



CONDITIONS DE VENTE DE LA SOCIETE LUMIERE DU MONDE (actualisées le 02/01/2017)

Préambule

Les prestations figurant sur le site internet <http://www.flaneo.com>, sont proposées par la société LUMIERE DU MONDE, qui édite ce site sous la direction de publication de Monsieur Henri Danon en sa qualité de gérant de la société LUMIERE DU MONDE. Vous pouvez entrer en contact avec une personne physique par téléphone au numéro d'appel suivant : + 33 1 43 57 99 99 (coût d'un appel local), ou par mail : resa@flaneo.com
Le nom, la raison sociale, l'adresse et le numéro de téléphone de l'hébergeur du site sont indiqués sur le site www.flaneo.com

Sur l'ensemble du site susvisé qu'elle édite, la société LUMIERE DU MONDE propose à la vente des prestations de forfaits touristiques, des prestations d'hébergement, ainsi que les assurances voyage et responsabilité civile et dommages applicables aux prestations ci-dessus.

LUMIERE DU MONDE est une SARL au capital de 30 489,80 euros, dont le siège social se situe 20, rue Lacharrière 75011 PARIS, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 394923569, immatriculée au registre des opérateurs de voyages ATOU FRANCE 81 rue de Clichy 75009 Paris www.atoufrance.fr sous le numéro IM075110187.

Le numéro de TVA intracommunautaire est FR 123 949 235 69. LUMIERE DU MONDE est garanti par l'APST, 15 avenue Carnot 75017 Paris.

LUMIERE DU MONDE a souscrit, dans les conditions prévues par le code du Tourisme, auprès de la compagnie HISCOX France, SARL au capital social de 1 524 490,17 €, sise 19, rue Louis Legrand 75002 Paris, une assurance de Responsabilité Civile Professionnelle contrat n° HA RCP0084255.

Afin de sécuriser nos relations sur le plan juridique, nous vous invitons à prendre connaissance des présentes conditions générales de vente en les lisant attentivement et les dispositions légales visées à 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 ou de séjours et au décret n° 94-490 du 15 juin 1994 pris en application de l'article 31 de cette loi, notamment codifiés sous les articles L 211-1 et suivants du code du tourisme et les articles R 211-1 et suivants du même code.

ARTICLE 1 - DEFINITIONS

« SITE » désigne le site internet <http://www.flaneo.com>, édité par la société LUMIERE DU MONDE.

« PRESTATION » désigne une prestation de fourniture de service telle que la fourniture de forfaits touristiques, d'hébergement, et d'assurances relatives aux prestations proposées sur le site.

« COMMANDE » désigne toute réservation effectuée par l'Utilisateur directement sur le site internet ou par téléphone.

« VOUCHER » ou « BON D'ECHANGE » : document émis par FLANEO permettant d'obtenir des prestations dans les hôtels, les restaurants et plus généralement chez les prestataires de FLANEO.

« PRESTATAIRE » désigne tout prestataire ou fournisseur de FLANEO et comprend notamment les compagnies aériennes, les hôtels, les résidences hôtelières, les tour-opérateurs, les parcs d'attraction, les restaurants, les compagnies d'assurances, les agences de voyage.

« VOUS » ou « L'UTILISATEUR » désigne toute personne utilisant le site ou le centre d'appel dont les coordonnées figurent ci-après afin de réserver, commander et/ou acheter toutes prestations proposées par FLANEO

« DESCRIPTIF » Les fiches descriptives figurant sur le site constituent une offre et engagent les parties. A cet effet, lors de la passation de commande, la fiche descriptive de la prestation commandée est disponible sur le compte membre de l'Utilisateur.

LUMIERE DU MONDE fait ses meilleurs efforts pour fournir des photos et des illustrations donnant un aperçu des prestations proposées par l'établissement sélectionné. Cependant des variations minimales peuvent apparaître entre les photos figurant sur les fiches descriptives et les produits fournis.

« VOL SPECIAL » : vol charter qui par définition ne figure pas parmi les vols réguliers d'une des compagnies aériennes, affrété par un Tour-opérateur.

« VOL LOW COST » : Prestation de transport aérien vendu à tarif préférentiel.

« VENTE FLASH ou VENTE PRIVEE » appellation d'un espace de vente présent sur le site au sein duquel sont proposées des prestations à prix barrés pendant une durée limitée, par opposition aux ventes permanentes qui figurent également sur le site.

« PRODUIT LOCATIF / LOCATION SAISONNIERE » désigne tout produit de location de logement meublé saisonnier (par exemple villas, maisons, appartements...), hors résidence de tourisme, conclue pour une durée maximale et non renouvelable de quatre-vingt-dix jours consécutifs.

ARTICLE 2 – CHAMP D'APPLICATION

Les conditions générales de vente LUMIERE DU MONDE sont valables à compter du 08 JUIN 2015. Cette édition annule et remplace les versions précédentes.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toute utilisation du site Internet, notamment à la commercialisation par internet et par téléphone de toutes les prestations proposées sur le site par la société LUMIERE DU MONDE.

Il est donc impératif que l'Utilisateur lise attentivement les Conditions Générales de vente qui sont référencées par lien hypertexte sur la page d'accueil du site. Il lui est notamment conseillé de les télécharger et/ou de les imprimer afin d'en conserver une copie au jour de sa commande dès lors de surcroît que celles-ci sont susceptibles d'être modifiées, sachant que de telles modifications seront inapplicables aux commandes de prestations effectuées antérieurement.

Les Conditions Générales de vente de LUMIERE DU MONDE peuvent être complétées par des conditions de vente particulières figurant sur le descriptif de la prestation et par les conditions de vente des prestataires, accessibles soit sur leur site internet, soit sur place.

ARTICLE 3 - DECLARATIONS DE L'UTILISATEUR

Tout utilisateur déclare avoir la capacité juridique de contracter avec la société LUMIERE DU MONDE, c'est à dire être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et ne pas être sous tutelle ou curatelle. Tout utilisateur déclare également utiliser le site conformément aux présentes conditions générales de vente, en son nom et au nom et pour le compte de tous les bénéficiaires des prestations commandées par ses soins sur le site dont il reconnaît être le mandataire (ci-après « les bénéficiaires ») et auxquels les présentes conditions générales de vente seront opposables.

L'Utilisateur est responsable financièrement de l'utilisation du site faite tant en son nom que pour le compte des Bénéficiaires, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute ou négligence de sa part. L'Utilisateur garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies par lui en son nom et au nom et pour le compte de tous les bénéficiaires utilisant ses données sur les sites.

LUMIERE DU MONDE se réserve le droit à tout moment de ne pas contracter avec un utilisateur qui ferait une utilisation frauduleuse du site ou qui contreviendrait aux présentes conditions générales de vente.

La société entend ici rappeler les termes de l'article 313-1 du Code Pénal français :

" 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 375000 € d'amende ".

ARTICLE 4 - FORMATION DU CONTRAT : PASSATION D'UNE COMMANDE

L'Utilisateur peut commander les prestations proposées sur le site www.flaneo.com directement en ligne ou par téléphone au + 33 1 43 57 99 99 (coût d'un appel local) après avoir validé les présentes conditions générales et particulières de vente.

L'Utilisateur effectue une recherche qui donnera lieu à la communication d'une ou plusieurs offres de prestations correspondant à sa requête et/ou l'Utilisateur consulte les offres proposées dans le cadre des ventes flashes ou privées qui peuvent être proposées sur le site.

L'Utilisateur clique sur la prestation de son choix pour accéder à son descriptif

L'Utilisateur renseigne les informations demandées et accède alors à un récapitulatif reprenant l'ensemble des prestations choisies et le prix total de la ou des prestations, lui permettant ainsi de vérifier le détail de sa commande. L'Utilisateur doit alors s'assurer que toutes les informations affichées sont conformes à celles qu'il a fournies car elles ne pourront plus être modifiées après validation de la commande.

L'Utilisateur peut ensuite valider sa commande, sous réserve d'avoir accepté les conditions générales de vente, soit lorsqu'il est sur le site en cochant la case : « *J'atteste avoir pris connaissance des conditions générales et particulières de vente, des termes du contrat d'assurance et des recommandations voyageurs du Quai d'Orsay et les accepter sans restriction* », soit en cas de réservation par téléphone en retournant par télécopie le contrat signé ou en répondant par courrier électronique au courrier électronique récapitulatif adressé par LUMIERE DU MONDE en portant la mention « bon pour accord », LUMIERE DU MONDE rappelle à l'Utilisateur qu'à défaut d'avoir accepté les conditions générales et particulières de vente, toute commande est impossible.

L'Utilisateur paye sa commande, le cas échéant en ligne, dans les conditions prévues à l'article 9 ci-dessous. LUMIERE DU MONDE transmet par courrier électronique un bulletin d'inscription reprenant les éléments

essentiels du contrat tel que l'identification de la prestation, le nom et les coordonnées de l'Utilisateur, le nom des bénéficiaires de la ou des prestations achetées, la quantité et le prix. Toutes les informations figurant dans ce courrier électronique de confirmation seront réputées constituer l'accord entre l'Utilisateur et la société LUMIERE DU MONDE.

ARTICLE 5 - TRANSPORT AERIEN

Dans le cadre de ses offres de forfaits touristiques, LUMIERE DU MONDE propose des prestations de transport aérien, dits "réguliers", "spéciaux" ou "charter" au nom des compagnies aériennes.

Les conditions d'exécution des transports aériens sont régies par les conditions de vente des compagnies aériennes.

LUMIERE DU MONDE souhaite toutefois, dans un souci d'information de l'Utilisateur, attirer son attention sur les points suivants :

5.1 - CONDITIONS DE VOYAGE

5.1.1 Identité du transporteur

Conformément aux articles R-211-15 et suivants du Code du Tourisme français, l'Utilisateur est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté. LUMIERE DU MONDE informera l'Utilisateur de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vol(s). En cas de changement de transporteur, l'Utilisateur en sera informé par le transporteur contractuel ou par LUMIERE DU MONDE par tout moyen approprié, dès lors qu'il en aura connaissance et au plus tard lors de l'enregistrement ou de l'embarquement pour les vols en correspondance. La liste noire des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans l'union européenne peut être consultée en cliquant sur le lien suivant :

http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_fr.htm. Cette interdiction ne s'appliquant pas aux destinations hors union européenne, en cas de recours à une compagnie figurant dans la liste susvisée, Lumière du Monde en informera l'Utilisateur et l'invitera à recourir, s'il le souhaite, à une autre compagnie, conformément aux dispositions de la loi n° 2013-343 du 24 avril 2013.

5.1.2 Horaires, itinéraire et aéroport

Lorsque nous en sommes informés, nous vous communiquons les horaires de vols charters sur la fiche descriptive, et ce, à titre indicatif. Ces informations vous sont transmises afin de vous aider à vous organiser au mieux avant votre départ, mais peuvent être susceptibles d'être modifiées. En effet, les horaires définitifs de vols nous seront confirmés entre 7 jours et la veille de votre départ et feront l'objet d'une convocation aéroport qui vous sera envoyée par email dans ces mêmes délais. Vous aurez à consulter votre boîte email avant votre départ afin de prendre connaissance de ces horaires définitifs, et imprimer votre convocation.

Les modifications d'horaires ou d'itinéraires, escales, changements d'aéroport, retards, correspondances manquées, annulations de vols, font partie des contraintes spécifiques au transport aérien et peuvent être imposés par les compagnies aériennes.

Elles sont, la plupart du temps, liées à l'encombrement de l'espace aérien à certaines périodes, au respect des règles de la navigation aérienne, au délai de traitement des appareils sur les aéroports, et ceci, dans un souci de garantir la sécurité des passagers.

S'agissant des retards d'avions, si vous avez souscrit le contrat d'assurance n° 7905894 MULTIRISQUES LOISIRS tel que visé à l'article 16 des présentes, LUMIERE DU MONDE vous rappelle que vous devez faire votre déclaration exclusivement auprès de la compagnie d'assurances dans les conditions prévues au contrat. Il n'incombe pas à la société LUMIERE DU MONDE de faire quelque démarche que ce soit concernant ce point. Enfin, LUMIERE DU MONDE souhaite rappeler à l'Utilisateur que les vols directs peuvent être "non-stop" ou comporter une ou plusieurs escales (il s'agit alors du même vol selon les compagnies aériennes car le numéro de vol est identique) avec changement ou non d'appareil.

Il en est de même pour les vols en connexion qui peuvent faire l'objet de changements d'appareils. Ainsi lorsque vous réservez un vol (régulier ou spécial) comportant une escale dans une ville et que le deuxième vol est au départ d'un autre aéroport de cette ville que celui d'arrivée, assurez-vous que vous aurez le temps de rejoindre ce deuxième aéroport. En effet, le trajet pour rejoindre cet aéroport reste à votre charge.

5.1.3 Le vol retour

Quel que soit le type de vol, régulier, spécial le retour doit impérativement être reconfirmé sur place, dans les 72 heures avant la date de départ prévu auprès de la compagnie aérienne. Pour les voyages à forfait, cette formalité est généralement remplie par le correspondant local. Nous attirons votre attention sur le fait que cette procédure est obligatoire et, qu'à défaut, votre place ne pourra être assurée par la compagnie qui peut l'attribuer à une autre personne. Par ailleurs, cette procédure permet aussi, à cette occasion, de vous faire confirmer les horaires de votre vol retour qui peuvent avoir subi quelques modifications.

La société LUMIERE DU MONDE ne saurait être tenue pour responsable d'un défaut de confirmation par vos soins.

5.1.4 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.

5.1.5 Non présentation au départ

L'Utilisateur doit savoir qu'en l'absence de présentation à l'embarquement sur le vol aller (spécial ou régulier), les

compagnies aériennes procèdent à l'annulation automatique du vol retour.

Tout voyage interrompu, abrégé, ou toute prestation non consommée de votre fait ne donnera droit à aucun remboursement.

S'agissant d'un vol manqué, si vous avez souscrit le contrat d'assurance n° 7905894 MULTIRISQUES LOISIRS tel que visé à l'article 16 des présentes, vous devrez faire votre déclaration auprès de la compagnie d'assurances dans les conditions prévues au contrat.

S'agissant de l'interruption de séjour, si vous avez souscrit le contrat d'assurance n°7905894 MULTIRISQUES LOISIRS tel que visé à l'article 16 des présentes, vous devrez vous conformer aux modalités d'annulation figurant dans les conditions de votre contrat d'assurance.

5.1.6 Pré et post acheminement

Si le vol spécial prévu pour effectuer le préacheminement ou post-acheminement venait à être annulé ou retardé, les compagnies se réservent la possibilité d'assurer en ce cas le transport, par tout autre mode (autocar, train, etc.).

5.1.7 Vols spéciaux – charters

Les titres de transport sur vols spéciaux sont remis à l'aéroport sur présentation de la convocation.

Les vols spéciaux obéissent le plus souvent aux conditions spécifiques suivantes : toute place sur vol spécial non utilisée de votre fait à l'aller et/ou au retour ne pourra pas faire l'objet d'un remboursement, même dans le cas d'un report de date. L'abandon d'un vol spécial au bénéfice d'un vol régulier, par choix délibéré de votre part, entraîne le paiement intégral du prix du voyage au tarif en vigueur.

Les horaires des vols spéciaux sont susceptibles d'être modifiés. Aussi, nous vous recommandons de consulter régulièrement votre boîte de messagerie électronique et votre messagerie téléphonique jusqu'au moment de votre départ, et ce même si vous avez déjà réceptionné vos documents de voyage.

Les services à bord sont payants (collations/boissons).

5.1.8 Consignes et sécurité

Il est de votre responsabilité de respecter les consignes de sécurité édictées par les compagnies aériennes ou encore les autorités compétentes, dont notamment les délais de présentation à l'aéroport pour tout enregistrement. LUMIERE DU MONDE vous conseille donc de vous présenter à l'enregistrement au moins trois heures avant l'heure de départ de l'avion pour les vols internationaux et au moins une heure et demi à l'avance pour les vols intérieurs.

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

Les objets autorisés à bord des avions :

LUMIERE DU MONDE vous conseille de vérifier que les objets ou les produits que vous souhaitez conserver en bagages à main et/ou en cabine sont autorisés. 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 Etats.

Nous vous invitons également à visiter à cette fin le site <http://www.developpement-durable.gouv.fr/Mesures-de-restriction-sur-les.html>. LUMIERE DU MONDE ne saurait être tenue 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.

5.1.9 Bébés, Enfants

Les bébés (- de 2 ans) ne disposent pas de siège dans l'avion, par conséquent un seul bébé est accepté par passager adulte. Le prix de leurs billets est généralement de 10 % du tarif adulte. Les enfants (de 2 à 11 ans) sur certains vols peuvent bénéficier de réduction mais les stocks peuvent être limités.

LUMIERE DU MONDE refuse catégoriquement de faire voyager des enfants non accompagnés (« UM » ou « unaccompagné mineur ») d'au moins un adulte.

Les bébés et les enfants sont considérés comme tel s'ils n'ont pas atteint respectivement l'âge de 2 ans et 12 ans avant l'utilisation de leur billet retour.

5.1.10 Femmes enceintes

Les compagnies aériennes peuvent parfois refuser l'embarquement à une femme enceinte lorsqu'elles estiment, en raison du terme de la grossesse, qu'un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible. Il appartient donc à l'utilisateur de prendre conseil auprès de son médecin avant de commander un billet d'avion ou un forfait sur le site.

5.1.11 Bagages

LUMIERE DU MONDE entend également attirer votre attention sur le fait que certaines compagnies aériennes imposent un nombre et/ou un poids maximum de bagages. En cas de dépassement, s'il est autorisé, il appartiendra donc à l'utilisateur de s'acquitter directement du supplément de prix auprès de la compagnie à l'aéroport. LUMIERE DU MONDE ne saurait supporter le prix supplémentaire inhérent à un tel dépassement. En cas de perte ou de détérioration ou retard de vos bagages au cours du transport aérien, préalablement à toute autre démarche, vous devez vous adresser à la compagnie aérienne en lui faisant constater la perte ou

détérioration de vos bagages avant votre sortie de l'aéroport, puis en lui adressant une déclaration à laquelle vous joindrez les originaux des pièces suivantes : titre de transport, déclaration de perte, coupon d'enregistrement de bagage.

La compagnie aérienne n'est responsable à votre égard, pour les bagages que vous lui avez confiés, qu'à hauteur des indemnités prévues par les conventions internationales, LUMIERE DU MONDE vous recommande de souscrire une police d'assurance garantissant la valeur de ces objets.

Si vous avez souscrit le contrat MULTIRISQUES LOISIRS n° 7905894 tel que visé à l'article 16 des présentes, LUMIERE DU MONDE vous rappelle que vous devez faire votre déclaration exclusivement auprès de la compagnie d'assurances dans les conditions prévues au contrat. Il n'incombe pas à la société LUMIERE DU MONDE de faire quelque démarche que ce soit concernant ce point.

5.1.12 Perte ou vol de billets d'avion

En cas de perte de votre billet d'avion ou de vol de celui-ci, 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 restent 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 ...).

5.2 - BILLET - BILLET ELECTRONIQUE

Les billets d'avion, sauf pour certains vols tel que mentionné au paragraphe 5.1.7 et 5.1.8 ci-dessus, sont désormais des billets dématérialisés appelés « billet électronique ». Vous ne recevez donc aucun billet « papier » suite à votre commande.

Pour utiliser votre billet électronique et obtenir votre carte d'embarquement, vous devez vous présenter à l'aéroport au comptoir d'enregistrement de la compagnie aérienne concernée, muni d'un document de confirmation de réservation (courrier électronique, etc.) ainsi que du document d'identification (passeport, carte d'identité, carte de séjour etc.) dont vous avez communiqué le numéro lors de la passation de commande. Vous devez donc respecter les délais de présentation à l'aéroport qui vous sont communiqués afin d'être en mesure d'effectuer ces formalités.

La remise des documents de transport s'effectue conformément aux stipulations de l'article 10.1 des présentes.

5.3 – LIMITATION DE RESPONSABILITE DES TRANSPORTEURS AERIENS

LUMIERE DU MONDE attire votre attention sur le fait que la responsabilité des transporteurs aériens est le plus souvent limitée par le droit national ou international qui leur est applicable, ou par leurs propres conditions de vente que vous aurez acceptées préalablement à toute commande.

ARTICLE 6 - PRESTATIONS HOTELIERES ET RESIDENCES DE TOURISME

LUMIERE DU MONDE propose des prestations d'hébergement hôtelier ou en résidence de tourisme au nom de ses prestataires.

6.1 - Classification

Le nombre d'étoiles attribuées à l'établissement hôtelier figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes locales dans la majorité des pays d'accueil. Il se peut toutefois que dans certains pays il n'existe aucun organisme officiel de tourisme pour établir et valider cette classification. Dans cette dernière hypothèse, les informations figurant dans notre descriptif sont fonction de l'appréciation du fournisseur. En tout état de cause, elles peuvent donc différer des normes françaises et européennes. LUMIERE DU MONDE s'efforce de vous informer le plus précisément possible sur les conditions de votre hébergement. Nous nous réservons la faculté pour des raisons techniques, de sécurité, dans des situations de force majeure ou du fait d'un tiers, de substituer à l'hôtel prévu un établissement de même catégorie proposant des prestations équivalentes. Il ne peut s'agir que d'un événement exceptionnel et dans un tel cas nous nous efforçons de vous en informer pour vous proposer l'échange dès que nous en avons connaissance.

6.2 – Type de chambres

6.2.1 Chambres individuelles

Elles disposent d'un lit d'une personne. Elles font l'objet d'un supplément, sont proposées en quantité limitée et sont souvent moins spacieuses, moins confortables, et moins bien situées que les autres chambres.

6.2.2 Chambres doubles

Elles disposent de deux lits simples ou d'un lit double.

6.2.3 Chambres triples

Elles se présentent, dans la plupart des cas, comme une chambre double à laquelle est ajouté un lit d'appoint (attention : la taille de ce lit peut être inférieure à la taille standard).

6.2.4 Chambres quadruples

Elles se présentent, dans la plupart des cas, comme une chambre double à laquelle sont ajoutés deux lits d'appoints (attention : la taille de ces lits peuvent être inférieure à la taille standard). Dans le cas de 2 adultes et de 2 enfants, si la superficie des chambres ne permet pas de loger plus de trois personnes dans la même chambre, il sera alors demandé 2 chambres doubles côte à côte ou communicantes (dans la mesure du possible) et le tarif adulte sera alors appliqué (sauf mention spéciale).

6.2.5 Chambres familiales

Certaines chambres triples ou quadruples comportent 3 ou 4 vrais lits de taille standard et ne donnent donc pas

lieu à réduction. Une tarification particulière peut être appliquée c'est-à-dire différente du prix de deux chambre double ou d'une chambre triple et d'une chambre individuelle.

6.2.5 Chambres communicantes

Les demandes de chambres communicantes seront prises en compte et satisfaites sous réserves de disponibilité de l'hôtelier, ce dont LUMIERE DU MONDE vous informera.

6.3 – Possession et libération des chambres

Nous vous informons que les règles applicables en matière d'hôtellerie internationale imposent généralement que les clients prennent possession des chambres à partir de 14 heures quelle que soit leur heure d'arrivée et doivent les libérer avant 10 heures au plus tard quel que soit leur horaire de départ. Il ne vous sera pas possible de déroger à cette règle.

De ce fait, si vous décidez d'entrer en possession de votre chambre ou la rendre en dehors des horaires stipulés ci-dessus, une nuitée supplémentaire pourra vous être facturée, sans qu'aucun remboursement ne puisse avoir lieu.

6.4 – Bébés(s)

LUMIERE DU MONDE conseille aux parents de bébés d'emporter avec eux la nourriture adaptée à leur enfant qu'ils ne trouveront pas toujours sur place. Une participation à régler sur place peut vous être demandée, par exemple pour chauffer les plats ou biberons et/ou l'installation d'un lit bébé qui doit être demandé lors de la réservation, sous réserve toutefois des disponibilités de l'hôtel ou de la résidence.

6.5 - Repas

Ils dépendent de la formule choisie.

6.5.1 All inclusive : comprend outre l'hébergement, les petits déjeuners, déjeuners, dîners et les boissons usuelles (eau minérale, jus de fruits, sodas, vins, alcool locaux) généralement de 10h à 22h. Certaines boissons alcoolisées ou non peuvent ne pas être comprises dans la formule et faire l'objet d'une facturation par l'hôtelier.

6.5.2 Pension complète : comprend outre l'hébergement, les petits déjeuners, déjeuners et dîners, sans les boissons.

6.5.3 Demi-pension : comprend outre l'hébergement, les petits déjeuners et dîners ou déjeuners selon le cas, sans les boissons.

6.5.4 Petit déjeuner : comprend outre l'hébergement les petits déjeuners

6.5.5 Dans le cadre de la pension complète ou de la demi-pension, les boissons ne sont pas comprises, sauf exception dûment mentionnée dans le descriptif. Dans certains pays il n'est pas d'usage ou il n'est pas possible de fournir gracieusement de carafe(s) d'eau. L'achat de bouteille d'eau est alors à la charge du client.

Dans le cadre du petit déjeuner les boissons chaudes ou froides telles que lait, café filtre, chocolat, thé ...sont incluses. En revanche les cafés dits « express ou espresso » ne le sont pas et font l'objet d'un supplément à régler sur place par le client.

Plus généralement, toutes les consommations supplémentaires non comprises dans la formule sont à régler sur place auprès de l'hôtelier.

Sur place, le règlement de l'hôtel doit être respecté, notamment les horaires d'ouverture du ou des restaurant(s) ou bar(s), les lieux indiqués pour consommer les repas, ou les consommations.

LUMIERE DU MONDE entend, également, attirer l'attention de l'Utilisateur sur les points suivants :

6-6 Horaires et matériels

Matériel : Il se peut, que le nombre de parasols, chaises longues, matériel sportif, etc., soit insuffisant.

Horaires L'ouverture des bars, restaurants, discothèques, snack bar de plage etc. peuvent être irréguliers et dépendent exclusivement des décisions de la direction de l'établissement.

6.7 – Femmes enceintes, santé

Pour toute réservation de thalassothérapie, balnéothérapie ou spa, LUMIERE DU MONDE conseille aux femmes enceintes de consulter leur médecin avant d'effectuer toute réservation, pour confirmer leur aptitude à effectuer une cure de thalassothérapie, ou autres soins proposés dans le cadre du forfait.

Nous vous informons que toutes les cures ne sont pas adaptées aux femmes enceintes, et qu'il se peut que la cure ne soit pas possible dans certains cas. Merci de nous spécifier lors de votre réservation le stade de votre grossesse afin que nous puissions en informer nos prestataires.

D'une manière générale, LUMIERE DU MONDE ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable en cas de mauvaise exécution de votre cure ou impossibilité d'effectuer cette dernière du fait de votre état de santé, et aucun remboursement ne pourra avoir lieu de ce fait.

6.7 - Prix

Le prix de la prestation de l'hébergement seule est régi par les stipulations de l'article 9.1.1, 9.2 et 9.3 des présentes conditions de vente.

6.8 – Modification ou annulation

Les modalités de modification ou d'annulation de prestations d'hébergement seules et les frais inhérents sont régis par les dispositions des articles 14.1, 14.2.2, 14.3.2 des présentes.

ARTICLE 7 - FORFAITS TOURISTIQUES

Constitue un forfait touristique la prestation résultant de la combinaison préalable d'au moins deux opérations portant respectivement sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au

transport ou au logement représentant une part significative dans le forfait, dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée, vendue ou offerte à la vente à un prix incluant toutes les prestations comprises au forfait.

7.1 - Transport

Les prestations de transport comprises dans le forfait touristiques sont régies par les stipulations des articles 5.1.1 à 5.4 des présentes conditions de vente.

7.2 - Hébergement

Les prestations d'hébergement et de séjour comprises dans un forfait touristique sont régies par les stipulations des articles 6.1 à 6.8 des présentes conditions de vente.

7.3 Durée

Sont inclus dans la durée des voyages le jour du départ de France à partir de l'heure de convocation à l'aéroport et le jour du voyage retour jusqu'à l'heure d'arrivée à l'aéroport en France.

La première et la dernière journée sont généralement consacrées au transport. De ce fait, s'il advenait qu'en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes, la première et/ou la dernière journée et/ou nuit se trouvent écourtées, par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu. Il en est de même si la durée du séjour se trouvait allongée. Il convient lorsqu'il s'agit de transport sur vols charters d'envisager cette éventualité et de prendre les dispositions nécessaires à votre organisation tant personnelle que professionnelle.

7.4 - Prix

Le prix des forfaits touristiques est régi par les stipulations de l'article 9 des présentes conditions de vente.

7.5 – Cession de la prestation

Conformément à l'article 18 de la loi du 13 juillet 1992, le client pourra céder son contrat (hors les contrats d'assurance) à un tiers, à condition d'en informer la société LUMIERE DU MONDE par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au plus tard 7 jours avant le début du séjour, quinze jours s'il s'agit d'une croisière, en indiquant précisément les noms et adresse 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 (en particulier pour les enfants qui doivent se situer dans les mêmes tranches d'âge).

Préalablement le cédant ou le cessionnaire seront tenus d'acquitter des frais tels que prévu à l'article 14.3.2 ci-dessous, c'est-à-dire dans des conditions identiques à celles relative à la modification apportée aux prestations de forfaits touristiques.

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

Dans tous les cas, si les frais étaient supérieurs aux montants susmentionnés (vol à réservation non modifiable ou autre), il serait dû à LUMIERE DU MONDE le montant exact, qui sera facturé au client sur présentation de justificatifs. Les assurances complémentaires ne sont en aucun cas remboursables ou transférables.

7-6 – Annulation et modification

Les modalités d'annulation, de modification et des frais qui leur sont inhérents sont régies par les dispositions des articles 14.1, 14.2.4, 14.3.3 et 15.2 des présentes conditions de vente.

7.7 – Cures

S'agissant des cures et soins dispensés dans les centres de spa, balnéothérapie ou thalassothérapie, LUMIERE DU MONDE attire l'attention de l'utilisateur sur la nécessité de s'enquérir avant la commande et au jour de la consommation de la prestation de l'aptitude de tous les bénéficiaires à en bénéficier en prenant toutes les précautions que leur état de santé impose, de sorte que la responsabilité de la société LUMIERE DU MONDE ne saurait être engagée en cas d'incident ou d'accident imputable à un manque de vigilance de votre part.

Dans certains cas, une visite médicale sera imposée par les prestataires de LUMIERE DU MONDE aux Bénéficiaires pour s'assurer de ce que leur état de santé est compatible avec les prestations commandées. La société LUMIERE DU MONDE ne pourra pas en être tenue responsable d'une décision de refus de les voir y participer en cas de refus à l'issue de la visite médicale.

7.8 – Activités

Il est expressément convenu que certaines activités ou installations indiquées ne sont pas nécessairement disponibles toute l'année.

Il est expressément convenu également que certaines activités ou installations peuvent être supprimées par notre prestataire notamment pour des raisons climatiques, de situation de force majeure ou encore en raison d'un nombre minimum de participants requis pour la réalisation de l'activité qui ne serait pas atteint (exemples : sport collectif, club enfants).

La plupart des plages, même les plages dites " privées ", sont ouvertes au public. Il se peut qu'elles ne soient pas nettoyées régulièrement ledit nettoyage incombant aux municipalités.

Tous ces risques font partie intégrante du contrat que vous concluez et ne sauraient relever de la responsabilité de LUMIERE DU MONDE.

Par ailleurs, des activités sportives proposées avec participation sont souvent organisées par des prestataires

extérieurs à l'hôtel. Ces activités qui ne figurent pas au descriptif de la prestation ne sont pas contractuelles. Par conséquent, tout déplacement qui s'avérerait alors nécessaire resterait à la charge du client. De même toute suppression de ces activités au bon vouloir de l'organisateur faute de demandes suffisantes, ne saurait entraîner un quelconque dédommagement.

LUMIERE DU MONDE entend enfin attirer l'attention de l'Utilisateur sur le fait que certaines activités proposées peuvent présenter des risques notamment pour les jeunes enfants. La responsabilité de la société LUMIERE DU MONDE ne saurait être engagée en cas d'incident ou d'accident imputable à un manque de vigilance de votre part.

ARTICLE 8 - CONDITIONS SPECIFIQUES A LA LOCATION SAISONNIERE DE LOGEMENTS DE VACANCES

8.1 Préambule

LUMIERE DU MONDE tient à attirer l'attention de l'Utilisateur sur le fait qu'elle ne se présente pas comme fournisseur de logements de vacances, mais publie sur son site internet www.flaneo.com des offres locatives saisonnières meublées mises à sa disposition au nom et pour le compte des prestataires. Par conséquent, la responsabilité de LUMIERE DU MONDE ne saurait être engagée qu'en cas de faute prouvée de sa part au moment de la réservation.

En sa qualité d'intermédiaire, LUMIERE DU MONDE adresse une confirmation de réservation, ainsi qu'un voucher reprenant le descriptif du bien loué et les conditions de location du prestataire tels que figurant dans le descriptif de l'offre. Le prestataire facture directement LUMIERE DU MONDE. Par conséquent, LUMIERE DU MONDE, en sa qualité d'intermédiaire, adresse elle-même une facture à l'Utilisateur.

La réservation auprès de LUMIERE DU MONDE entraîne l'entière adhésion de l'Utilisateur aux conditions générales de vente de cette dernière, ainsi qu'aux conditions spécifiques du prestataire telles que figurant dans le descriptif de l'offre et dans le voucher, et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions.

8.2 Classification

Il n'existe pas de classification officielle pour les locations de villas, appartements ou tout logement meublé saisonnier.

8.3 Utilisation des biens et équipements

L'utilisation des biens et des équipements est sous l'entière responsabilité de l'Utilisateur.

Si des conditions spécifiques de possession et de libération des lieux existent, elles seront détaillées dans le descriptif de l'offre et rappelées dans le voucher envoyé à l'Utilisateur. A défaut, les clients prennent possession du logement à partir de 14 heures et le libèrent avant 12 heures.

8.3 Dépôt de garantie

A la remise des clés, lors de l'arrivée, l'Utilisateur est tenu de verser un dépôt de garantie, dont le montant peut varier suivant l'importance et la valeur du bien. Ce montant est précisé dans le descriptif et rappelé dans le document intitulé « carnet de voyage » remis client. Selon les modalités de remise des clefs, la caution sera demandée sur place. En cas de refus de paiement, l'entrée de la location sera refusée à l'Utilisateur sans que cela puisse faire l'objet d'un remboursement.

Ce dépôt de garantie sera restitué le jour du départ de la location déduction faite d'une provision correspondant aux éventuels dégradations, objets manquants, dommages, ou frais de ménage à retenir.

8.4 Fourniture- Etat des lieux – Règlement intérieur

Le prestataire est responsable de la qualité et de la quantité de l'équipement intérieur, qui doit être en rapport avec le nombre de personnes prévues dans le descriptif.

A cet effet, un état des lieux est établi dès l'arrivée avec ce dernier et un règlement intérieur est éventuellement communiqué.

De la même manière un état des lieux de sortie sera établi le jour du départ.

Ces documents constituent les seules références en cas de litige inhérent à la fourniture des lieux.

En cas de constat d'objets manquants ou défectueux ou de problèmes particuliers, le client doit les signaler au prestataire sur place au plus tard 48 h après l'arrivée.

8.5 Nuisances

LUMIERE DU MONDE, ne pourra être tenue pour responsable des irrégularités et/ou troubles de jouissance pouvant provenir du dysfonctionnement sur les réseaux d'eau, électricité, téléphone.

8.6 Obligation de l'Utilisateur

L'utilisateur doit se comporter en bon père de famille et veiller au bon entretien des locaux.

Le bien loué ne devra pas être habité, même pour quelques jours, par un nombre supérieur à celui prévu par le descriptif. A défaut le prestataire sera en droit de réclamer un supplément ou d'exiger le départ des personnes en surnombre.

De même, il est interdit de monter des tentes dans le jardin, ou d'y faire stationner des caravanes.

Les événements exceptionnels (mariages, réception) restent soumis à l'accord préalable du prestataire.

L'Utilisateur devra s'abstenir de façon absolue, de jeter dans les lavabos, baignoires, bidets, éviers, toilettes, etc. des objets de nature à obstruer les canalisations, faute de quoi, il sera redevable des frais occasionnés pour la remise en service de ces appareils LUMIERE DU MONDE décline toute responsabilité inhérente au délai d'intervention pour toutes les réparations qui s'avèreraient nécessaires au cours du séjour.

L'Utilisateur ne pourra réclamer aucune réduction de loyer en raison de réparations urgentes et non prévisibles qui s'avèreraient nécessaires pendant le séjour.

L'accès aux piscines, bains à remous, est interdit aux enfants non accompagnés d'un adulte. L'accès aux hammams et sauna, sont interdits aux enfants. Quant aux femmes enceintes, l'accès à l'ensemble des équipements susvisés est laissé à leur entière et seule responsabilité.

ARTICLE 9 - CONDITIONS FINANCIERES

9.1 – Prix et taxes

9.1.1 - Dispositions générales

Les descriptifs des prestations présentées sur le site www.flaneo.com précisent pour chaque prestation les éléments inclus dans le prix et les éventuelles conditions particulières. Les prix indiqués sont ceux en vigueur à la date de la réservation.

Tous les prix sont affichés en euros, toutes taxes comprises hors frais de dossier et/ou de livraison.

Conformément au régime de TVA sur la marge des agents de voyages, les factures émises par LUMIERE DU MONDE ne mentionnent pas la TVA collectée sur les prestations vendues.

En sus de ce prix, la société LUMIERE DU MONDE facturera à l'Utilisateur une somme forfaitaire, intitulée « frais de dossier », non comprise dans le prix, liée aux coûts et frais nécessaires au traitement des commandes, fixée comme suit :

Pour toute commande passée sur le site www.flaneo.com : 20 euros TTC par dossier.

Il convient, par ailleurs, de préciser que certaines taxes ou frais supplémentaires (taxe de séjour, taxe touristique, frais de visa et/ou de carte de tourisme...) peuvent être imposés par les autorités de certains Etats. Ces taxes supplémentaires ne sont pas comprises dans le prix des prestations et lorsqu'elles existent, sont à la charge de l'Utilisateur et peuvent devoir être réglées sur place.

En outre de manière générale, et sauf mention expresse contraire, ne sont pas compris dans les prix l'ensemble des dépenses à caractère personnel ou accessoires à la prestation telles que les assurances, les frais de livraison des titres de transport et carnets de voyages, les frais d'excédent de bagages, les frais de parking aéroport, les frais de vaccination, de blanchissage, de téléphone, de boissons, de service en chambre (*room service*), les pourboires, les excursions et l'utilisation des installations sportives, et plus généralement de toute prestation non expressément incluse dans le récapitulatif de la commande.

Enfin, lorsque la commande comprend une prestation d'hébergement, les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées et non en fonction du nombre de journées entières.

9.1.2 - Dispositions particulières aux forfaits touristiques

Le prix des prestations de forfaits touristiques peut être modifié jusqu'à 31 jours avant la date de votre départ en fonction des variations affectant le prix du carburant, des taxes légales, des taxes réglementaires ou du taux de change.

LUMIERE DU MONDE s'engage à informer l'Utilisateur de cette modification de prix.

Ces modifications ne seront répercutées dans le prix de la prestation qu'à proportion de leur part dans le calcul du prix de la prestation.

En conséquence, si le prix des prestations de forfait touristique venait à augmenter de manière significative pour les raisons évoquées ci-avant, l'Utilisateur disposera, à compter de la date de réception de l'information de la modification de prix, d'un délai de 2 jours ouvrables pour résilier le contrat sans frais.

Les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées, et non du nombre de journées entières. Par nuitée, il convient d'entendre la période de mise à disposition de la chambre, soit entre 14 heures et 10 heures au plus tôt le lendemain.

9.2 - Paiement

Toutes les commandes sont payables en Euros

Le paiement de toute commande sur le site www.flaneo.com peut être effectué au moyen des cartes bancaires suivantes : la carte bleue nationale, Les cartes VISA qui portent à droite le bandeau à trois couleurs VISA (bleu, blanc, ocre) et la colombe en hologramme, les cartes Eurocard/MasterCard reconnaissables à leur hologramme « MC ».

L'Utilisateur garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser la carte de paiement qu'il utilisera et que cette dernière donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts nécessaires au règlement de la commande.

L'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable. Il ne peut être fait opposition au paiement qu'en cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte. En dehors de ces cas limitativement admis par le législateur, le porteur de la carte se rend coupable de fraude à la carte bancaire. Le droit d'opposition au paiement ne saurait notamment être utilisé pour pallier l'absence de droit de rétractation (cf. article 13 ci-après).

Pour certaines prestations, l'Utilisateur a la possibilité de ne payer qu'un acompte de 30% au moment de la réservation. Dans le cas du paiement de l'acompte de 30% par carte bancaire, le solde de la commande équivalent à 70% de sa valeur sera automatiquement prélevé sur les coordonnées bancaires utilisées lors de la commande 32 jours avant le départ. L'Utilisateur peut également procéder à tout moment au règlement anticipé du solde par téléphone au +33 1 43 57 99 99 (coût d'un appel local). L'ensemble des informations relatives à l'acompte de 30% et au règlement du solde sont reprises dans la confirmation de la commande.

Ne sont pas considérés comme libérateurs de la dette : la remise des coordonnées d'une carte bancaire tant que l'accord du centre d'autorisation des paiements n'est pas obtenu, le dépôt d'un chèque tant que celui-ci n'est pas débité (sauf chèque de banque), une demande de virement avant confirmation de réception des fonds par notre banque. Les acomptes et les soldes doivent pouvoir être encaissés dans les 24 heures ouvrés suivant leur date d'exigibilité. Lorsque les coordonnées d'une carte bancaire ont été fournies en garantie d'un moyen de paiement par le Client, elles permettront d'effectuer le règlement de la somme due si ledit moyen de paiement ne permet pas un encaissement dans les délais définis. Dans tous les cas, si l'encaissement n'a pas pu être réalisé à l'issue du délai défini, LUMIERE DU MONDE considère qu'il s'agit d'une annulation du fait du Client. LUMIERE DU MONDE sera de fait en droit de résilier le contrat aux conditions d'annulations applicables telles que stipulées dans les présentes conditions de vente.

9.3 – Taux de change

Les taux de change pouvant figuré dans les descriptifs sur le site www.flaneo.com sont uniquement mentionnés à titre indicatif. La société LUMIERE DU MONDE ne garantit en aucun cas leur exactitude et ne saurait être responsable de leur actualisation en temps réel.

ARTICLE 10 - REMISE DES DOCUMENTS DE VOYAGE

10.1 – Dispositions générales

La remise des documents relatifs aux prestations achetées par l'Utilisateur (bon d'échange, voucher, convocation aéroport et/ou titre de transport ...) s'effectue par courrier électronique.

L'Utilisateur devra donc communiquer à LUMIERE DU MONDE une adresse électronique (adresse email / courriel) ou un numéro de télécopie permettant à LUMIERE DU MONDE de lui adresser tout document relatif à son voyage, du lundi au vendredi de 09h00 à 18h30.

Par précaution, dans le cas où cinq jours avant le départ (à condition d'avoir effectivement passé votre commande plus de cinq jours avant le départ) vous n'aviez pas reçu, pour quelque raison que ce soit, vos documents de voyage, LUMIERE DU MONDE vous invite à le lui signaler.

Dans le cas où vous en feriez la demande expresse, ces documents de voyage pourraient vous être adressés sur support papier par d'autres modes de livraison, sous réserve toutefois de la faisabilité de ces démarches eu égard à votre date de commande, votre date de départ ainsi que le cas échéant votre ville de départ. LUMIERE DU MONDE vous facturerait alors, la somme forfaitaire de 10 Euros TTC par commande.

En tout état de cause, en cas de transmission erronée par l'Utilisateur de ses coordonnées, LUMIERE DU MONDE décline toute responsabilité en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution du voyage due à la non-réception des documents de voyage.

ARTICLE 11 – FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Les formalités mentionnées sur le site www.flaneo.com et dans les présentes conditions de vente s'adressent à des ressortissants de nationalité française. Par conséquent, les ressortissants des pays étrangers doivent impérativement se renseigner préalablement à leur inscription auprès des autorités compétentes de leur pays d'origine, ainsi que du ou des pays de destination et/ou de transit.

En fonction des destinations, seuls une carte nationale d'identité ou un passeport en cours de validité permettent de voyager. Aucun autre document ne peut servir à voyager, aussi bien pour un adulte, qu'un enfant ou un bébé.

En règle générale, un passeport en cours de validité est indispensable pour les destinations étrangères hors Union Européenne que nous proposons. Certains pays exigent que la validité du passeport soit supérieure à six mois après la date de retour et également que vous soyez en possession d'un billet aller-retour ou d'un billet de sortie et de fonds suffisants.

Les enfants mineurs doivent être en possession de papier d'identité à leur nom. Les inscriptions de mineurs sur les passeports des parents sont désormais impossibles et les passeports "ancien modèle" dits passeports « Delphine » ne sont pas valables.

En fonction des exigences du pays, l'enfant ou le bébé doit présenter soit un passeport individuel valide (qui peut être obtenu pour tout mineur, même un bébé), soit un passeport individuel valide et un visa, soit une carte nationale d'identité valide (notamment pour l'Union européenne, l'espace Schengen, ou la Suisse).

LUMIERE DU MONDE ne saurait en aucun cas accepter l'inscription d'un mineur non accompagné. En conséquence, LUMIERE DU MONDE ne saurait être tenue pour responsable dans le cas où, malgré cet interdit, un mineur non accompagné serait inscrit, à son insu, sur un voyage.

Les formalités administratives et/ou sanitaires nécessaires à l'exécution du voyage vous sont communiquées, à titre d'information, avant votre commande, dans le descriptif de nos prestations.

De même LUMIERE DU MONDE signale aux utilisateurs que certains pays exigent que le passager justifie d'une souscription à une assurance assistance/rapatriement pour délivrer le visa.

LUMIERE DU MONDE entend attirer l'attention de l'Utilisateur sur le fait qu'il lui incombe obligatoirement de prendre connaissance des formalités à accomplir éventuellement pour se rendre dans le pays de destination et le cas échéant de transit.

LUMIERE DU MONDE attire également l'attention de l'Utilisateur sur la nécessité de prendre connaissance des informations relatives aux risques sanitaires constatés par les autorités sanitaires dans les lieux de destination et de transit ainsi que des recommandations et des mesures sanitaires mises en place contre ces risques, avant le départ de l'Utilisateur et lors de son séjour. Pour ce faire, l'Utilisateur devra consulter le lien hypertexte

http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs_909/index.html

Ce lien figure sur la page d'accueil du site www.flaneo.com, ainsi que sur le bulletin d'inscription.

Pour les ressortissants d'autre nationalité ou pour bien préparer votre voyage nous vous conseillons vivement de consulter toutes les informations sur les pays à visiter et sur les démarches administratives et sanitaires à accomplir sur les sites Internet suivants : http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs_909/index.html

Nous attirons votre attention sur le fait que vous devez consulter également les rubriques concernant les pays éventuellement traversés à l'occasion d'escales ou de transits. Des formalités spécifiques peuvent être requises. Si elles devaient ne pas être accomplies vous ne pourriez pas poursuivre votre voyage jusqu'à la destination finale.

L'accomplissement de ces formalités ainsi que les frais en résultant vous incombent.

Entre la parution des informations sur le site www.flaneo.com et la date du départ de l'Utilisateur, certaines modifications relatives aux formalités sont susceptibles d'intervenir et ce sans informations préalable. LUMIERE DU MONDE recommande vivement à l'Utilisateur de consulter le site http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs_909/index.html

Enfin, il vous appartient de respecter scrupuleusement ces formalités et de vous assurer que les noms et prénoms qui figurent sur vos documents de voyages (réservations, titres de transport, bons d'échange...) correspondent exactement à ceux qui figurent sur les pièces d'identité, passeport, visas de toutes les personnes participant au voyage.

Si du fait de l'infraction à ces formalités administratives ou sanitaires, vous vous trouviez dans l'impossibilité d'embarquer ou de débarquer, le prix payé ne pourrait en aucun être remboursé. De même LUMIERE DU MONDE ne saurait supporter les frais d'amende et/ou de droits résultant de l'inobservation des règlements douaniers ou sanitaires de pays visités.

ARTICLE 12 - PREUVE

En application des dispositions de l'article 1316-2 du code civil, il est expressément convenu que sauf erreur manifeste de LUMIERE DU MONDE, les données conservées dans le système d'information de LUMIERE DU MONDE et/ou de leur partenaires et/ou prestataires, notamment dans les outils de messagerie électronique utilisés ont force probante quant aux commandes passées et à l'exécution des obligations des parties. Les données sur support informatique ou électronique ainsi conservées constituent des preuves, et si elles sont produites comme moyen de preuve par LUMIERE DU MONDE 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.

ARTICLE 13 – NON APPLICATION DU DROIT DE RETRACTATION

En application des dispositions de l'article L.121-21-8, 12° du code de la consommation les prestations proposées sur le site par LUMIERE DU MONDE ne sont pas soumises à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L 121-21 et suivants du code de la consommation en matière de vente à distance.

EN CONSEQUENCE, LES PRESTATIONS COMMANDEES SUR LE SITE SONT EXCLUSIVEMENT SOUMISES AUX CONDITIONS D'ANNULATION ET DE MODIFICATION PREVUES AUX PRESENTES CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET L'UTILISATEUR NE POURRA PAS INVOQUER LE DROIT A RETRACTATION.

ARTICLE 14 – ANNULATION – MODIFICATION – CESSATION, PAR L'UTILISATEUR

14.1 – Modalités d'annulation ou de modification

14.1.1 Dispositions générales

Toute demande d'annulation ou de modification de votre commande devra parvenir à LUMIERE DU MONDE via l'interface client sur le site www.flaneo.com dans l'espace « suivi de commande », « compte client », « nous contacter » un espace se trouve en bas de page dans lequel vous pouvez rédiger et envoyer votre message .

Vous pouvez également nous faire parvenir votre demande d'annulation ou de modification par courrier électronique à l'adresse suivante : resa@flaneo.com ou encore par télécopie au numéro suivant + 33 1 43 57 05 42. Aucune demande d'annulation ou de modification ne sera traitée par téléphone.

LUMIERE DU MONDE vous transmettra en retour, par courrier électronique, la confirmation de la réception de votre demande d'annulation ou de modification. En l'absence de courrier électronique, de fax, ou de message via l'espace client de votre part la modification ou l'annulation ne pourra pas être prise en compte. Il vous appartient donc dans tous les cas de vous assurer de la bonne réception du courrier électronique de confirmation de LUMIERE DU MONDE qui lui seul prouve que nous avons bien reçu votre demande.

Dans un souci de sécurité juridique et de transparence, LUMIERE DU MONDE vous rappellera alors dans ce courrier électronique le barème d'annulation ou de modification tel que prévu aux présentes, aux articles 14.2 et 14.3 ci-dessous, et vous demandera de lui retourner dans un délai précisé le courrier électronique suivant : « « J'ai bien pris note du montant des frais d'annulation (ou de modification selon le cas) cité ci-dessus, je confirme l'annulation (ou la modification) de ma prestation. Nom, prénom, référence du dossier», avec la mention « bon pour accord » pour confirmer votre demande d'annulation ou de modification.

Seul l'envoi de ce courrier électronique ou ce fax par vos soins vaudra demande d'annulation ou de modification définitive. Par conséquent, l'envoi d'un tel courrier électronique ou tel fax hors délai pourra, le cas échéant, faire augmenter les frais dans les conditions du barème d'annulation ou de modification prévu aux articles 14.2 et 14.3 ci-dessous car tant que celui-ci n'aura pas été adressé la réservation sera maintenue comme initialement, LUMIERE DU MONDE restant elle-même engagée à l'égard de son prestataire auprès duquel elle aura réservée la prestation.

En cas de modification ou d'annulation, et sous déduction des sommes dues en application des stipulations des articles 14.2 et 14.3 des présentes, LUMIERE DU MONDE vous remboursera dans un délai de 30 jours toutes les sommes préalablement versées, sous réserve éventuellement des dispositions particulières propres à certaines prestations telles que visées à l'article 14.1.2 ci-dessous.

De votre côté, l'annulation ou la modification de votre prestation pour quelque raison que ce soit ne vous dispense pas du paiement des sommes dont vous resteriez redevable auprès de LUMIERE DU MONDE en application des dispositions du présent article.

LUMIERE DU MONDE attire enfin l'attention de l'Utilisateur sur le fait que les frais extérieurs ou non compris dans la prestation, et d'ores et déjà engagés par lui tels que ceux engagés pour la délivrance des visas, autres documents de voyage, frais de pré acheminement ou de post-acheminement, frais de vaccination, etc. ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement.

Lorsque vous avez souscrit une assurance annulation, nous vous rappelons qu'il vous appartient d'informer directement l'assureur de l'annulation ou de tout autre sinistre dans les conditions et délais indiqués au contrat d'assurance.

14.1.2 - Dispositions particulières à certaines prestations

S'agissant des cures de thalassothérapie, balnéothérapie, Spa, les prestations ne sont pas modifiables.

S'agissant des prestations de thalassothérapie, balnéothérapie, Spa, LUMIERE DU MONDE entend également rappeler à l'Utilisateur que tout séjour interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée de son fait pour quelque cause que ce soit, telle que par exemple non présentation ou de présentation hors délai sur le lieu de rendez-vous, ne donnera lieu à aucun remboursement.

S'agissant des forfaits touristiques, des prestations hôtelières des résidences de tourisme et de la location saisonnière, LUMIERE DU MONDE entend rappeler à l'Utilisateur que tout séjour interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée de son fait pour quelque cause que ce soit, telle que par exemple non présentation ou présentation hors délai sur le lieu de rendez-vous, ne donnera lieu à aucun remboursement. Par ailleurs, en cas d'annulation pour insuffisance de participants, au plus tard 21 jours avant la date du départ, le client ne pourra prétendre à aucune indemnité.

Les assurances ne sont jamais remboursables.

Les frais de dossiers ne sont jamais remboursables.

14.2 – BAREME ET FRAIS EN CAS D'ANNULATION DU FAIT DE L'UTILISATEUR

L'annulation de votre prestation entraîne des frais qui vous sont facturés selon le barème ci-dessous, étant précisé que les frais de dossier ainsi que le montant des assurances ne sont pas remboursables.

14.2.1 Pour les prestations hôtelières seules ou en résidences de tourisme, ainsi que pour les locations saisonnières

Toute annulation du fait du client entraînera les frais suivants par personne :

- Plus de 30 jours avant le départ : 80 € (non remboursable par l'assurance)
- de 30 à 21 jours avant le départ : 25 % du montant du voyage
- de 20 à 8 jours avant le départ : 50 % du montant du voyage
- de 7 à 4 jours avant le départ : 75 % du montant du voyage
- Moins 3 jours avant le départ au jour du départ ou non présentation (no-show): 100 % du montant total du voyage.

Les frais d'annulation peuvent être couverts si vous avez souscrits l'assurance annulation.

14.2.3 Pour les forfaits touristiques et croisières

Toute annulation du fait du client entraînera les frais suivants par personne :

- Plus de 30 jours avant le départ : 80 € (non remboursable par l'assurance)
- de 30 à 21 jours avant le départ : 25 % du montant du voyage
- de 20 à 8 jours avant le départ : 50 % du montant du voyage
- de 7 à 4 jours avant le départ : 75 % du montant du voyage
- Moins 3 jours avant le départ au jour du départ ou non présentation (no-show): 100 % du montant total du voyage.

Tout ou partie des frais d'annulation peuvent être couverts si vous avez souscrits l'assurance annulation.

14.2.4 Pour les ventes privées, événementielles ou ventes flash

Toute annulation du fait du client entraînera les frais suivants par personne :

- Plus de 31 jours avant le départ : 30 % du montant du voyage
- de 30 à 21 jours avant le départ : 75 % du montant du voyage
- de 20 au jour du départ ou non présentation (No-show) : 100 % du montant du voyage

Les frais d'annulation peuvent être couverts si vous avez souscrit l'assurance annulation.

Par exception, certains forfaits touristiques pourront faire l'objet de conditions d'annulation particulières qui s'appliqueront par dérogation aux dispositions générales ci-dessus. Ces conditions particulières figureront dans le descriptif dudit forfait sur le site www.flaneo.com

14.2.5 Pour les forfait incluant des vols et/ou des hôtels à tarifs promotionnels

Certains de nos forfaits sont calculés sur la base de prix comprenant des offres "early booking", des vols dont la tarification exige une émission immédiate du billet. Pour ces forfaits des conditions particulières s'appliquent : elles sont systématiquement stipulées dans les descriptifs des produits, les devis et les factures concernés.

14.3 - BAREME ET FRAIS EN CAS DE MODIFICATION PAR L'UTILISATEUR

14.3.1 Pour les prestations hôtelières seules, ou en résidences de tourisme, ainsi que pour les locations saisonnières

- Plus de 30 jours avant le départ : 80 € (non remboursable par l'assurance)
- de 30 à 21 jours avant le départ : 25 % du montant du voyage
- de 20 à 8 jours avant le départ : 50 % du montant du voyage
- de 7 à 4 jours avant le départ : 75 % du montant du voyage
- Moins 3 jours avant le départ au jour du départ ou non présentation (no-show): 100 % du montant total du voyage.

Les frais d'annulation peuvent être couverts si vous avez souscrits l'assurance annulation.

14.3.2 Pour les forfaits touristiques

Tout report de date, avant le départ, entraînera la facturation des frais d'annulation comme prévu à l'article 14.2.3. Toute autre modification avant le départ d'un des éléments du forfait, entraînera la facturation de frais. Les modifications du séjour sur place pourront donner lieu à la facturation de frais. Les prestations non consommées ne seront pas remboursées.

Ce barème est également applicable en cas de cession du forfait touristiques tel que prévu à l'article 7.4 des présentes auquel s'ajouteront également les frais éventuellement demandés par les prestataires.

ARTICLE 15 - ANNULATION OU MODIFICATION PAR LA SOCIETE LUMIERE DU MONDE ET/OU SES PRESTATAIRES

15.1 Annulation ou modification d'un forfait touristique, d'un séjour hôtelier seul ou locatif

Si LUMIERE DU MONDE était contrainte d'annuler votre voyage, vous seriez immédiatement prévenus, et l'ensemble des sommes versées vous seraient immédiatement restituées et les dispositions de l'article R 211-10 du code du Tourisme s'appliqueraient (cf. article 21 ci-après).

De la même manière, si une modification devait intervenir avant le départ, les dispositions de l'article R 211-9 s'appliqueraient (cf. article 21 ci-après).

15.1. Annulation ou modification d'un forfait touristique, d'un séjour hôtelier seul ou locatif, avant le départ (articles R.211-9 et R.211-10 du Code du tourisme)

15.1.1 Si avant le départ, LUMIERE DU MONDE annule le voyage ou le séjour, elle en informe l'Utilisateur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, sous réserve de communication de ses coordonnées par l'Utilisateur ; l'Utilisateur obtient auprès de LUMIERE DU MONDE le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées. L'Utilisateur 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.

L'Utilisateur pourra toutefois accepter, s'il le souhaite, un voyage ou séjour de substitution que pourrait lui proposer LUMIERE DU MONDE.

15.1.2 Si, avant le départ, LUMIERE DU MONDE se trouve contrainte d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, l'Utilisateur peut, après en avoir été informé par LUMIERE DU MONDE par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, sous réserve de communication de ses coordonnées par l'Utilisateur :

- 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 LUMIERE DU MONDE ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'Utilisateur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu lui est restitué avant la date du départ.

15.2 Modification d'une part prépondérante des services prévus aux termes du contrat après le départ (article R.211-11 du Code du Tourisme)

Si, après le départ de l'Utilisateur, LUMIERE DU MONDE 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'Utilisateur, LUMIERE DU MONDE s'engage à immédiatement prendre les dispositions suivantes :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'Utilisateur sont de qualité inférieure, LUMIERE DU MONDE les lui rembourse, dès son retour, la différence de prix ;

- soit, si LUMIERE DU MONDE ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'Utilisateur pour des motifs valables, fournir à l'Utilisateur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les stipulations de l'article 15.2 ci-dessus sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R.211-4 du Code du tourisme.

Il est entendu que l'Utilisateur pourra exercer un recours en réparation pour les dommages éventuellement subis au titre de cet article.

15.3 Annulation ou modification de toutes autres prestations

S'agissant de prestations autres que celles mentionnées ci-dessus aux articles 15-.1 et 15.2, l'annulation ou la modification entraînera le remboursement à l'Utilisateur, dans les meilleurs délais compte tenu des délais imposés par le prestataire, de toutes les sommes payées, sans que la responsabilité de LUMIERE DU MONDE puisse être par ailleurs engagée aux fins d'obtenir quelque indemnisation que ce soit.

ARTICLE 16 - ASSURANCES

Aucune assurance n'est comprise dans les prix des prestations proposées sur le site www.flaneo.com.

Dès lors LUMIERE DU MONDE vous recommande de souscrire au moment de votre commande un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation, et prévoyant un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

Lors du processus de commande de votre voyage vous aurez la possibilité de souscrire une assurance auprès de MAPFRE L'EUROPEENNE ASSURANCE VOYAGE. Une formule « annulation-bagages » contrat n° 7905895 ou « multirisques loisirs » contrat n°7905894. Vous pouvez consulter le détail de ces contrats en cliquant sur le lien « assurances » figurant en bas de la page d'accueil du site. Les assurances vous sont proposées à l'étape « devis en ligne ». En cas de souscription d'un contrat d'assurance, la police d'assurance, que vous souscrivez est accessible, avant validation de la commande à la page « devis en ligne » en cliquant sur le lien hypertexte. En tout état de cause, il vous appartient de bien lire le contrat d'assurance (notamment les clauses d'exclusions, de limitations ou fixant les modalités d'applications de l'assurance) avant d'y souscrire.

La société LUMIERE DU MONDE entend attirer l'attention de l'Utilisateur sur le fait que la souscription à l'un ou à l'autre des contrats d'assurance proposés sur le site est définitive, de sorte qu'il ne sera pas possible de modifier le contrat ultérieurement, de le remplacer ou de l'annuler.

Le montant de la souscription de l'assurance demeure systématiquement acquis et il n'est pas possible de prétendre à son remboursement, sauf en cas de résiliation du fait de LUMIERE DU MONDE sans faute de l'Utilisateur. Les déclarations de sinistre se font directement auprès de la compagnie d'assurance, en respectant les termes du contrat d'assurance souscrit.

Dans le cadre plus particulier des séjours locatifs, la notion de responsabilité civile variant d'un pays à l'autre, et la responsabilité de LUMIERE DU MONDE ne pouvant être engagée par suite d'accident, pertes, vols, incendie, dégâts des eaux, blessures, etc.,

L'Utilisateur sera tenu de fournir au prestataire à son arrivée dans les lieux, une attestation garantie responsabilité civile de type "occupant séjour voyage" fournie en principe gracieusement par sa compagnie d'assurance.

Par conséquent, le prestataire et LUMIERE DU MONDE déclinent toute responsabilité pour le recours que leur compagnie d'assurances pourrait exercer contre les locataires, en cas de sinistre.

ARTICLE 17 - RECLAMATIONS

Toute réclamation de nature commerciale ou ayant trait à la qualité des prestations doit être obligatoirement signalée sur place par écrit et une copie doit être par mail à resa@flaneo.com.

Par ailleurs toute réclamation doit nous parvenir dans un délai maximum de trente jours (30 jours) à compter de votre date de retour par courrier recommandé avec demande d'avis de réception à l'adresse suivante :

FLANEO – LUMIERE DU MONDE
20, rue Lacharrière
75011 Paris

Passé ce délai, aucune réclamation ne sera prise en considération.

Un accusé réception de votre courrier attestant de sa bonne réception et de sa prise en charge par le service concerné, vous sera adressé dans un délai de 7 jours ouvrables maximum.

Les réclamations ne seront admises que dans la mesure où les difficultés dont elles font l'objet auront été préalablement signalées au cours de l'exécution de la prestation, directement sur place auprès du prestataire et par écrit (courrier simple, télécopie ou courrier électronique) adressé à LUMIERE DU MONDE pour que LUMIERE DU MONDE et/ou ses prestataires tentent d'y remédier afin de limiter les préjudices que vous estimeriez subir et limiter également les préjudices de la société LUMIERE DU MONDE, dans le cas où la faute serait imputable à l'un de ses prestataires, ladite réclamation signalée en cours d'exécution de la prestation lui permettant de mieux se défendre à son égard.

La société LUMIERE DU MONDE entend rappeler aux utilisateurs qu'elle commercialise des voyages individuels,

toute réclamation doit donc être formulée individuellement c'est-à-dire une par commande. Aucune suite ne sera apportée aux réclamations collectives ou pétitions.

Enfin, la société LUMIERE DU MONDE entend attirer votre attention sur le fait qu'il appartient à l'Utilisateur de se renseigner, avant toute prise de commande, sur les éventuels événements locaux tels que carnivals, fêtes religieuses, fêtes nationales, jours fériés, etc. qui pourraient affecter le bon déroulement de votre voyage, étant précisé qu'aucune réclamation de ce fait ne pourra être adressée ultérieurement à la société LUMIERE DU MONDE.

Après avoir saisi le service client et à défaut d'une réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et les modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel

ARTICLE 18 - RESPONSABILITE

18.1 - Pour l'utilisation du site

LUMIERE DU MONDE ne garantit pas que le site www.flaneo.com sera exempts d'anomalies, d'erreurs ou de bugs, ni que ceux-ci pourront être corrigés, ni que le site pourra fonctionner sans interruption ou panne, ni encore qu'ils sont compatibles avec tous les matériels sans exception.

LUMIERE DU MONDE ne saurait être tenue responsable de dysfonctionnements imputables à des logiciels de tiers.

Dans ces conditions, LUMIERE DU MONDE ne saurait être tenue pour responsable de tous types de dommage prévisibles ou imprévisibles, matériels ou immatériels découlant de l'utilisation ou au contraire de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser le site.

Enfin, LUMIERE DU MONDE ne saurait contrôler tous les sites sur lesquels elle renvoie par lien hypertextes, lesquels n'existent que pour faciliter les recherches des utilisateurs, LUMIERE DU MONDE ne saurait en aucun cas être tenue responsable de leur contenu.

Dans ces conditions en acceptant les présentes conditions générales de vente, l'Utilisateur déclare connaître les caractéristiques et les limites de l'internet, notamment s'agissant des performances techniques des applications qui y sont développées et s'agissant de la sécurité des communications et des données.

18.2 - Pour les prestations

LUMIERE DU MONDE apporte un soin particulier au choix de ses prestataires et veille ainsi au respect des engagements contractuels pris à l'égard des utilisateurs lors de toute commande d'une prestation quelque qu'elle soit.

S'agissant des prestations de forfaits touristiques, LUMIERE DU MONDE ne saurait voir sa responsabilité engagée du fait de toute inexécution ou mauvaise exécution de tout ou partie des prestations prévues au contrat qui serait imputable à l'Utilisateur, à une situation de force majeure ou encore au fait irrésistible, irréversible, imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat. En tout état de cause, dans l'hypothèse où LUMIERE DU MONDE serait reconnue responsable, la limite de dédommagements prévue à l'article L211-16 du Code de Tourisme trouverait à s'appliquer.

S'agissant de toutes les autres prestations, LUMIERE DU MONDE ne saurait voir sa responsabilité engagée qu'en cas de préjudices causés par une faute de sa part démontrée par l'Utilisateur.

ARTICLE 19 - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les informations que nous collectons nous permettent ainsi qu'à nos partenaires et prestataires d'exécuter votre commande.

Déclaration CNIL : **1839591**

En vous inscrivant sur le site www.flaneo.com, vous acceptez de recevoir de la part de LUMIERE DU MONDE, les newsletters, les informations et/ou offres commerciales. Un espace dédié à la gestion des newsletters est accessible depuis la page d'accueil du site. Un lien de désabonnement y figure.

Les informations que l'Utilisateur communique à LUMIERE DU MONDE à l'occasion de sa commande ne sont transmises à aucun tiers en dehors des prestataires des services commandés et le cas échéant des autorités sanitaires. Ces informations sont considérées par la société LUMIERE DU MONDE et par ses fournisseurs comme étant confidentielles. Elles sont utilisées uniquement par les services internes de la société LUMIERE DU MONDE et ses fournisseurs, pour le traitement de la commande de l'Utilisateur et pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservées aux utilisateurs de la société LUMIERE DU MONDE.

Conformément aux dispositions de la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition aux données personnelles le concernant. Pour cela il suffit pour l'Utilisateur d'en faire la demande en ligne ou par courrier auprès de LUMIERE DU MONDE en lui indiquant son nom, prénom et adresse.

ARTICLE 20 - DROIT APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPETENTES

Les présentes conditions générales et particulières de vente, et plus généralement, le contrat que vous concluez avec LUMIERE DU MONDE sont soumis au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux français compétents.

ARTICLE 21 - REPRODUCTION DES ARTICLES R 211-3 A R 211-13 DU CODE DU TOURISME

Article R211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R211-5

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R211-6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
- 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
 - a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
 - b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
- 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;
- 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R211-7

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R211-8

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

devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R211-9

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

- 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 R211-10

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un 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 R211-11

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 des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

Article R211-12

Les dispositions des articles R. 211-3 à R. 211-11 doivent obligatoirement être reproduites sur les brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes mentionnées à l'article L. 211-1.

Article R211-13

L'acheteur ne peut plus invoquer le bénéfice de la clause prévue au 20° de l'article R. 211-6 après que la prestation a été fournie.