

A – PRÉAMBULE

L'inscription à l'un des séjours organisés par Suntrade Travel implique l'acceptation préalable des conditions générales et particulières de vente. Elles sont communiquées au client avant la réservation, puis de nouveau au moment de la confirmation de la réservation. Tout client qui réserve un séjour organisé par Suntrade Travel reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions de vente, ainsi que des informations communiquées dans le descriptif du produit, et les accepte dans leur intégralité. L'agence de voyage ou le revendeur accepte également l'application de ces conditions générales de vente.

Les conditions de vente présentées dans ce document sont valables à partir du 1er juillet 2018. Le client bénéficie donc de tous les droits octroyés par l'Union Européenne par la directive (UE) 2015/2302, tels que transposés en droit Français dans le Code du Tourisme.

Les présentes conditions de vente annulent et remplacent les conditions de vente préalablement utilisées, et ce pour toutes les réservations effectuées après le 1er juillet 2018. Les contrats conclus avant cette date restent soumis aux conditions de vente en vigueur au moment de la réservation.

Les fiches descriptives du produit font partie intégrante de l'information préalable visée à l'article R 211-4 du code du tourisme. Des conditions spécifiques de ventes peuvent y être mentionnées, notamment dans le cas d'opérations promotionnelles. Dans ce cas, les conditions spécifiques présentées dans le descriptif du produit prévaudront sur les présentes conditions de vente.

B – CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

1. INSCRIPTION ET PASSATION D'UNE COMMANDE

1.1. INSCRIPTION

Tous les voyages proposés le sont sous-réserve de disponibilité au moment de la réservation.

La réservation engage définitivement le client, qui ne peut annuler ou modifier son voyage que dans les conditions de l'article 8 ci-après.

Le client doit être majeur, et avoir la pleine capacité juridique pour effectuer une réservation. Toute réservation pour mineur doit être effectuée par le représentant légal.

1.2. CESSION DE CONTRAT

Conformément à l'article L211-11 du Code du Tourisme, le client a la possibilité de céder son contrat tant que celui-ci n'a produit aucun effet, et jusqu'à 7 jours du départ. Il doit pour cela en informer Suntrade Travel, ou l'agence de voyage qui a vendu le séjour, par tout moyen permettant d'obtenir un accusé de réception de la part de Suntrade Travel. Un nouveau contrat sera établi au nom du cessionnaire.

Les frais appliqués seront de 100 euros, en sus des frais appliqués par les fournisseurs. Les billets d'avion en particulier sont non-cessibles. La cession de contrat entraînera l'annulation du billet réservé, et le rachat d'un nouveau billet au tarif valable au moment de la cession du contrat. Le cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables de l'ensemble des frais, ainsi que du paiement du solde du voyage le cas échéant.

1.3. MODIFICATION DE NOM

Le client est responsable de la conformité des noms et prénoms qu'il a renseigné au moment de l'inscription.

Au moment de l'enregistrement, les compagnies aériennes peuvent être amenées à prélever des frais supplémentaires ou à refuser l'accès à bord, dans le cas où les noms renseignés dans la réservation ne correspondent pas exactement aux noms présents sur les documents d'identités valides au moment du voyage. En cas de modification transmises à Suntrade Travel avant le départ, des frais de 50 euros s'appliqueront, en plus des frais éventuellement appliqués par la compagnie aérienne.

2. VOYAGE À FORFAIT / DÉFINITIONS

2.1. DURÉE DES VOYAGES

Les durées de séjours sont exprimées en nombre de nuits passées à destination (excluant donc les nuits éventuellement passées durant le trajet). Les tarifs sont calculés en fonction du nombre de nuits passées à destination, et non de journées entières.

L'arrivée le premier jour peut être tardive (écourtant la durée de la première nuit), et le retour le dernier jour peut avoir lieu tôt le matin (écourtant la durée de la dernière nuit), sans que cela n'entraîne de remboursement ou indemnisation.

2.2. TRANSPORT

2.2.1 NON-PRÉSENTATION AU DÉPART – PRÉCAUTIONS

En cas de non présentation au départ (« no show »), Suntrade Travel se réserve le droit d'annuler les autres prestations (réservation d'hôtel, transfert etc.) La non-présentation au départ entraîne automatiquement l'annulation du vol retour.

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

D'une manière générale, et en l'absence d'indications spécifiques, il est recommandé au client de se rendre au comptoir d'enregistrement de la compagnie aérienne au minimum 3 heures avant l'heure du décollage. Les horaires de vol peuvent être modifiés par les compagnies aériennes, notamment an raisons d'aléas climatiques, de tout cas fortuits, ou d'impératifs de sécurité. La compagnie aérienne et Suntrade s'efforceront d'avertir le client en cas de modification d'horaires de vol. Cependant, il est vivement recommandé au client de se renseigner sur les horaires de vol la veille du vol, que ce soit à l'aller ou au retour. Il est également recommandé au client de ne prévoir aucun engagement la veille du départ, ainsi que le lendemain du retour.

2.2.2 DOCUMENTS DE VOYAGE

Certains tarifs aériens utilisés par Suntrade Travel ne sont valables que s'ils sont vendus dans le cadre d'un voyage à forfait, incluant plusieurs nuits d'hôtel à destination. La compagnie aérienne peut le cas échéant demander au client de présenter une preuve d'hébergement (ou « voucher ») lors de l'enregistrement.

Cette preuve d'hébergement est envoyée par Suntrade avec l'ensemble des documents de voyage. Il est de la responsabilité du client de présenter cette preuve d'hébergement lors de l'enregistrement.

2.2.3 PRÉ / POST-ACHEMINEMENT

Dans le cas d'un préacheminement, en train ou en avion, entre la ville de départ du client et l'aéroport de départ du vol international, les contraintes d'horaire et de correspondance peuvent imposer que celui-ci ait lieu dans les 24 heures précédant le départ du vol international. Si cela impose une nuit dans l'aéroport de transit, celle-ci reste à la charge des passagers. Le départ effectif de la ville d'origine du client peut ainsi s'effectuer la veille de la date mentionnée dans le bon de commande et le nombre de jours total du forfait s'en trouver modifié.

De la même façon, un post acheminement peut intervenir dans les 24 heures suivant l'arrivée du vol international de retour. Si cela impose une nuit dans l'aéroport de transit, celle-ci reste à la charge des passagers. Le retour effectif dans la ville d'origine du client peut ainsi s'effectuer le lendemain de la date mentionnée dans le bon de commande et le nombre de jours total du forfait s'en trouver modifié.

Dans tous les cas, le nombre de nuitées sur place sera respecté et constitue le seul engagement contractuel de durée de voyage de Suntrade Travel. Les horaires de pré / post acheminement sont communiqués dès que possible et en tout état de cause en même temps que les horaires du vol international.

2.2.4 ANIMAUX

Chaque compagnie a sa propre politique en matière d'animaux. Sous réserve de formalités en règle et après accord préalable de la compagnie aérienne, les animaux familiers peuvent être admis en soute à bagage sur certains vols réguliers. La demande doit être faite directement auprès de la compagnie sur laquelle vous avez prévu de voyager.

2.2.5 REPAS SPÉCIAUX

Suntrade Travel transmet les demandes directement auprès de la compagnie, qui répond en général sous 48 heures. Suntrade Travel ne peut être tenu responsable du non-respect de ces demandes et la non-acceptation de ces demandes par la compagnie aérienne ne peut être considérée comme un non-respect du contrat de transport.

2.2.6 BAGAGES

Un bagage en soute et un bagage en cabine sont généralement inclus dans le prix du forfait. Certains séjours peuvent ne pas inclure de bagage gratuit en soute. Dans ce cas, l'information est portée à la connaissance du client avant la réservation, et Suntrade Travel indiquera le prix de la franchise bagage.

Le poids des bagages autorisé, que ce soit en soute ou en cabine, varie d'un transporteur à l'autre, et parfois d'une destination à l'autre. Il est de la responsabilité du client de prendre connaissance de ces conditions, directement auprès de la compagnie aérienne ou via Suntrade Travel.

En cas de perte ou de détérioration des bagages durant le transport aérien, il appartient au client de faire une déclaration à l'aéroport d'arrivée auprès de la compagnie aérienne.

2.3 TRANSPORT TERRESTRE

2.3.1 LOCATION DE VOITURE

Les réservations de voitures de location faites par Suntrade Travel auprès des loueurs sont toujours faites sur la base d'une catégorie de véhicule, et non d'un modèle spécifique. Les loueurs se réservent le droit de remettre au client un véhicule équivalent ou supérieur à celui présenté en exemple. Les tarifs des locations sont calculés par tranche de 24 heures à partir de l'heure de prise en charge. Tout dépassement est à régler directement sur place. Une caution est généralement demandée par les loueurs, à régler par carte de crédit ou en espèces. En cas de dommages ou de vol du véhicule, la caution sera utilisée pour la franchise. Nous conseillons au client d'étudier attentivement le contrat de location remis sur place par le loueur, afin en particulier de ne pas souscrire d'assurance redondante par rapport aux assurances déjà prises en charge par Suntrade Travel, et précisées dans le descriptif du séjour.

2.3.2 TRANSFERTS

Les transferts peuvent être collectifs, ou privés. Le type de transfert réservé est indiqué au moment de la réservation, et de l'envoi des documents de voyage. En l'absence d'indication spécifique, le transfert réservé sera collectif. Dans le cas des transferts collectifs plusieurs établissements peuvent être desservis. Les chauffeurs peuvent ne pas parler français, et les transferts peuvent s'effectuer sans assistance.

2.4 HÉBERGEMENT

2.4.1 CHECK-IN / CHECK-OUT

Les horaires imposés pour l'arrivée à l'hôtel (« check-in »), et le départ de l'hôtel (« check-out »)

dépendent du règlement intérieur de chaque hôtel. La norme est généralement de disposer de sa chambre à 14h le jour de l'arrivée, et de la libérer avant 12h le jour du départ, quels que soient les horaires des vols aller et retour.

Selon les circonstances, l'hôtel peut remettre les clés plus tôt le jour de l'arrivée (« early check-in ») ou permettre au client de les restituer plus tard le jour du départ (« late check-out »). Cet avantage n'est nullement garanti, et il reste à l'entière discrétion de l'hôtelier.

2.4.2 CLASSIFICATION

Le nombre d'étoiles attribué à l'établissement hôtelier figurant dans les descriptifs correspond à une classification en référence à des normes locales du pays d'accueil, et qui peuvent donc différer des normes françaises et européennes. Pour certaines destinations, aucune classification officielle n'existe. La classification de l'hôtel se fait alors selon l'appréciation de Suntrade Travel.

2.4.3 MODIFICATIONS

Il peut arriver qu'un fournisseur choisi par Suntrade Travel soit amené, pour des raisons diverses, à changer les hôtels mentionnés sans que cette mesure constitue une modification d'un élément essentiel du contrat. Dans la mesure du possible, le client sera avisé au préalable et les fournisseurs de Suntrade Travel lui fourniront un service au moins dans la même catégorie que celle proposée initialement.

Les fêtes tant civiles que religieuses, les grèves et les manifestations dans les pays visités sont susceptibles d'entraîner des modifications dans les visites ou les excursions, dont Suntrade Travel ne peut être tenu pour responsable.

2.4.4 TYPES DE CHAMBRE

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

2.4.5 REPAS

Le nombre des repas dépend du nombre de nuits passées à l'hôtel.

La formule « All Inclusive » comprend les repas, les boissons sans alcool, certaines boissons alcoolisées (généralement les boissons alcoolisées produites localement), et les activités mentionnées dans le descriptif de chaque prestation. La pension complète débute avec le dîner de la première nuit et prend fin avec le petit déjeuner suivant la dernière nuit. La demi-pension débute avec le petit-déjeuner de la première nuit et prend fin avec le petit-déjeuner du dernier jour : elle comprend un petit-déjeuner et un repas par jour. En fonction des horaires de vol, un repas pourra être retranché du programme (arrivée le premier jour après la fin du service du dîner, départ le dernier jour avant le service du petit-déjeuner). Cela n'entraînera aucun remboursement ou indemnisation.

Que ce soit 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. Attention : selon les pays, les prestataires ne disposent pas toujours d'eau courante potable. Les frais d'achats de bouteilles d'eau potable sont alors à la charge du client.

2.4.6 ACTIVITÉS

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

Sauf mention contraire, l'animation dans les hôtels est internationale.

2.4.7 TAXES DE SÉJOUR

Certaines destinations touristiques imposent des taxes de séjour, à régler sur place, généralement auprès du comptoir de l'hôtel ou à l'arrivée à l'aéroport. Ces taxes sont signalées à titre indicatif dans les descriptifs de chaque produit. Cependant, le montant des taxes peut varier sans préavis, et de nouvelles taxes peuvent également être mises en place par les autorités locales. Suntrade Travel ne pourra être tenu responsable d'aucun défaut d'information si une taxe de séjours non-prévue est à payer sur place.

2.4.8 DÉPÔT DE GARANTIE

Les hôtels demandent généralement un dépôt de garantie par carte bancaire lors de l'arrivée. Ce dépôt est intégralement remboursé au moment du départ, ou utilisé pour couvrir d'éventuelles dépenses additionnelles.

2.4.9 MINI-CLUB ET GARDERIE

L'âge minimum requis pour participer aux activités de mini-club varie d'un établissement à l'autre. De manière générale, l'admission ou non d'un enfant au sein du mini-club est à la discrétion du personnel de l'hôtel. Selon l'âge de l'enfant, il est parfois demandé à un parent d'assurer la surveillance de l'enfant.

2.4.10 PHOTOS ET ILLUSTRATIONS

Suntrade Travel s'efforce d'illustrer ses propositions de séjours par des photos ou illustrations donnant un aperçu réaliste des services proposés. Il est toutefois précisé que les photos et illustrations figurant dans le descriptif sont simplement illustratives des services. Elles n'engagent Suntrade Travel que dans la mesure où elles permettent d'indiquer la catégorie ou le degré de standing de ces services.

3. PRIX ET PAIEMENT

3.1 PRIX

Tous les prix sont affichés en Euros. Les prix comprennent les transports, hébergements, repas et activités prévues dans le forfait acheté, les taxes d'aéroport, les surcharges carburant au moment de la réservation, et les frais de traitement.

Les prix ne comprennent pas les assurances, ces dernières étant précisées par ailleurs, les dépenses d'ordre personnelles, la nuit de transit éventuelle en cas de pré / post acheminement sans correspondance le jour même, et d'une manière générale toutes les prestations qui ne sont pas mentionnées dans la rubrique « ce prix comprend » du descriptif du produit.

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.

Si, par suite d'une erreur technique ou humaine, le prix communiqué au client est manifestement dérisoire par rapport à la valeur objective des prestations, Suntrade Travel pourra annuler la réservation sans frais ni pénalités. Le client pourra effectuer une nouvelle réservation en fonction des disponibilités et selon le prix conforme des prestations.

Certains tarifs spéciaux nécessitent la présentation de documents justificatifs, qui seront demandés expressément par Suntrade Travel au client le cas échéant. Cela peut être le cas notamment dans le cadre d'accords particuliers passés entre Suntrade Travel et un organisme tiers (comité d'entreprise...), ou encore dans le cas de voyages de noces. Le défaut de présentation de ces documents entraînera automatiquement un réajustement tarifaire, ou l'annulation du voyage. Dans le cas d'une annulation, les frais stipulés à l'article 8 – annulation et modification à l'initiative du client – s'appliqueront.

3.2 RÉVISION DES PRIX

Le prix forfaitaire des voyages et séjours varie notamment selon la période d'exécution du voyage, selon le nombre de participants ou selon la compagnie aérienne. Nos prix sont des tarifs contractuels. Aucune contestation relative au prix du séjour ne pourra donc être prise en compte dès lors que la demande de réservation est effective.

Les prix indiqués ont été établis en fonction des conditions économiques en vigueur au moment où ils ont été communiqués à Suntrade Travel par ses prestataires (hôteliers, réceptif, compagnies aériennes). Ces derniers se réservent expressément la possibilité de réviser leurs prix sans préavis, tant à

la hausse qu'à la baisse, afin de tenir compte des variations du coût des transports, lié notamment au carburant ; des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes telles que taxes d'atterrissage et embarquement - débarquement dans les aéroports ; des taux de change.

Attention: En cas de variation du montant des taxes et redevances passagers, celle-ci sera intégralement et immédiatement répercutée 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. Dans le cas où la révision du prix entraîne une hausse de plus de 8% du prix total, le client pourra résoudre le contrat sans frais.

Attention: Des taxes locales supplémentaires peuvent être imposées par les autorités locales de certains pays. Dans ce cas, ces taxes sont à la charge du client et sont à régler sur place et en monnaie locale. Les prix ne comprennent pas les services antérieurs à l'enregistrement à l'aéroport et postérieurs au retour à l'aéroport, les repas pris aux escales lors du transit éventuel entre deux vols, ainsi que les boissons et dépenses d'ordre personnel.

3.3 ENFANTS

Sauf indication contraire, on entend par « bébé » un enfant de moins de 2 ans révolus, et par « enfant » un enfant de 2 ans à 12 ans révolus, pendant l'ensemble de la durée du séjour.

Les bébés de moins de 2 ans révolus à la date du retour peuvent bénéficier de prix spéciaux. Ils ne bénéficient pas de place attirée dans l'avion et voyagent sur les genoux des parents. Une demande de nacelle peut être faite auprès de la compagnie aérienne mais celle-ci est seule décisionnaire de

son attribution en fonction de la disponibilité. A l'hôtel, les bébés ne bénéficient pas de la même pension que les parents. Les lits bébé et les repas seront en supplément et payables directement aux hôteliers.

Les enfants de 2 à 12 ans révolus à la date du retour peuvent bénéficier de prix spéciaux. En général, ces prix sont accordés lorsque les enfants logent dans la même chambre que les adultes.

3.4 RÈGLEMENT

Sauf disposition contraire des conditions particulières à chaque programme, l'agent de voyages vendeur reçoit du client au moment de la réservation, une somme égale à 30% du montant des prestations vendues.

Sauf dispositions contraires des conditions particulières, le paiement du solde du prix du voyage doit être effectué 30 jours avant la date de départ. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation. Les frais d'annulation seront alors retenus conformément à l'article 8 de nos conditions de vente.

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

4. APTITUDE AU VOYAGE ET PRÉCAUTIONS AVANT DÉPART

Il est de la responsabilité du client et de chaque participant au voyage de s'assurer que son état de santé physique et psychique est compatible avec l'exécution du voyage.

Suntrade Travel indique dans chaque descriptif de voyage si les hôtels choisis sont adaptés aux personnes à mobilité réduite. Les hôtels indiqués

comme adaptés sont ceux disposant de chambres adaptées aux personnes à mobilité réduite et de parties communes accessibles, selon les normes locales en vigueur. Les transferts entre l'aéroport et l'hôtel sont généralement adaptés aux personnes à mobilité réduite, dans la mesure où la personne n'a pas besoin d'une assistance extérieure (les chauffeurs ne sont pas habilités à manipuler les personnes concernées).

5. FORMALITÉS

5.1 FORMALITÉS GÉNÉRALES

Suntrade Travel informe l'utilisateur des formalités de police, de santé et de douane nécessaires aux personnes majeures et de nationalité française, pour entrer dans le ou les pays de destination. Il appartient à l'acheteur de vérifier auprès des autorités administratives compétentes, des formalités spécifiques, applicables notamment aux mineurs. L'accomplissement de ces formalités lui incombe. Les voyageurs de nationalité autre que française doivent se renseigner eux-mêmes auprès de l'ambassade ou du consulat concerné.

Nous conseillons aux futurs voyageurs de se rendre sur les sites

- www.diplomatie.gouv.fr
- www.action-visas.com
- www.travelsante.com

Les frais de visas et/ou de vaccination sont à la charge du client.

5.2 FORMALITÉS POUR LES ADULTES

Les ressortissants français devront obligatoirement être en possession des documents d'identité nécessaires au voyage et être à jour au niveau des vaccinations requises. Les ressortissants étrangers

devront être en conformité avec les différentes réglementations en cours.

5.3 FORMALITÉS POUR LES ENFANTS

Pour toutes les destinations nécessitant un passeport, tout mineur français, quel que soit son âge doit désormais posséder un passeport nominatif en cours de validité et valable au moins 6 mois après la date du retour. Les enfants ne peuvent plus être inscrits sur le passeport de leurs parents.

5.4 DÉFAUT D'ENREGISTREMENT / REFUS D'EMBARQUEMENT

Si le client se voyait refuser l'embarquement ou l'accès au pays de destination faute de satisfaire aux formalités de police, de santé ou de douane, Suntrade Travel ne pourrait en aucun cas être tenu pour responsable. Le voyageur supportera seul toute sanction et/ou amendes éventuellement infligées et résultant de l'inobservation de règlement de police, santé ou douanier, ainsi que des conséquences pouvant en résulter. Suntrade Travel ne pourra être tenu pour responsable, ni rembourser les billets ou quelque frais que ce soit.

Attention : La réglementation de certains pays impose une validation du passeport supérieure à 6 mois suivant la date du retour du voyage.

6. RÉCLAMATIONS

Si le client constate qu'une prestation à destination n'est pas délivrée comme prévu, il doit en premier lieu transmettre sa réclamation à nos représentants sur place, qui tâcheront de résoudre le problème, et de compenser un éventuel préjudice le cas échéant. Si l'intervention sur place n'a pas été suffisante, le client peut alors adresser une réclamation par écrit

à Suntrade Travel, à travers l'agence de voyage ou revendeur le cas échéant.

Le service après-voyage est joignable à l'adresse quality@suntradetravel.com

Tout remboursement de frais engagés à tort par le client pendant son voyage doit être appuyée par une preuve de paiement (reçu, facture etc.). Toute réclamation liée à la qualité des prestations à destination doit également être dans la mesure du possible étayée par des documents objectifs (photos etc.). L'étude du dossier portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Aucune appréciation subjective ne sera prise en compte.

Suntrade Travel s'engage à fournir une réponse 30 jours maximum après réception de la réclamation. A défaut de réponse ou de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours après réception de la réclamation, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme, dont l'organisateur relève en tant que membre du SETO (Syndicat des Entreprises du Tour-Operating). La saisie du Médiateur peut être effectuée par voie postale à l'adresse suivante : MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80303 – 75 823 PARIS CEDEX, ou directement sur le site www.mtv.travel

7. ASSURANCES

La souscription d'une assurance est facultative. Suntrade Travel recommande vivement de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences de l'annulation, l'assistance, certains risques particuliers notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie et la garantie des bagages. Suntrade Travel propose de souscrire une assurance par le biais de son partenaire APRIL. Les garanties diffèrent en fonction du contrat d'assurance souscrit.

8. ANNULATION ET MODIFICATION À L'INITIATIVE DU CLIENT

8.1 ANNULATION

Conformément à l'article L221-28 du code de la Consommation applicable en matière de contrats conclus à distance et hors établissement, les prestations touristiques proposées par Suntrade Travel ne sont pas soumises au droit de rétractation.

Le client pourra annuler sa réservation à tout moment, moyennant le paiement de frais détaillés ci-après. Suntrade Travel conseille vivement la souscription d'une assurance annulation susceptible de prendre en charge les frais d'annulation. Toute demande d'annulation ou de modification devra être adressée à l'agent de voyage ou revendeur, par tout moyen permettant à Suntrade Travel d'accuser réception. La date de réception de la demande sera utilisée pour le calcul des frais.

FRAIS À LA CHARGE DU CLIENT EN CAS D'ANNULATION

DATE DE LA DEMANDE D'ANNULATION	LE JOUR DE LA RÉSERVATION	PLUS DE 30 JOURS AVANT LE DÉPART	DE 22 À 30 JOURS AVANT LE DÉPART	DE 15 À 21 JOURS AVANT LE DÉPART	DE 8 À 14 JOURS AVANT LE DÉPART	MOINS DE 7 JOURS AVANT LE DÉPART
CAS GÉNÉRAL	0%	50%	60%	70%	75%	100%
VENTES ÉVÉNEMENTIELLES	0%	100%	100%	100%	100%	100%

* Les pourcentages indiqués dans le tableau ci-dessus indiquent un pourcentage du prix total du séjour, toutes taxes comprises

** Lorsqu'un produit fait partie d'une opération de vente événementielle, le descriptif du produit spécifie que des conditions d'annulations particulières s'appliquent

Conformément à la législation en vigueur depuis le 1er juillet 2018, les frais d'annulation appliqués par Suntrade Travel sont le reflet des frais d'annulation appliqués par les fournisseurs des prestations (compagnies aériennes, hôtels...).

Les autres dépenses engagées par le client (frais de dossier, frais de visa, assurances etc.) ne sont jamais remboursables, et n'entrent donc pas en compte dans le calcul des frais d'annulation.

Le client a la possibilité d'annuler sa réservation avant le départ dans les conditions prévues par l'article L211-14 II du Code du Tourisme, étant précisé que l'appréciation de la survenance de ces circonstances reposera sur des éléments objectifs.

Le client peut obtenir le remboursement des taxes et redevances individualisées, dont l'exigibilité dépend de l'embarquement effectif du passager d'un vol. Cependant, ce remboursement n'inclut pas les surcharges carburant ou autres surcharges appliquées par le transporteur, même si celles-ci sont le plus souvent désignées comme des taxes.

8.2 MODIFICATION

Toute demande de modification d'un élément essentiel du contrat sera considérée comme une demande d'annulation du dossier et de création d'un nouveau dossier. Les frais d'annulation ci-avant s'appliquent, et le nouveau dossier peut être établi à un prix différent de l'ancien dossier.

8.3 PRESTATIONS NON-CONSOMMÉES

Tout voyage abrégé ou toute prestation non-consommée du fait du client ne donnera droit à aucun remboursement.

9. ANNULATION ET MODIFICATION À L'INITIATIVE DE L'ORGANISATEUR

9.1 DISPONIBILITÉ DES VOYAGES

Les voyages proposés par Suntrade Travel le sont dans la limite des stocks disponibles. Les stocks mis à disposition par les fournisseurs (hôtels et compagnies aériennes en particulier) ne peuvent pas toujours être confirmés en temps réel, et il peut arriver qu'un séjour réservé se révèle finalement indisponible. Dans ce cas, l'acheteur sera averti dans un délai de 24 heures (hors dimanches et jours fériés).

La réservation sera annulée, et obtiendra le remboursement immédiat de l'intégralité des sommes versées.

9.2 MODIFICATIONS MINEURES

Suntrade Travel se réserve le droit de modifier unilatéralement des prestations, sous réserve que celles-ci ne constituent pas un élément essentiel du contrat.

9.3 ANNULATIONS ET MODIFICATIONS MAJEURES

Avant le départ, si Suntrade Travel est contraint par un événement extérieur à modifier un élément essentiel du contrat, le client est informé le plus vite possible de cette modification. Le client pourra alors soit résoudre le contrat, soit accepter la modification proposée.

En cas de résolution, le client se verra remboursé de toutes les sommes versées, et pourra bénéficier d'une indemnité au moins égale aux frais d'annulation qu'il aurait payé dans le cas d'une annulation à son initiative.

Le client ne pourra bénéficier d'aucune indemnité si

si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure, des événements climatiques, ou tout événement mettant en péril la sécurité des voyageurs.

10. VOLS ET PERTES

Suntrade Travel conseille au client de ne pas emporter d'objets de valeurs. En aucun cas Suntrade Travel ne pourra être tenu responsable de vols ou pertes d'objets de valeurs ayant lieu pendant la durée du voyage, que ce soit durant le transport ou à l'hôtel.

11. RESPONSABILITÉ DE SUNTRADE TRAVEL

11.1 RESPONSABILITÉ DE L'ORGANISATEUR DE VOYAGE

Le détaillant (agence de voyage, revendeur...) et l'organisateur (Suntrade Travel) sont responsables de la bonne exécution des services de voyages prévus au contrat conformément à l'article L211-16 du code du Tourisme et sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L211-17-1 du code du Tourisme.

En aucun cas, Suntrade Travel ne pourra être tenue pour responsable des dommages imputables soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables. La responsabilité de Suntrade Travel ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects.

Suntrade Travel ne pourra être tenu responsable de prestations achetées par le client, que ce soit sur place ou avant départ, y compris des prestations de transport entre le domicile et l'aéroport (pré-acheminement / post-acheminement).

Il est de la responsabilité du client de respecter à tout moment la législation française, la législation du pays dans lequel il se trouve, le règlement intérieur de l'hôtel, et de manière générale toute consigne de sécurité donnée par les prestataires (compagnies aériennes, transporteurs, organisateurs d'activités à destination etc.). Si le voyage, ou l'une des prestations incluses dans le séjour, devait être interrompue à la suite d'un comportement fautif du client, aucun remboursement ne sera versé au client, et il devra assumer seul les éventuels frais consécutifs à la modification du programme.

11.2 RESPONSABILITÉ DES TRANSPORTEURS

Les conséquences des accidents, incidents et/ou contretemps pouvant intervenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies par les dispositions des conventions de Varsovie et Montréal, du règlement de la Communauté Européenne N° 261/2004, des réglementations locales qui régissent les transports nationaux des pays concernés. En aucun cas, Suntrade Travel ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant les transferts ou le transport de passagers.

En particulier, la responsabilité des compagnies aériennes est limitée en cas de dommage, plainte ou réclamation de toute nature, exclusivement au transport aérien des passagers et de leurs bagages comme précisé dans les conditions de transport et conformément aux dispositions des conventions internationales en vigueur (Convention de Varsovie 1929, Convention de Montréal du 28 mai 1999) et/ou des règlements communautaires.

La responsabilité de Suntrade Travel ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien telle que résultant de l'application des règles ci-dessus.

Suntrade Travel ne peut être tenu pour responsable des modifications d'horaires ou d'itinéraires, du changement d'aéroport provoqués par des circonstances indépendantes de sa volonté. Dans de telles conditions, le retard éventuellement subi ne pourra entraîner aucune indemnisation à la charge de Suntrade Travel.

Les compagnies aériennes ne sont pas tenues comme responsables dans le cas de l'annulation d'un vol, de retard ou de modification d'itinéraire provoqués par des événements extérieurs (grèves, incidents techniques, surcharge aérienne ou intempéries ou toutes causes indépendantes de notre volonté) et les frais qui pourront en résulter ne feront l'objet d'aucune indemnisation ou remboursement.

11.3 FORCE MAJEURE

Le client ne pourra en aucune manière engager la responsabilité de Suntrade Travel pour tout retard, annulation, sinistre matériel ou corporel causé par tout fait de grève, incident nucléaire, tremblement de terre, actes de terrorisme, agressions civiles, attentats, conditions météorologiques locales ou par toute autre cause étrangère à la volonté de Suntrade Travel. De manière plus générale, l'agence ne peut être tenue responsable des cas fortuits, des cas de force majeure ou du fait de tiers.

11.4 ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE

Suntrade Travel a souscrit auprès de HISCOX - 19, rue Louis Le Grand, 75002 Paris (adresse postale, 12 quai des Queyries – CS 4177 – 33072 Bordeaux), le contrat d'assurance n°HARCP0088741 garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle à hauteur de 2.000.000 €, qui couvre les dommages corporels, matériels et immatériels qui pourraient être causés aux participants des voyages par suite de carence ou de défaillance de ses services.

Toutefois, Suntrade Travel peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

12. TOURISME RESPONSABLE

Suntrade Travel s'est engagé en faveur du tourisme durable, par la mise en place d'une politique plus respectueuse de l'environnement, des ressources, du patrimoine, de l'économie locale, des pays visités, ainsi qu'à travers la lutte contre l'exploitation sexuelle des enfants dans le tourisme. Suntrade Travel encourage chacun de ses clients à adopter un comportement responsable et solidaire lors de ses voyages.

13. DONNÉES PERSONNELLES

Conformément à la loi Informatique, fichiers et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 et aux dispositions relatives à la protection des données personnelles (RGPD) entrées en vigueur le 25 mai 2018, les données personnelles collectées (nom, prénom, date de naissance et préférences de voyages) sont utilisées exclusivement pour le traitement et la gestion de la commande. A défaut de fourniture de ces données, la commande ne pourra pas être traitée. Le client est en droit de retirer à tout moment son consentement à la collecte de données, à y accéder, s'y opposer, à les faire rectifier ou supprimer, à demander leur portabilité ou de définir leur sort si son décès survenait en s'adressant par écrit à contact@suntradetravel.com

Si le client réserve un voyage via une agence de voyages, certaines données à caractère personnel seront transférées à Suntrade Travel par l'agence en vue de fournir au client les services qu'il a réservés. Certaines des données recueillies par Suntrade Travel seront communiquées, traitées et conservées par des tiers (sous-traitants, fournisseurs, compagnies aériennes etc.). Certains de ces tiers peuvent être basés en dehors de l'espace économique européen.

Les données sont conservées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités suivantes :

- Commande d'un séjour : les données nécessaires au traitement de la commande du client seront conservées pendant la durée nécessaire à l'établissement d'un droit ou d'un contrat

- Gestion de la relation commerciale : les données seront conservées (au plus tard) 5 ans à compter de la fin de la relation commerciale.

14. DISPOSITIONS DIVERSES

Le fait que Suntrade Travel 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 desdites 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.

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 de Paris.

C – INFORMATION SUR LES NOUVEAUX DROITS AU 1ER JUILLET 2018

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme : Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'Organisateur ainsi que le Détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

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

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

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

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

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

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

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

L'Organisateur ou le Détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'Organisateur ou le Détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'Organisateur ou le Détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. DAULBER TRAVEL a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de APST.

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (APST – 15 avenue Carnot – 75017 PARIS) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de DAULBER TRAVEL

Site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/ordonnance/2017/12/20/ECOI1727619R/jo/texte>

D – CHARTE DES TOUR-OPÉRATEURS

SUNTRADE TRAVEL est un voyageur membre du Syndicat des Entreprises du Tour-Operating (SETO). Suntrade Travel a notamment signé le 14 décembre 2017 la Charte du Voyageur du SETO, par laquelle SUNTRADE S'ENGAGE & VOUS ASSURE BIEN PLUS QU'UN VOYAGE :

L'EXPERTISE EST NOTRE METIER	RASSUREZ-VOUS, ON VOUS PROTEGE
A VOS CÔTÉS AVANT, PENDANT ET APRÈS VOTRE VOYAGE Des équipes qui mettent savoir-faire, conseil, et maîtrise des destinations à votre service. A chaque étape de votre voyage, nous sommes là pour vous accompagner	ASSISTANCE 24H/24 ET 7J/7 Bénéficiez d'une assistance téléphonique en français pendant toute la durée du voyage
GAINS DE TEMPS ET PERSONNALISATION, CA SIMPLIFIE LA VIE Nous sommes toujours là pour vous conseiller et sélectionner avec vous le voyage qui vous ressemble. Tout gérer de A à Z, pour simplifier l'organisation de votre voyage, c'est le coeur de notre métier.	SECURITE En cas de force majeure (circonstance exceptionnelle et inévitable à destination), le retour anticipé sans frais est assuré par le voyageur.
LA QUALITE AVANT TOUT	PARLONS PRIX EN TOUTE TRANSPARENCE
FIABILITE ET EXCELLENCE Dans une recherche permanente d'excellence, les voyages que nous proposons sont créés et sélectionnés avec soin	GARANTIE DES PRIX A LA RESERVATION Le prix est sans surprise et garanti dès la réservation
TRANSPARENCE & VERITE 100% des avis clients sont affichés, vrais et pris en compte dans l'amélioration permanente de la qualité	GARANTIE ET SECURITE DES PAIEMENTS L'argent avancé pour réserver votre voyage est garanti et remboursé en cas de défaillance financière du voyageur
A VOTRE SERVICE	
LA LIBERTE DE CHANGER D'AVIS Jusqu'à 2 semaines avant le départ : vous ne payez que les frais réels de modification s'il y en a	
REACTIVITE Tout est mis en oeuvre pour répondre au plus vite à vos attentes et questions avant, pendant et après le voyage. les éventuelles réclamations sont prises en charge sous 4 semaines maximum.	

E – INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR LA SOCIÉTÉ

Les présentes conditions de vente régissent les offres de voyage proposées par la société DAULBER TRAVEL titulaire de la marque SUNTRADE TRAVEL. Elles sont composées de conditions particulières de vente propre à la société DAULBER TRAVEL et des conditions générales de ventes régies par le code du tourisme.

Le Tour Opérateur pour lequel ces conditions s'appliquent est :

DAULBER TRAVEL SAS au capital de 66.048 euros.
Siège social : 5 rue du Bailliage - 78000 Versailles
RCS : Versailles - 524 665882
Registre des opérateurs de voyage IM078100044
Garant : APST - 15 av Carnot 75017 Paris
RCP : Hiscox, HA PRC0052169 - 19 rue Louis le Grand 75002 Paris