pris connaissance des présentes conditions de vente dans leur intégralité, de façon préalable à sa commande et les ayant acceptées sans réserve. Dès lors, la prise de commande entraîne l'entière adhésion aux présentes conditions générales de vente et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions

CONDITIONS PARTICULIERES

- 1. Définition**
- 2. Capacité**
- 3. Prix et paiement**
- 4. Formalités**
- 5. Prestation de transport aérien seule**
- 6. Prestation d'hébergement seule**
- 7. Prestation de location de voiture seule**
- 8. Packages/forfaits**
- 9. Réclamation**
- 10. Assurances**
- 11. Frais d'annulation et de modification**
- 12. Droit de rétractation**
- 13. Informatique et liberté**
- 14. Dispositions diverses**
- 15. Droit applicable**

Conditions Générales

1. Définition

1.1 Organisateur : CWT Meetings & Events Département Salons Professionnels, membre du Groupe CARLSON WAGONLIT TRAVEL.

CWT Meetings & Events est une S.A.S. au capital de 156 000 €, dont le siège social est 16 rue Ballu 75009 PARIS, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le n° 323 914 244, titulaire de la licence d'agent de voyages n° 075 95 0057.

CWT Meetings & Events a souscrit auprès de la compagnie ZURICH INSURANCE IRELAND LIMITED (France), un contrat couvrant les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle.

CWT Meetings & Events bénéficie d'une garantie financière délivrée par l'Association Professionnelle de Solidarité (APS), 15 avenue Carnot, 75017 Paris.

1.2 Acheteur : désigne toute personne qui réserve, commande et/ou achète une prestation proposée par l'Organisateur, telle que la fourniture de billets d'avion, de prestations d'hébergement, de location de voitures, la fourniture de packages/forfaits ou tout autre service.

1.3 Passation et modification ou annulation d'une commande : Vous pourrez réserver sur le site CWT Meetings & Events Département Salons Professionnels les prestations souhaitées. CWT Meetings & Events Département Salons Professionnels vous transmettra par retour, le cas échéant, par courrier électronique, la confirmation de la commande reprenant les éléments essentiels de celle-ci tels que l'identification du fournisseur du produit ou service réservé, le prix, la quantité, la date de voyage. En l'absence de courrier électronique de confirmation émis par CWT Meetings & Events Département Salons Professionnels, la réservation n'a pas été prise en compte. Il vous appartient donc dans tous les cas de vous assurer de la bonne réception du courrier électronique de confirmation. Toute demande de modification ou d'annulation de votre commande devra parvenir à CWT Meetings & Events Département Salons Professionnels impérativement par courrier électronique à salons@carlsonwagonlit.fr. CWT Meetings & Events Département Salons Professionnels vous transmettra par retour, par courrier électronique, le cas échéant, la confirmation de la demande de modification ou d'annulation. En l'absence de courrier électronique de confirmation émis par CWT Meetings & Events Département Salons Professionnels, la modification ou l'annulation n'a pas été prise en compte. Il vous appartient donc dans tous les cas de vous assurer de la bonne réception du courrier électronique de confirmation.

En cas de modification ou d'annulation, et sous déduction des sommes dues (cf. article 12 Frais d'annulation et de modification), CWT Meetings & Events Département Salons Professionnel vous remboursera dans un délai raisonnable toutes les sommes préalablement versées.

Attention : Certains produits ou prestations ne pourront faire l'objet d'aucune modification ou annulation. Les sommes que vous auriez versées dans ces hypothèses ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement. Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste que vous nous rapporteriez, les données conservées dans le système d'information de CWT Meetings & Events Département Salons Professionnels et/ou ses partenaires ont force probante quant aux commandes passées. Les données sur support informatique ou électronique conservées par CWT Meetings & Events Département Salons Professionnels constituent des preuves et, si elles sont produites comme moyens de preuve par CWT Meetings & Events Département Salons Professionnels dans toute procédure contentieuse ou autre, elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

1.4 Package/forfait : Constitue des packages/forfaits (au sens de l'article 2 de la loi du 13 juillet 1992), la vente, pour un prix global d'une prestation incluant au moins deux éléments parmi les trois suivants : - une prestation de transport ou de location de voiture, - une prestation d'hébergement, - un service non accessoire au transport ou à l'hébergement, mais représentant une part significative du prix global.

2. Capacité

L'Acheteur reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites, c'est à dire être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et ne pas être sous tutelle ou curatelle. L'Acheteur garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies par ses soins ou tout autre membre de sa famille.

Avertissement : Rappel des termes de l'article 313-1 du Nouveau Code Pénal : " L'escroquerie est le fait, soit par l'usage d'un faux nom ou d'une fausse qualité, soit par l'abus d'une qualité vraie, soit par l'emploi de manœuvres frauduleuses de tromper une personne physique ou morale et de la déterminer ainsi, à son préjudice ou au préjudice d'un tiers, à remettre des fonds, des valeurs ou un bien quelconque, à fournir un service ou à

consentir un acte opérant obligation ou décharge. L'escroquerie est punie de cinq ans d'emprisonnement et de 381 123€ d'amende ".

3. Prix et paiement

3.1 Prix : Tous les prix sont affichés en Euros. Conformément au régime de TVA sur la marge des agents de voyages, les factures émises par l'Organisateur ne mentionnent pas la TVA collectée sur les prestations vendues. Les prix sont établis sur la base des tarifs et taux de change indiqués ci-dessous et sont susceptibles d'être révisés. Les prix doivent être confirmés préalablement à votre inscription.

3.2 Révision des prix : Les prix indiqués sont ceux en vigueur à la date de la réservation.
Attention : En cas de variation du montant des taxes, redevances passagers et/ou surcharges carburant appliquées par les autorités et/ou compagnies aériennes, celles-ci seront intégralement et immédiatement répercutées dans le prix de tous les produits à compter de sa date d'application, y compris pour les clients déjà inscrits et ayant déjà réglé la prestation correspondante.
Pour les clients packages/forfaits déjà inscrits, la révision à la hausse du prix de leur voyage ne pourra intervenir moins de trente jours avant la date du départ.

3.3 Modes de paiement : Vous devez effectuer votre règlement par carte bancaire
Attention : si l'utilisateur est domicilié à l'étranger (adresse postale ou adresse électronique), si le départ du voyage s'effectue de l'étranger, si l'adresse de livraison du billet ou du carnet de voyages est à l'étranger, le règlement devra être effectué exclusivement par virement bancaire. Les frais sont à la charge du client.

3.4 Conditions de règlement : L'inscription est effective dès la réservation. Un paiement complet est exigé au moment de la réservation. Le dossier n'est confirmé que lorsque le paiement est effectué par le client. A défaut de parfait paiement, l'Organisateur est en droit de considérer que l'Acheteur a annulé sa réservation. Avant réception et encaissement du paiement complet, l'Organisateur n'est pas tenu d'émettre un quelconque billet. Toutefois, l'Acheteur demeure dans tous les cas responsable du paiement de tous les montants convenus pour les produits ou services commandés. Ne sont pas considérés comme libératoires de la dette : la remise d'un numéro de carte bancaire tant que l'accord du centre de paiement n'est pas obtenu ni d'un virement avant confirmation de notre banque. De même, n'est pas considéré comme libératoire de la dette le paiement par l'Acheteur auprès d'une agence de voyages d'une prestation de l'Organisateur tant que l'Organisateur n'a pas reçu le parfait paiement de la prestation commandée par ladite agence de voyages. A défaut de paiement par l'agence de voyages intermédiaire dans les délais prévus, l'Organisateur est en droit d'annuler la réservation effectuée par l'agence de voyages pour le compte de l'Acheteur. Avant réception du paiement complet, l'Organisateur n'est pas tenu d'émettre un quelconque billet. Le non-respect par l'Acheteur des conditions de paiement sera considéré par l'Organisateur comme une annulation demandée par l'Acheteur. Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour quelque raison que ce soit, la vente des prestations réservées serait annulée, les frais en découlant étant à la charge de l'Acheteur.

Attention : afin de minimiser les conséquences des fraudes aux cartes bancaires, CWT Meetings & Events Département Salons Professionnels se réserve le droit d'effectuer des vérifications aléatoires et de demander à l'Utilisateur de faxer ou poster 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 du passager et ce avant d'émettre un billet.

4. Formalités

Les ressortissants des pays étrangers doivent se renseigner préalablement à leur inscription auprès des autorités compétentes du ou des pays de destination et doivent impérativement signaler leur nationalité en commentaire dans leurs dossiers. Il appartient à l'Utilisateur de vérifier auprès des autorités concernées les différentes formalités nécessaires à la réalisation du voyage réservé. Si l'Utilisateur se voyait refuser l'embarquement ou l'accès au pays de destination faute de satisfaire aux formalités de police, de santé ou de douane, CWT Meetings & Events Département Salons Professionnels ne pourrait en aucun cas être tenu pour responsable. L'Utilisateur supportera seul toute sanction et/ou amendes éventuellement infligées et résultant de l'inobservation de règlement de police, de santé ou douanier, ainsi que des conséquences pouvant en résulter. L'opérateur ne pourra ni être tenu pour responsable, ni rembourser les billets ou quelque frais que ce soit.

Attention : La réglementation de certains pays impose outre un éventuel Visa, une validité du passeport supérieure à 6 mois suivant la date du retour du voyage.

5. Prestation de transport aérien seule

5.1 Responsabilités : La responsabilité de l'Organisateur ne saurait se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant le transport ou le transfert des passagers et des bagages. En aucun cas, l'Organisateur ne peut être tenu pour responsable du fait de circonstances de force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture de prestations prévues ou de la mauvaise exécution pour des circonstances imputables à l'Acheteur.

L'Organisateur ne peut être tenu pour responsable en cas de modifications des horaires, retards, annulations et autres, imputables à des cas fortuits, des cas de force majeure (grèves, intempéries, guerres, catastrophes naturelles, épidémies, attentats, incidents techniques etc...), du fait de tiers ou de l'Acheteur (présentation après l'heure de convocation à l'aéroport, refus d'enregistrement ou d'embarquement pour non respect des formalités de police, de santé ou douane, non présentation à l'embarquement etc...).

Les frais éventuels résultant de ces imprévus (taxi, hôtel, parking, pré et/ou post acheminement aérien etc...) sont à la charge de l'Acheteur. Nous vous informons que dans tous les cas, la responsabilité des compagnies aériennes, ainsi que celle de ses représentants, agents ou employés, n'est limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations, qu'au strict transport aérien des passagers et de leurs bagages comme précisé sur le billet d'avion, seul contrat entre la compagnie et le passager.

5.2 Billets d'avion Les billets d'avion seront émis après règlement intégral du montant du dossier. Le billet est expédié à 08 jours du départ par voie postale, par courrier spécial ou remis à l'aéroport. Dans le cas où l'envoi ou la remise impliquerait des frais supplémentaires, ceux-ci, communiqués à la réservation, restent à la charge de l'Acheteur. L'Organisateur ne pourrait être tenu pour responsable d'un défaut de livraison imputable à ces prestations.

5.3 Bagages : Nous vous rappelons que sont interdits dans les bagages les articles concernés par la réglementation internationale IATA sur les matières dangereuses et notamment les articles explosifs, inflammables, corrosifs, oxydants, irritants, toxiques ou radioactifs, les gaz comprimés et les objets non autorisés par les états. Nous vous invitons à vous renseigner auprès de la compagnie aérienne sur laquelle vous avez prévu de voyager afin de prendre connaissance de leur politique en matière d'articles non autorisés dans les bagages et dans tous les cas à lire attentivement les conditions du contrat de transport qui figurent au dos du billet d'avion. L'Organisateur ne peut être tenu pour responsable en cas de refus de la compagnie d'embarquer un bagage. L'Organisateur ne pourra prendre en

charge quelque frais que ce soit si pour cette raison un passager se voyait refuser l'embarquement de son bagage.

Bagage en cabine : Chaque compagnie a sa propre politique. Le plus fréquemment il n'est admis qu'un seul bagage en cabine par passager dont le total des dimensions (circonférence) n'excède pas 115cm et dont le poids n'excède pas 5Kg. Ce poids et cet encombrement maximum peuvent être modifiés selon le type d'appareil. Dans tous les cas, ce bagage reste sous la responsabilité de l'Acheteur pendant toute la durée du voyage.

Bagage en soute : Chaque compagnie a sa propre politique. Le plus fréquemment il est une franchise de 15Kg de bagage par passager sur les vols affrétés et une franchise de 20Kg de bagage par passager sur les vols réguliers (classe économique). En cas d'excédent, s'il est autorisé, le passager devra s'acquitter d'un supplément auprès de la compagnie aérienne, à l'aéroport. Nous vous invitons à vous renseigner auprès de la compagnie que sur laquelle vous avez prévu de voyager afin de prendre connaissance de leur politique en matière d'excédent bagage.

L'Organisateur ne peut être tenu responsable de tous refus d'embarquement ou confiscation d'objet jugé dangereux par la compagnie ou les autorités aéroportuaires. Il est de la responsabilité du passager de se renseigner des objets interdits en soute ou en cabine.

5.4 Sur-réservation : Il arrive que des passagers ayant réservé un vol ne se présentent pas à l'embarquement. Pour remédier à ce problème des "no-shows", les compagnies aériennes pratiquent la sur-réservation ou "surbooking". Il peut donc arriver que le nombre de sièges disponibles ne soit pas suffisant pour accueillir tous les passagers qui se présentent à l'embarquement. Dans ce cas, certains passagers ne peuvent prendre le vol prévu. Une réservation confirmée n'est pas une garantie absolue d'obtenir un siège, mais la compagnie aérienne est tenue d'offrir une compensation au passager qui subirait ce désagrément. Nous vous invitons à vous renseigner auprès de la compagnie sur laquelle vous avez prévu de voyager afin de prendre connaissance de leur politique en matière de sur-réservation et dans tous les cas à lire attentivement les conditions du contrat de transport qui figurent au dos du billet d'avion.

L'Organisateur ne peut être tenu pour responsable en cas de sur-réservation. L'Organisateur ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit si pour cette raison un passager se voyait refuser l'embarquement.

5.5 Non présentation au départ : En cas de non présentation au départ (no-show), l'ORGANISATEUR se réserve le droit d'annuler les autres prestations ainsi que le billet de retour sauf si une confirmation nous est adressée au plus tard dans les 24 heures suivant le vol aller.

Tout voyage interrompu, abrégé ou toute prestation non consommée du fait de l'Acheteur ne donnera droit à aucun remboursement, en particulier toute place d'avion à l'aller et au retour. Si l'acheteur 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.

5.6 Repas spéciaux : Généralement, les vols affrétés n'en proposent pas. Sur les vols réguliers, renseignez-vous directement auprès de la compagnie sur laquelle vous avez prévu de voyager.

5.7 Enregistrement : Sauf mention contraire, les passagers sont convoqués au comptoir aéroport deux heures avant le décollage sur les vols affrétés et une heure avant le décollage sur les vols réguliers. Il vous appartient de vérifier l'heure limite d'enregistrement au-delà de laquelle l'enregistrement des passagers n'est plus accepté.

Ces délais peuvent varier pour les passagers nécessitant une assistance (cf. dessous). L'Organisateur ne peut être tenu responsable et ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit si un passager se voyait refuser l'enregistrement pour présentation au delà de l'heure limite.

Le passager sera alors considéré comme ne s'étant pas présenté (no-show) et ne pourra prétendre au remboursement du billet non utilisé. La place pourra être utilisée par un autre passager.

Attention : les personnes handicapées, les passagers ayant des bagages hors format ou avec des excédents de bagages doivent contacter préalablement la compagnie aérienne afin de vérifier l'heure limite d'enregistrement.

5.8 Identité du transporteur : Dans le cas d'accords commerciaux entre compagnies aériennes régulières dits " Partage de codes " (code share), il est possible que l'Acheteur effectue le voyage, en tout ou partie, avec une autre compagnie aérienne que celle stipulée sur le billet d'avion sans donner droit à aucun réajustement tarifaire et/ou dédommagement. L'Organisateur ne peut être tenu pour responsable de ces changements.

Dans le cas de vols spéciaux ou vols affrétés, l'identité du transporteur aérien peut être soumise à modification sans que la responsabilité de l'Organisateur puisse être engagée.

5.9 Horaires et types d'appareils : Les horaires, le type d'appareil et l'itinéraire sont communiqués à titre indicatif. Le transporteur ou l'Organisateur se réserve le droit de modifier tout ou partie de ces éléments, même après confirmation. L'organisateur se réserve le droit de transférer les passagers sur d'autres vols dans les 24 heures.

5.10 Correspondances : Conformément aux conventions internationales, les correspondances ne sont pas garanties. Il est donc conseillé de ne prévoir aucun engagement, le jour ou le lendemain de l'aller ou du retour du voyage.

5.11 Perte ou vol de billet : Si vous êtes victime d'une perte ou d'un vol de votre billet lors de votre voyage, vous devez effectuer une déclaration spécifique auprès de la police et de la compagnie aérienne et assurer à vos frais votre retour en achetant un autre billet auprès de la compagnie émettrice. Toutes les conséquences découlant de la perte ou du vol d'un billet sont à votre charge. Toutefois, un remboursement, restant à la discrétion de la compagnie pourra éventuellement être demandé, accompagné de tous les originaux (souche de billet racheté, carte d'embarquement ...).

5.12 Modification de retour sur place : Quand elle est possible, sur les vols affrétés, contactez notre correspondant. Lequel pourra éventuellement vous demander de payer des frais.

Pour les vols réguliers, contactez directement la compagnie. Sachez que la compagnie pourra vous demander de payer des frais, voire un réajustement tarifaire.

Certains billets modifiables à destination ne le sont que sous réserve de disponibilité dans la classe tarifaire figurant sur le billet.

5.13 Aéroports : Lorsque la ville ou le lieu d'arrivée ou de départ comporte plusieurs aéroports, le transporteur peut décoller/atterrir indifféremment sur l'un ou l'autre sans donner lieu à un dédommagement. Par exemple à Paris le transporteur peut être amené à atterrir à Orly ou à Roissy Charles de Gaulle. Les frais de navettes (taxis, bus, parking, etc.) restent à la charge du passager.

5.14 Dispositions diverses : Toute place non utilisée à l'aller et/ou retour, pour quelque motif que ce soit, ne pourra faire l'objet d'un remboursement. L'Organisateur ne peut être tenu responsable pour des retards survenant indépendamment de sa volonté (intensité du trafic

aérien, grèves, attentats, incidents techniques ou autres). Conformément aux conventions internationales, les correspondances ne sont pas garanties et aucune compensation ne sera accordée. Un vol est appelé vol direct lorsqu'il conserve le même numéro de vol du point de départ au point d'arrivée (même s'il y a une ou plusieurs escales en cours de route). Le transporteur se réserve le droit en cas de faits indépendants de sa volonté ou contraintes techniques, d'acheminer les passagers par tout mode de transport de son choix avec une diligence raisonnable, sans qu'aucun dédommagement ne puisse être revendiqué par eux. Pour cette raison, nous vous recommandons vivement de ne prendre aucun engagement le jour du départ ainsi que le jour ou le lendemain du retour de votre voyage.

6. Prestation d'hébergement seule

6.1 Responsabilité : Dans le cadre de l'achat de prestation d'hébergement seule, l'Organisateur agit en qualité de simple intermédiaire entre l'hôtel et l'Acheteur.

L'Organisateur ne peut être tenu pour responsable pour des cas fortuits, des cas de force majeure (grèves, intempéries, guerres, catastrophes naturelles, épidémies, attentats, incidents techniques etc...), du fait de tiers, de l'Acheteur ou du fournisseur.

Les frais éventuels résultant de ces imprévus (taxi, hôtel, parking, pré et/ou post acheminement aérien etc...) sont à la charge de l'Acheteur.

6.2 Durée du voyage : Les prix sont calculés par rapport à un nombre de nuitées et non de journées. On entend par nuitée la période de mise à disposition des chambres. Celle-ci varie de 14 heures à 18 heures le jour de l'arrivée, jusqu'à 12 heures le lendemain. Si, en raison des horaires des transports, la première et/ou la dernière nuitée se trouvent écourtées ou prolongées aucun remboursement, ni aucune indemnité ne pourra être accordée. Ainsi, si l'Acheteur entre en possession de sa chambre par exemple à 2 heures du matin, les 10 heures au cours desquelles sa chambre a été tenue à sa disposition (de 2h à 12h) sont considérées comme une nuitée et aucun dédommagement ne pourra avoir lieu.

6.3 Bon d'échange : Il sera remis à l'Acheteur, après règlement intégral, un bon d'échange (" Voucher "). L'Acheteur devra remettre celui-ci à la réception de l'hôtel le jour de son arrivée. Seules les prestations mentionnées explicitement sur le bon d'échange sont comprises.

6.4 Chambre : Les chambres sont mises à disposition entre 14 heures et 18 heures le jour de l'arrivée, quelle que soit l'heure d'arrivée et du moyen de transport utilisé et doivent être libérées avant 12 heures le lendemain, quel que soit l'horaire et le moyen de transport utilisé.

Les chambres individuelles comprennent généralement un lit pour une personne. Ces chambres font souvent l'objet d'un supplément. Les chambres doubles sont prévues, soit avec deux lits, soit plus rarement avec un lit double.

6.5 Classification : L'indication du niveau de confort attribué aux hôtels figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil, et qui peut donc différer des normes françaises. Elle n'est fournie qu'à titre indicatif. L'Organisateur se réserve la possibilité, pour des raisons techniques, pour des cas de force majeure ou du fait d'un tiers, de substituer l'hôtel initialement réservé par un autre hôtel de même catégorie proposant des prestations équivalentes sans donner droit à un dédommagement.

6.6 Modification des hôtels, délogement hôtels : Il peut arriver qu'un fournisseur soit amené, pour des raisons multiples à changer les hôtels mentionnés sans que cette mesure constitue une modification d'un élément essentiel du voyage. Dans la mesure du possible, l'Acheteur

sera avisé au préalable et il lui sera fourni un service dans la même catégorie que celle proposée initialement. Aucun dédommagement ne pourra être réclamé par l'Acheteur.

6.7 Photos et illustrations : L'Organisateur fait ses meilleurs efforts pour fournir des photos et illustrations donnant à l'Acheteur un aperçu des prestations proposées. Ces photos et illustrations ont pour objet d'indiquer à l'Acheteur la catégorie mais ne sauraient engager l'Organisateur au delà de cet objet.

7. Prestation de location de voiture seule

7.1 Responsabilité : Sauf dispositions contraires, la vente de prestations de location de voiture seule est régie par les conditions spécifiques des fournisseurs.

Dans le cadre de l'achat de location de voiture seule, l'Organisateur agit en qualité de simple intermédiaire entre le loueur et l'Acheteur. L'Organisateur ne peut être tenu pour responsable en cas de modifications des horaires, retards, annulations et autres, imputables à des cas fortuits, des cas de force majeure (grèves, intempéries, guerres, catastrophes naturelles, épidémies, attentats, incidents techniques etc...), du fait de tiers, de l'Acheteur ou du loueur.

Les frais éventuels résultant de ces imprévus (taxi, hôtel, parking, pré et/ou post acheminement aérien etc...) sont à la charge de l'Acheteur.

7.2 Bon d'échange : Il sera remis à l'Acheteur, après règlement intégral, un bon d'échange (" Voucher "). L'Acheteur devra remettre celui-ci au loueur le jour de son arrivée. Seules les prestations mentionnées explicitement sur le bon d'échange sont comprises.

8. Packages/forfaits

8.1 Responsabilité : La vente de packages/forfaits est régie par le Décret n° 94-490 du 15 juin 1994, pris en application de la Loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages et de séjours. Ces dispositions sont complétées par les présentes conditions générales. Conformément à l'article 104 du Décret n° 94-490 du 15 juin 1994, les articles 95 à 103 dudit Décret sont reproduits ci-après (Article 16).

8.2 Durée du voyage : Les prix sont calculés par rapport à un nombre de nuitées et non de journées. On entend par nuitée la période de mise à disposition des chambres. Celle-ci varie de 14 heures à 18 heures le jour de l'arrivée, à 12 heures le lendemain. Si, en raison des horaires des transports, la première et/ou la dernière nuitée se trouvent écourtées ou prolongées aucun remboursement, ni aucune indemnité ne pourra être accordée. Ainsi, si l'Acheteur entre en possession de sa chambre par exemple à 2 heures du matin, les 10 heures au cours desquelles sa chambre a été tenue à sa disposition (de 2h à 12h) sont considérées comme une nuitée et aucun dédommagement ne pourra avoir lieu.

8.3 Chambre : Les chambres sont mises à disposition entre 14 heures et 18 heures le jour de l'arrivée, quelle que soit l'heure d'arrivée et du moyen de transport utilisé et doivent être libérées avant 12 heures le lendemain, quel que soit l'horaire et le moyen de transport utilisé. Les chambres individuelles comprennent généralement un lit pour une personne. Ces chambres font souvent l'objet d'un supplément. Les chambres doubles sont prévues, soit avec deux lits, soit plus rarement avec un lit double.

8.4 Classification : L'indication du niveau de confort attribué aux hôtels figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil, et qui peut donc différer des normes françaises. Elle n'est fournie qu'à titre

indicatif. L'Organisateur se réserve la possibilité, pour des raisons techniques, pour des cas de force majeure ou du fait d'un tiers, de substituer l'hôtel initialement réservé par un autre hôtel de même catégorie proposant des prestations équivalentes sans donner droit à un dédommagement.

8.5 Modification des hôtels, délogement hôtels : Il peut arriver qu'un fournisseur soit amené, pour des raisons multiples à changer les hôtels mentionnés sans que cette mesure constitue une modification d'un élément essentiel du voyage. Dans la mesure du possible, l'Acheteur sera avisé au préalable et il lui sera fourni un service dans la même catégorie que celle proposée initialement. Aucun dédommagement ne pourra être réclamé par l'Acheteur.

8.6 Transport ferroviaire : Lorsque le package/forfait comprend une prestation de transport ferroviaire, l'utilisation des titres de transport est soumise à des conditions particulières de validité reportées sur les billets de train. Aucune modification d'itinéraire ou de durée ne pourra intervenir en cours de voyage sans l'accord de l'Organisateur. Toute modification du fait de l'Acheteur ou en cas de force majeure sera à la charge de ce dernier pour les frais qu'elle peut entraîner. Les enfants ayant bénéficié d'une réduction devront pouvoir justifier de leur âge. L'acheteur devra être en possession des documents de voyages attestant qu'il effectue un package/forfait (facture globale, titre d'hébergement ...). Dans certains trains, le paiement d'une réservation place assise ou couchée est obligatoire ainsi que les éventuels suppléments " Train désigné ". L'Organisateur ne pourra être tenu pour responsable des modifications d'horaires, d'itinéraires ou du changement de gare provoqués par des événements extérieurs tels que : grèves, incidents techniques ou intempéries. En tout état de cause la responsabilité du transporteur est limitée aux conventions internationales régissant le transport ferroviaire.

8.7 Carnets de voyage : Il sera remis à l'Acheteur, après parfait paiement, un carnet de voyage comprenant 1) les titres de transports (convocation aéroport pour un vol affrété, billet d'avion pour un vol régulier et billet de train pour un transport ferroviaire) et 2) le bon d'échange (" Voucher ") pour la prestation terrestre. Seules les prestations mentionnées exclusivement sur le bon d'échange sont comprises dans le prix de la prestation. Si le client a opté pour une remise aéroport de ses billets d'avion, une convocation lui sera envoyée par mail dès confirmation de son règlement. Il devra impérativement être muni de cette convocation lors de sa présentation au comptoir aéroport pour obtenir ses billets d'avion. Dans le cas où le client ne recevrait pas cette convocation par mail, il est tenu de contacter l'agence ou l'organisateur avant son départ.

8.8 Photos et illustrations : L'Organisateur fait ses meilleurs efforts pour fournir des photos et illustrations donnant à l'Acheteur un aperçu des prestations proposées. Ces photos et illustrations ont pour objet d'indiquer à l'Acheteur la catégorie mais ne sauraient engager l'Organisateur au-delà de cet objet.

8.9 Cession de contrat : L'Acheteur pourra céder son contrat (hors les contrats d'assurance) à un tiers, tant que ce contrat n'a produit aucun effet et à condition d'en informer l'Organisateur par courrier recommandé avec demande d'avis de réception, au plus tard 7 jours avant le début du voyage, en indiquant précisément les noms et adresses du ou des cessionnaires et du ou des participants au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour. La cession du contrat entraîne les frais suivant à acquitter par l'Acheteur : Forfait avec vols spéciaux affétés par CWT Meetings & Events Département Salons Professionnels

- Jusqu'à 8 jours avant le départ : Gratuit
- De 7 à 1 jour du départ : 155 € par personne

Forfaits avec vols réguliers

- Jusqu'à 15 jours avant le départ : Gratuit

- De 14 à 1 jour du départ : 155 € par personne

Attention : sur certaines compagnies, sur certaines bases tarifaires, le contrat produit effet dès l'inscription. Dès lors le contrat ne sera pas cessible.

9. Réclamation

Toute réclamation, pour être recevable, devra être transmise à l'Organisateur, par courrier recommandé accompagné de toutes les pièces justificatives dans un délai maximum de 30 jours après la date de retour de voyage. La durée de notre enquête, auprès des prestataires de services concernés, déterminera le délai de réponse. Pensez bien à nous fournir les pièces justificatives pour une réponse rapide.

10. Assurances

Aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés par l'Organisateur. Dès lors, nous vous recommandons vivement, en tant que de besoin, de souscrire le contrat d'assurance proposé par L'Européenne d'Assurance couvrant les conséquences de l'annulation ou de la modification de votre voyage, du retard aérien, l'assistance couvrant certains risques particuliers notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie et la garantie de vos bagages. Les risques couverts par ces garanties, leur coût, le montant des garanties, les exclusions, les modalités de remboursement figurent sur le contrat d'assurance. Nous vous invitons à lire scrupuleusement le contrat préalablement à votre inscription. Vous pouvez recevoir gratuitement une copie du contrat sur simple demande.

11. Frais d'annulation et de modification

L'annulation ou la modification de votre réservation entraîne des frais qui vous sont facturés selon le barème ci-dessous :

Package/forfait Europe	
A + 29 jours avant le départ	Forfait de 65 € par personne*
Entre 29 et 15 jours avant le départ	30 % du montant total*
Entre 14 et 8 jours avant le départ	50 % du montant total*
De 7 jours au jour du départ	100 % du montant total*
Package/forfait Long Courrier	
A + 60 jours avant le départ	Forfait de 65 € par personne*
Entre 60 et 30 jours avant le départ	30 % du montant total*
Entre 29 et 15 jours avant le départ	50 % du montant total*
De 14 jours au jour du départ	100 % du montant total*

En cas d'annulation ou de modification par l'Acheteur, et sous déduction des sommes dues à l'Organisateur (taxes, frais d'annulation/modification, frais de dossier et assurances), l'Organisateur remboursera à l'Acheteur dans un délai raisonnable toutes sommes préalablement versées par ce dernier.

L'annulation ou la modification de votre commande pour quelque raison que ce soit ne vous dispense pas du paiement des sommes dont vous êtes redevable auprès de l'Organisateur.

Attention : En cas d'annulation, les assurances ne sont jamais remboursables
Nous vous informons que du fait de la spécificité des conditions appliquées d'un transporteur à un autre, et suivant le type de réservation passée (billet non modifiable/non remboursable, délais d'émission du billet...), certains billets ne peuvent faire l'objet d'un remboursement tel que prévus ci-dessus. Nous vous invitons à vérifier les conditions d'annulation, de modification et d'émission selon le billet réservé. Toute demande de remboursement de taxes est soumise à 25 euros de frais de traitement par billets.
Sur les vols réguliers, tous les tronçons doivent être utilisés, faute de quoi, la compagnie aérienne sera en droit de réajuster le tarif ou d'annuler les places.

12. Droit de rétractation

Les règles de la vente à distance (Code de la Consommation) prévoient notamment un délai de rétractation de 7 jours pour échange ou remboursement. Cette faculté de rétractation prévue par le Code de la Consommation lors d'une vente à distance n'est pas applicable aux prestations touristiques.

Le nouvel article L.121-20-4 du Code de la Consommation précise que la plupart des dispositions ne sont pas applicables aux contrats ayant pour objet " la prestation de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs... ".

L'acheteur ayant réservé et/ou commandé à distance (par téléphone ou via Internet) une prestation auprès de l'organisateur, ne bénéficie donc pas du droit de rétractation.

13. Informatique et liberté

Selon les termes de la loi 78-17 dite Informatique et Libertés, l'acheteur est informé que sa commande fait l'objet d'un traitement nominatif informatisé. Ces informations permettent à l'organisateur ainsi qu'aux prestataires, de traiter et exécuter la commande.

Le droit d'accès et de rectification garanti par la loi s'exerce auprès de l'organisateur, 87 rue de Sèze 69006 Lyon.

14. Dispositions diverses

Le fait que l'organisateur ne se prévale pas, à un moment donné, d'une des dispositions des présentes conditions de vente ne pourra être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque des dites dispositions.

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.

L'organisateur 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 de l'acheteur (présentation après l'heure de convocation, non respect des formalités administratives, douanières, de santé, non présentation à l'embarquement,...).

L'acheteur supportera donc toutes les conséquences pécuniaires résultant de la survenance d'un cas de force majeure affectant l'exécution des obligations de l'organisateur.

15. Droit applicable

Les conditions de vente sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux français.

CONDITIONS GENERALES

Rappel : La vente de packages/forfaits est régie par le Décret n° 94-490 du 15 juin 1994, pris en application de la Loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages et de séjours.

Conformément à l'article 104 du Décret n° 94-490 du 15 juin 1994, les articles 95 à 103 dudit Décret sont reproduits ci-après.

Exclusions : les dispositions ci-dessous ne sont pas applicables lorsque les prestations vendues n'entrent pas dans un forfait tel que défini à l'article 2 de ladite loi. Ces dispositions ne sont notamment pas applicables lors de la vente de titres de transport seuls, de locations de voiture seules, de prestations d'hébergement seules.

"Article 95. - Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 14 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, toute vente de prestations de voyages ou de séjours donne lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par le présent titre. En cas de vente de titres de transport aérien seuls, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

Article 96. - Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et à l'occasion du voyage ou du séjour tels que : 1) La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ; 2) Le mode d'hébergement, sa situation au niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ; 3) Les repas fournis ; 4) La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ; 5) Les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ; 6) Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ; 7) La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ; 8) Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ; 9) Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat application de l'article 100 du présent décret ; 10) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ; 11) Les conditions d'annulation définies aux articles 101-102 et 103 ci-après ; 12) Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ; 13) L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

Article 97. - L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable, doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article 98. - Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaires dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Il doit comporter les clauses suivantes : 1) Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ; 2) La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ; 3) Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés les dates, heures et lieux de départ et de retour ; 4) Le mode d'hébergement, sa situation son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ; 5) Le nombre de repas fournis ; 6) L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ; 7) Les visites, excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ; 8) Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article 100 ci-après ; 9) L'indication s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ; 10) Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; en tout état de cause, le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ; 11) Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ; 12) Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concerné ; 13) La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre de participants, conformément aux dispositions du 7 de l'article 96 ci-dessus ; 14) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ; 15) Les conditions d'annulation prévues aux articles 101,102 et 103 ci-dessous ; 16) Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile et professionnelle du vendeur ; 17) Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur), ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ; 18) La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ; 19) L'engagement de fournir, par écrit, à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes : a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté, ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ; b) Pour leur voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour.

Article 99. - L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur

de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article 100. - Lorsque le contrat comporte une possibilité express de révision du prix dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur les prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenues comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article 101. - Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception : - soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées, - soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.




Article 102. - Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur, par lettre recommandée avec accusé de réception; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées : l'acheteur reçoit dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article 103. - Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat, représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis : - soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ; - soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement, ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans les conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu accepté par les deux parties ".

INFORMATIONS JURIDIQUES : CWT Meeting & Events - 16 rue Ballu - 75009 Paris

S.A.S. au capital de 156 000 Euros

LIC 075 95 0057 RCS Paris 323 914 244 RCP ZURICH INSURANCE IRELAND LIMITED (France)

 Garantie APS  Agréé IATA  Membre Snav