

# COMPTOIR DES VOYAGES

## CONDITIONS DE VENTE

### 1 VOYAGES SUR MESURE

Comptoir des Voyages vous propose de construire votre voyage selon vos envies et met à votre disposition, pour vous inspirer sur les pays et thématiques de voyages, sur son site [www.comptoir.fr](http://www.comptoir.fr) et par divers autres supports de communication, des suggestions de programmes, itinéraires et des idées de budget. Pour obtenir votre programme personnalisé de voyage, nous vous invitons à soumettre votre demande de devis, (i) soit depuis notre site internet [www.comptoir.fr](http://www.comptoir.fr), rubrique "Voyage sur mesure"/demande de devis, (ii) soit par l'entremise de nos conseillers dans l'une de nos agences en France, (iii) soit par téléphone. Dans un délai généralement de 48 heures, un conseiller vous proposera, à partir de l'expression de vos souhaits, un devis avec une durée de validité, contenant votre programme de voyage et son prix ferme et définitif tous frais, taxes, redevances et services compris pour les prestations incluses, sauf les éventuels ajustements possibles selon l'article 8 - Prix, ci-après. En cas de dépassement de la durée de validité de votre devis et/ou d'évolutions dans les conditions des prestations, Comptoir des Voyages pourra établir un nouveau devis pour votre voyage si certaines modalités, notamment tarifaires, devaient être modifiées. Dès lors que vous nous confirmez ce devis, dans son délai de validité, vous pourrez vous inscrire, (i) soit depuis notre site [www.comptoir.fr](http://www.comptoir.fr) (ci-après, le "Site"), rubrique "Espace clients" / "votre devis", en saisissant votre code identifiant et votre mot de passe et en validant les conditions de vente (CDV) de Comptoir des Voyages, (ii) soit dans l'une de nos agences ou par courrier en paraphant et signant le devis, le bulletin d'inscription, les conditions de vente et, le cas échéant, le livret d'assurance, communiqués.

Nous vous informons que les prestations de votre devis constituent, au sens de la réglementation, un forfait et qu'à ce titre vous bénéficiez des droits précisés à l'article 14 des présentes conditions de vente.

#### 1.1 - Inscription

Vous acceptez de réaliser votre voyage, tel que détaillé sur votre devis, par votre inscription. Celle-ci est réalisée par la signature du bulletin d'inscription (BI) qui s'opère, (i) soit par votre validation (double clic) en ligne dans votre espace client du site de Comptoir des Voyages, (ii) soit par votre acceptation du BI par écrit. Concomitamment à la signature du BI vous vous engagez à payer à Comptoir des Voyages le prix de votre voyage selon les modalités précisées aux articles 1.2.1 et 1.2.2 ci-dessous.

#### 1.2 - Modalités de paiement – factures

**1.2.1.** Pour toute inscription, réalisée à plus de 35 jours de la date du départ du voyage, il sera procédé à un encaissement par Comptoir des Voyages, d'un acompte de 35 % du montant total du voyage (ci-après, l'"Acompte").

Pour toute inscription à moins de 35 jours de la date du départ, le paiement doit être effectué en une seule fois et pour la totalité du prix du voyage.

Le montant de la prime d'assurance proposée et acceptée par le(s) voyageur(s) pour le voyage est réglé dès l'inscription et à l'encaissement de l'Acompte ou de toute autre somme réglée par le(s) voyageur(s) à la signature/ validation du bulletin d'inscription.

**1.2.2.** Vous pouvez régler le prix de votre voyage (Acompte puis solde du prix pour une inscription à plus de 35 jours de la date du départ ou prix total pour toute inscription à moins de 35 jours du départ) :

- dans toutes nos agences : (i) par carte bancaire (à l'exception des cartes bancaires hors GIE Cartes Bancaires et American Express), (ii) chèque (uniquement pour tout paiement jusqu'à 25 jours de la date du départ) et (iii) dans la limite prévue par l'article D 112-3 du Code Monétaire et Financier, en espèces ou chèques cadeaux émis par notre groupe, ou

- sur le Site, rubrique "Espace clients", par carte bancaire en accédant à votre dossier de voyage en saisissant le code identifiant et le mot de passe qui vous sont communiqués lors de l'envoi de votre devis.

Pour tout paiement dont le montant est validé et encaissé par Comptoir des Voyages, il sera adressé une facture à la personne qui a validé le BI.

**1.2.3.** La confirmation de l'inscription pour le voyage intervient par l'envoi par Comptoir des Voyages de la facture qui constate l'encaissement de tout ou partie (selon la date de départ du voyage) du prix du voyage, comme mentionné aux articles 1.1, 1.2.1 et 1.2.2 ci-dessus. Cette facture mentionnera les coordonnées de votre conseiller, qui reste à votre disposition pour vous renseigner jusqu'à votre départ. En cas d'inscription à plus de 35 jours de la date de départ du voyage, le solde du prix du voyage devra être réglé, sans relance de notre part, au plus tard 35 jours avant la date de départ. Tout retard dans le paiement du solde pourra être considéré comme une annulation de votre fait pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation visés à l'article 4 ci-après.

Conformément à l'art. L. 221-28 du Code de la Consommation, vous ne bénéficiez pas d'un délai de rétractation au titre de l'achat de prestations de voyage. Votre inscription est définitive dès la signature du bulletin d'inscription. En cas de difficulté, nos conseillers se tiennent à votre disposition.

### 2 INFORMATIONS VOYAGE

#### 2.1 - Formalités administratives et sanitaires

Avant de vous inscrire pour entreprendre votre voyage, vous devez vérifier que chacun des voyageurs, en fonction de sa situation personnelle et de sa nationalité, est en possession du passeport ou de la carte nationale d'identité (CNI) en cours de validité, qui sera utilisé(e) pour réaliser le voyage envisagé ainsi que tous autre(s) document(s)/ justificatifs (visa/ autorisations, assurance...), livret de famille, autorisation de sortie de territoire) nécessaires et conformes aux exigences requises pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage.

Pour l'organisation de votre voyage, nous vous informons que certains pays et/ou prestataires (notamment autorités douanières, compagnies aériennes...) requièrent la transmission de certaines de vos données personnelles à l'effet de remplir des formulaires et/ou respecter des consignes relatives à leur système de réservation et/ou de contrôle.

A cet effet, nous pourrions être dans l'obligation de communiquer à ces prestataires, les données suivantes : vos noms, prénom(s), date de naissance qui figurent sur le passeport ou la CNI (si la destination le permet) que vous utiliserez pour votre voyage et pour compléter les autorisations de transit ou d'entrée (visa, ESTA...), préciser pour chaque voyageur (y inclus enfants et bébés), le sexe (masculin (M) ou féminin (F)).

Attention : vous devrez communiquer les mêmes informations ci-dessus (nom, prénom(s), date de naissance et sexe) à l'identique pour remplir tous autres formulaires requis pour l'accomplissement de votre voyage, notamment avec des vols sur des compagnies américaines ou pour un voyage avec transit ou à destination des USA. A défaut de respecter cette procédure, vous vous exposez à un refus d'entrée sur le territoire de transit ou de destination.

Comptoir des Voyages délivre les informations relatives aux formalités pour tous les ressortissants de nationalité française. Il appartient à chaque voyageur de nationalité française d'accomplir les formalités en vue de l'obtention du ou des visas ou autres autorisations auprès des autorités compétentes et à ses frais. Pour les autres nationalités, nous sommes à votre disposition pour vous accompagner dans vos démarches.

Il appartient à chaque voyageur de vérifier que ses documents, notamment administratifs et sanitaires, requis en vue de l'accomplissement du voyage, sont en conformité avec les informations fournies par Comptoir des Voyages, étant précisé qu'il incombe à la personne qui a signé le BI de relayer les informations relatives aux formalités à chacun des voyageurs inscrits sur le BI. Comptoir des Voyages ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable des conséquences de l'inobservation par chaque voyageur des règlements policiers, douaniers ou sanitaires. Un voyageur qui ne pourrait réaliser un transport (notamment un vol) faute de présenter les documents requis mentionnés sur le BI, ne pourrait prétendre à aucun remboursement.

Pour les formalités et informations pays, Comptoir des Voyages vous conseille de consulter la/les fiche(s) pays de votre voyage (pays de destination et traversés) disponibles sur le site du Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (MEAE) [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr), rubrique "Conseils aux Voyageurs / Conseils par pays". Ces fiches sont également disponibles sur simple demande auprès de votre conseiller. Comptoir des Voyages attire votre attention sur le fait que les informations peuvent évoluer jusqu'à la date du départ du voyage et conseille aux voyageurs de les consulter régulièrement. Comptoir des Voyages peut être amenée, pour certaines destinations, à faire signer la fiche MEAE du/des pays visité(s) ou traversé(s), au titre de son obligation d'information. Cette demande ne constitue pas une décharge de responsabilité.

**Risques sanitaires :** Nous vous invitons à consulter régulièrement les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires du/des pays de votre voyage et à suivre les recommandations et mesures sanitaires pour lutter contre ces risques accessibles (1) sur les sites <http://solidarites-sante.gouv.fr> (Ministère français des Solidarités et de la Santé), [www.who.int/fr](http://www.who.int/fr) (Organisation Mondiale de la Santé), (2) dans la rubrique « La santé en voyage » depuis la page d'accueil de notre site qui vous permet d'accéder à des informations et préconisations mises en ligne régulièrement par notre médecin conseil ; et (3) de le questionner gratuitement par mail via la rubrique dédiée ou sur demande auprès de nos conseillers.

#### 2.2 - Accessibilité

Nos voyages sur mesure permettent d'envisager des prestations adaptées à votre situation personnelle, en particulier si vous avez des contraintes pour vous déplacer et/ou réaliser toutes activités inhérentes à un voyage d'agrément (transport, hébergement, excursions...). A l'occasion de l'expression de votre demande de voyage, nous vous invitons à nous faire part de toutes restrictions et/ou particularités vous concernant pour nous permettre de vous proposer des prestations adaptées et accessibles, en cas de mobilité réduite. Si votre demande comporte des prestations de transport notamment aérien, il appartient au voyageur concerné de se signaler à l'avance afin d'organiser l'assistance nécessaire notamment pour le transport, en particulier aérien.

#### 2.3 Transmission des informations

La personne effectuant l'inscription au nom et pour le compte de tous les voyageurs inscrits sur le BI s'engage à transmettre à chaque voyageur les informations fournies par Comptoir des Voyages concernant le voyage de sorte que Comptoir des Voyages ne puisse être tenue pour responsable de tout défaut et/ou omission dans la transmission de ces informations.

### 3 MODIFICATIONS / INTERRUPTIONS DEMANDÉES PAR LE(S) VOYAGEUR(S)

#### 3.1. Prestations de transport

Après l'inscription au voyage, toute modification portant sur le transport et notamment sur les noms/prénoms du ou des

voyageur(s) est susceptible d'entraîner des frais supplémentaires et/ou des pénalités dont le montant devra impérativement être versé par le(s) voyageur(s), auprès de Comptoir des Voyages, par tout moyen avant le départ. Faute d'encaissement, Comptoir des Voyages ne saurait être tenue de procéder aux modifications souhaitées.

### 3.2. Autres prestations

Après l'inscription au voyage et avant la date de départ, toute demande de modification (ajouts ou retrais (prolongation, retour différé, changement d'hébergement...)) de prestations de voyage, ne peut intervenir qu'avec l'accord préalable de Comptoir des Voyages et le paiement à Comptoir des Voyages des frais induits, par tous moyens de paiement qui permet un encaissement. Faute d'encaissement, Comptoir des Voyages ne saurait être tenue de procéder aux modifications souhaitées.

A compter de la date du départ, toute demande de modification et/ou demande de non réalisation de tout ou partie des prestations de voyage ne donnera lieu à aucun remboursement des prestations initiales. Toute nouvelle prestation demandée au cours du voyage sera à payer préalablement auprès de Comptoir des Voyages ou des prestataires désignés.

### 3.3. Cas particuliers

Toute demande de modification portant sur la date de départ et/ou de retour, pourra donner lieu à la facturation de frais supplémentaires. Le défaut de règlement des frais de modifications serait considéré comme une annulation/ résolution de la part du/les voyageur(s) pour lequel il sera fait application des conditions prévues à l'article 4.

## 4

### CONDITIONS ET FRAIS D'ANNULATION / RÉSOLUTION

Si le(s) voyageur(s) inscrit(s) sur le BI se trouve(nt) dans l'obligation d'annuler leur participation au voyage, il(s) devra/ont en informer leur compagnie d'assurance et, la personne qui a signé le BI doit en informer Comptoir des Voyages, dès la survenance du fait générateur, par tout moyen écrit, permettant d'avoir un accusé de réception : c'est la date d'émission de l'écrit qui sera retenue comme date d'annulation pour la facturation des frais d'annulation. Nous attirons votre attention sur le fait que la compagnie d'assurance apprécie, en fonction des documents qui lui sont communiqués directement par son assuré, la date du fait générateur à l'origine de la décision d'annulation de la participation au voyage pour accepter de rembourser les frais d'annulation. La prime d'assurance, les frais de visa ne sont remboursables ni par Comptoir des Voyages ni par l'assureur.

Selon les prestations prévues pour votre voyage et afin de tenir compte des contraintes imposées par nos prestataires, en cas d'annulation de votre part, nous pourrions vous appliquer (i) soit des frais d'annulation basés sur nos frais réels justifiés, (ii) soit le barème de frais d'annulation précisé aux 4.1 à 4.2 ci-après. Sauf indication contraire, il sera fait application du barème prévu au 4.1 et 4.2 ci-dessous.

#### 4.1 Barème des frais d'annulation totale

- ◆ Plus de 60 jours avant la date de départ : 15% du prix total TTC du voyage
- ◆ De 60 à 31 jours avant la date de départ : 35% du prix total TTC du voyage
- ◆ De 30 à 14 jours avant la date de départ : 45% du prix total TTC du voyage
- ◆ De 13 à 7 jours avant la date de départ : 50% du prix total TTC du voyage
- ◆ Moins de 7 jours avant la date de départ : 60% du prix total TTC du voyage

#### 4.2 Frais d'annulation partielle :

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même dossier (BI) annule(nt) leur participation à un voyage maintenu pour les autres participants, il sera facturé par voyageur qui annule des frais d'annulation (barème art. 4.1 ci-dessus ou frais réels) à concurrence de la quote-part (prix total divisé par le nombre de voyageurs inscrits sur le même BI) du prix total se rapportant à chaque voyageur qui annule ainsi que, le cas échéant, par voyageur qui annule la totalité de la quote-part de frais induits par le maintien des prestations communes du voyage.

Lorsque plusieurs voyageurs se sont inscrits sur un même dossier et que l'un ou plusieurs d'entre eux annule(nt) son/leur voyage, les frais d'annulation sont prélevés sur les sommes encaissées par Comptoir des Voyages pour ce dossier, quel que soit l'auteur du versement.

En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrit chez Comptoir des Voyages et

engagés par le(s) voyageur(s), tels que les frais de transport jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile, frais d'obtention des visas, documents de voyages, frais de vaccination, ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

## 5

### TRANSPORT AÉRIEN

#### 5.1 – Compagnies aériennes

Comptoir des Voyages vous communiquera sur votre devis l'identité du ou des transporteurs aériens susceptibles d'assurer vos vols avec des indications sur les horaires et, le cas échéant, les escales connus à cette date. En cas de modification, postérieurement à votre inscription, Comptoir des Voyages s'engage à vous communiquer, dès lors qu'elle en aura connaissance et jusqu'au départ du voyage, tous changements dans l'identité du ou des transporteurs aériens.

Comptoir des Voyages s'engage à ce que toutes les compagnies aériennes utilisées au départ de France soient admises, par les autorités administratives compétentes à desservir le territoire français. La liste européenne des compagnies aériennes interdites peut-être consultée sur le site [https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_fr](https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr) ou demandée à votre conseiller Comptoir des Voyages. Les taxes d'embarquement des billets non consommés sont remboursées sur demande (art L 224-66 C. consom.).

Nous vous précisons que :

- ◆ les temps d'escales sont déterminés par les compagnies aériennes selon leurs plans de vol et qu'ils peuvent être modifiés, sans que cela puisse constituer un motif d'annulation sans frais.

- ◆ Dans le cas où la compagnie aérienne qui doit assurer votre vol ne serait pas en capacité de vous acheminer, malgré son obligation d'assistance, Comptoir des Voyages pourra avoir recours à une autre compagnie aérienne afin de vous faire voyager dans des conditions de transport comparables.

- ◆ Les procédures d'enregistrement à distance (avant de se rendre à l'aéroport) pour obtenir la carte d'embarquement (avec le choix ou non du siège en cabine) sont réalisables dans les délais (nombre d'heures avant l'horaire prévu du vol) fixés par chaque compagnie aérienne en fonction des vols.

#### 5.2 - Conditions de transport

Les conditions de transport, en particulier le nombre de bagages autorisés et leur poids maximum sans supplément, de la compagnie aérienne sont disponibles sur le site de la compagnie aérienne ou sur demande auprès de Comptoir des Voyages. Conformément à la réglementation internationale en matière de transport aérien, toute compagnie aérienne peut être amenée à modifier sans préavis notamment les horaires et/ou l'itinéraire ainsi que les aéroports de départ et de destination. En cas de modifications par la compagnie aérienne, notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques extérieurs à Comptoir des Voyages, retards ou annulations ou grèves extérieures à Comptoir des Voyages, escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours, événements politiques, climatiques, si le voyageur décide de renoncer au voyage, les frais d'annulation visés à l'article 4 ci-dessus lui seront facturés. Comptoir des Voyages ne remboursera pas les frais (taxis, hôtels, transport, restauration...), dès lors que le voyageur sera sous la protection de la compagnie aérienne. En cas de retard dans le transport au départ ou au retour du voyage et/ou dommage ou perte de bagages, refus d'embarquement (surbooking) et/ou annulation de vol par la compagnie, il appartient à chaque voyageur, pour lui permettre de faire valoir ses droits vis-à-vis de la compagnie aérienne, de conserver tous documents originaux (billets, cartes d'embarquement, coupon bagage ou autres) et de solliciter auprès de la compagnie aérienne tout justificatif écrit en cas de refus d'embarquement (surbooking) ou annulation de vols (ci-après, les "Justificatifs"). Le voyageur expédiera à la compagnie aérienne, dès que possible, compte tenu des délais courts imposés, sa réclamation avec copie des Justificatifs et conservera les originaux. Le service Clients de Comptoir des Voyages pourra, en cas de difficulté, intervenir auprès de la compagnie aérienne pour assister le voyageur dans le suivi de la réclamation.

#### 5.3 - Acheminement avant le départ et au retour du voyage

Pour chaque voyageur qui organise seul ses prestations pré et post acheminement (transport, hôtel,...) jusqu'au lieu de commencement du voyage et jusqu'à son domicile au retour du voyage, Comptoir des Voyages recommande d'acheter des prestations (titres de transport...) modifiables sans frais et/ou remboursables et de prévoir des temps de transfert entre aéroports/gares raisonnables.

Comptoir des Voyages ne remboursera pas les prestations réservées non utilisées.

Par ailleurs, Comptoir des Voyages ne saurait être tenue de rembourser les frais consécutifs à la survenance d'un fait imprévisible ou inévitable d'un tiers ou du fait du voyageur qui modifierait les prestations du voyage souscrit chez Comptoir des Voyages et/ou qui impliquerait la modification de prestations réservées par le(s) voyageur(s) pour assurer pré et/ou post acheminement.

## 6

### ASSURANCES

Comptoir des Voyages vous propose trois formules d'assurance pour votre voyage. Les contrats complets de ces assurances sont consultables sur notre site [www.comptoir.fr](http://www.comptoir.fr), rubrique « Espace client », ou sur demande auprès de nos conseillers. Ils comportent des limitations de garanties, des exclusions, des franchises et des obligations en cas de sinistre. Nous vous invitons à les lire attentivement. Il appartient à chacun des voyageurs avant ou au cours de votre voyage de contacter personnellement l'assureur afin de prétendre aux garanties de l'assurance souscrite. Dans les formules proposées, il est précisé qu'en cas d'annulation, les primes d'assurance, les frais d'inscription, les frais de visas ne sont remboursables ni par Comptoir des Voyages ni par l'assureur.

- ◆ Contrat Tranquillité ALLIANZ - facturé 4,30% du prix total TTC du voyage

Le contrat le plus complet pour ceux qui veulent bénéficier de garanties étendues, incluant notamment l'annulation et le rapatriement médical.

- ◆ Contrat Tranquillité Carte Bancaire ALLIANZ- facturé 2,80% du prix total TTC du voyage

Ce contrat permet de compléter les plafonds et /ou garanties de votre carte bancaire. Les garanties de ce contrat ne fonctionnent qu'à la condition que la totalité du prix du voyage soit réglée avec une carte bancaire multiservices délivrée par une banque française, suisse ou belge parmi les types de cartes ci-après énumérés : Mastercard Gold, Visa Premier, Platinum, Infinite, American Express.

- ◆ Contrat Assistance Plus ALLIANZ - facturé 2,30% du prix total TTC du voyage

Ce contrat permet de bénéficier d'une assistance à destination uniquement, il inclut le rapatriement médical mais ne couvre pas l'annulation.

#### 6.1. Procédure de déclaration et de traitement des demandes.

- ◆ Demande d'assistance médicale :

Vous devez contacter Mutuaide (plateau d'assistance d'Allianz) pour toute demande d'assistance médicale 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Tél. depuis la France : 01.45.16.43.18 – tél. depuis l'étranger +33 (0)1.45.16.43.18 – Fax. +33 (0)1.45.16.63.92. Par mail : [medical@mutuaide.fr](mailto:medical@mutuaide.fr)

- ◆ Autres demandes :

En cas d'annulation de votre voyage ou de tout autre incident couvert par le contrat d'assurance voyage souscrit (retard d'avion, perte de bagages etc...), nous vous invitons à faire votre déclaration en ligne à l'adresse suivante : <http://comptoirdesvoyages.assurirco.com>

#### 6.2. Délai de renonciation

Si vous étiez déjà couvert pour les mêmes garanties par un contrat d'assurance antérieurement souscrit, nous vous informons que vous disposez auprès de l'assureur d'un délai de renonciation de 14 jours au titre de l'assurance souscrite et à la condition que celle-ci n'ait produit aucun effet.

## 7

### MINEURS

Les demandes d'inscription concernant les mineurs devront être signées par le père, la mère ou le tuteur légal et porter la mention « accord du père, de la mère ou du tuteur ». Les mineurs qui ne voyagent pas avec leurs parents ou tuteurs, doivent être en possession, en plus des pièces d'identité (CNI ou passeport, selon le cas) exigées pour le voyage, d'une autorisation de sortie du territoire métropolitain français, en cours de validité. Enfin, il sera fait mention sur les documents communiqués par Comptoir des Voyages d'un numéro de téléphone et d'une adresse permettant à l'enfant ou au responsable d'établir un contact direct. Pour les mineurs qui voyagent avec l'un de leurs parents, tuteurs ou autres personnes majeures, il convient de vous assurer que vous êtes en possession des documents nécessaires pour le mineur qui vous accompagne (carte nationale d'identité ou passeport et, le cas

échéant, autorisation de sortie du territoire) pour lui permettre de sortir du territoire et/ou d'établir, notamment si le mineur ne porte pas le même nom de famille que le majeur qui l'accompagne, la preuve de l'autorité parentale (Ex. : livret de famille, décision de justice ...).

## 8 PRIX

A l'inscription, le prix est ferme et définitif et payable en euros. Toutefois, conformément à l'article L 211-12 du Code du Tourisme, jusqu'à 20 jours de la date de départ, nous pouvons nous trouver dans l'obligation d'opérer des ajustements à la hausse ou à la baisse, dès lors qu'ils ne sont pas significatifs, sans possibilité d'annulation / résolution sans frais de votre part, pour l'une ou l'autre (ou les deux) variations suivantes :

- du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;
- du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et les aéroports.

Si un ou plusieurs voyageur(s) inscrits sur un même dossier annule(nt) leur participation au voyage, le voyage pourra être maintenu pour les autres dès lors que les autres voyageurs auront réglé avant le départ, le surcoût éventuel des prestations qui auront dû être modifiées en raison de l'annulation du/les voyageurs. Tout refus de la part du ou des voyageurs restant inscrits de s'acquitter de cet ajustement sera considéré comme une annulation de leur part et pour laquelle il serait fait application des modalités prévues à l'article 4.

Des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires (taxes de séjour, redevances hôtelières (*resort fees*), frais de stationnement, entrée dans les parcs nationaux ...) peuvent être à régler pendant la réalisation du voyage par le(s) voyageur(s). Ces frais non compris dans le prix total du voyage seraient, le cas échéant, indiqués sur votre devis. Nous vous conseillons de vous munir d'un moyen de paiement approprié pour votre voyage.

## 9 PRESTATIONS TERRESTRES

Les prestations non utilisées au cours du voyage (transferts, excursions, hébergement, location de véhicule, vols...) du fait du ou des voyageur(s) ne donneront lieu à aucun remboursement. Comme indiqué à l'article 3, les prestations volontairement modifiées sur place sont soumises aux conditions des prestataires et fournisseurs locaux et tout surcoût devra être payé directement aux prestataires locaux, sans engager la responsabilité de Comptoir des Voyages. Ces ajustements ne donneront lieu à aucun remboursement de la partie non utilisée des prestations.

## 10 CESSION DU FORFAIT

Conformément à l'article R.211-7 du Code du Tourisme, vous avez la possibilité de céder votre forfait à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que vous pour effectuer le voyage, dès lors que le forfait n'a pas produit d'effets. Vous êtes tenu d'informer Comptoir des Voyages de votre décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception et au plus tard sept jours avant le début du voyage.

En cas de cession du forfait, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais induits par la cession qui vous seront communiqués par votre conseiller.

## 11 RESPONSABILITÉ

Comptoir des Voyages ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des événements suivants :

- Perte ou vol des billets d'avion par le(s) voyageur(s).
- Défaut de présentation auprès des autorités et/ou transporteurs (compagnies aériennes...) des documents administratifs et/ou sanitaires requis pour entreprendre le voyage et/ou entrer dans le(s) pays du voyage et/ou franchir les frontières, conformément aux informations données par Comptoir des Voyages.
- Arrivée après l'horaire prévu à l'enregistrement et/ou à l'embarquement de tout trajet de transport, notamment aérien. Aucun remboursement du billet de transport ne sera dû par Comptoir des Voyages dans cette hypothèse.

- Evénements imprévisibles ou inévitables d'un tiers tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à Comptoir des Voyages, émeutes étrangères à Comptoir des Voyages, incidents techniques ou administratifs extérieurs à Comptoir des Voyages, encombrement de l'espace aérien, intempéries, retards (y compris dans les services d'expédition du courrier...), pannes, pertes ou vols de bagages ou d'autres effets personnels des voyageurs.

- Annulation imposée par des circonstances exceptionnelles et inévitables, et/ou pour des raisons liées au maintien de la sécurité des voyageurs, et/ou injonction d'une autorité administrative : dans cette hypothèse, Comptoir des Voyages se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus à l'effet d'assurer la sécurité des voyageurs, sans recours de ces derniers.

En cas de mise en jeu de la responsabilité de Comptoir des Voyages en raison des agissements des prestataires, il sera fait application des limites de dédommagement prévues par les conventions internationales, conformément à l'article L 211-17-IV du Code du Tourisme. Sauf en cas de préjudices corporels, la responsabilité financière maximale de Comptoir des Voyages sera égale à trois fois le prix total du voyage.

## 12 RÉCLAMATIONS

### 12.1. En cours de voyage

Nous vous invitons à contacter Comptoir des Voyages si vous constatez une non-conformité dans la réalisation des prestations de votre voyage, en composant notre numéro d'urgence dont les coordonnées vous seront communiquées sur les documents remis par Comptoir des Voyages. En cas de réclamation, il sera, le cas échéant, tenu compte de votre absence de signalement de toute non-conformité dans la réalisation des prestations au cours de votre voyage dès lors qu'elle pourrait avoir des conséquences financières.

### 12.2. Après votre voyage

Chaque voyageur a la possibilité d'adresser une réclamation sur les conditions de réalisation des prestations de son voyage par écrit à Comptoir des Voyages – 2 bis, Place du Puits de l'Ermitte, 75005 Paris – dans les meilleurs délais suivant la date de retour du voyage, accompagnée des pièces justificatives. Après avoir saisi notre Service Clients et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai maximum de 60 jours, le voyageur peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80 303 – 75 823 Paris Cedex 17. Toutes les modalités de saisine sont également disponibles sur le site internet: [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

## 13 INFORMATIONS PERSONNELLES

Les informations que vous nous transmettez sont enregistrées dans un fichier informatisé par Comptoir des Voyages, SAS immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 341 006 310, dont le siège social est situé au 2 bis, Place du Puits de l'Ermitte – 75005 Paris, en sa qualité de responsable de traitement. Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à Comptoir des Voyages lors de votre demande de devis puis inscription ; elles sont signalées de manière visible par un astérisque. A défaut de les fournir, vos demandes ne pourront malheureusement pas être traitées. Les autres informations demandées sont facultatives. Le traitement de vos données personnelles est nécessaire pour nous permettre de vous proposer les prestations d'un contrat ayant pour objet la réalisation d'un voyage. Les informations personnelles collectées sont utilisées pour vous permettre d'accéder à toutes les informations concernant des demandes de voyage ou vos voyages, l'exécution de vos demandes (devis, réalisation de prestations de voyage), vous proposer des services ou offres similaires susceptibles de vous intéresser, réaliser des statistiques, vous inscrire à votre demande à des newsletters et vous communiquer avec votre accord des informations relatives à Comptoir des Voyages et ses partenaires (nouveautés, produits et services, prospection commerciale et offres personnalisées). Nous tenons à vous informer qu'afin de permettre l'exécution de votre commande de prestations de voyage, vos données seront communiquées aux sociétés affiliées du Groupe et partenaires de Comptoir des Voyages, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...) ou aux prestataires techniques (informatique, hébergement, distribution d'emails, prestataire de paiement en ligne etc.), lesquels pourront être situés hors de l'Union Européenne. Nos sociétés affiliées et/ou partenaires s'engagent à n'utiliser vos données personnelles que pour exécuter

certaines tâches indispensables à la réalisation de votre voyage, dans le strict respect de vos droits en matière de protection des données personnelles et conformément à la législation en vigueur. Comptoir des Voyages s'engage à ne pas transférer ni vendre des données à caractère personnel vous concernant à des tiers non partenaires.

Vos données sont conservées le temps de notre relation contractuelle et pour la durée nécessaire pour répondre à une obligation légale ou réglementaire. En tout état de cause, en l'absence de contact émanant de votre part pendant une durée de cinq ans, vos données personnelles seront archivées pendant cinq ans supplémentaires avant leur suppression définitive ou leur anonymisation.

Conformément à la loi informatique, fichiers et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition (notamment à l'envoi de communications marketing), de rectification, de limitation et de suppression ainsi qu'un droit à la portabilité sur les données nominatives vous concernant. Vous disposez également d'un droit de définir des directives relatives au sort de vos données personnelles après votre décès. Ces droits s'exercent par courrier postal à l'adresse suivante : Service Relations Clients – 2 bis, Place du Puits de l'Ermitte, 75005 Paris.

Comptoir des Voyages a nommé un Délégué à la Protection des Données dont les coordonnées sont : Service du Délégué à la Protection des Données, 2 bis, Place du Puits de l'Ermitte, 75005 Paris - [dpd@comptoir.fr](mailto:dpd@comptoir.fr).

Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL si vous considérez que nous ne respectons pas les réglementations applicables en matière de données personnelles.

Pour plus d'informations sur notre manière de collecter et traiter vos données personnelles, veuillez consulter notre politique en matière de confidentialité et de cookies accessible sur le site [https://www.comptoir.fr/voyages/mentions\\_legales.aspx](https://www.comptoir.fr/voyages/mentions_legales.aspx)

Conformément à l'article L 223-2 du Code de la Consommation vous avez la possibilité de vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

## 14 DROITS DU VOYAGEUR

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.

Vous bénéficiez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. Comptoir des Voyages sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, Comptoir des Voyages dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable. Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 cliquez [ici](#).

### COMPTOIR DES VOYAGES

RCS Paris 341 006 310 – Siret 341 006 310 000179  
2 bis, Place du Puits de l'Ermitte – 75005 Paris  
Tél : 01.53.10.30.15 - Fax : 01 53 10 47 71

**Succursales :** 2, 3, 5, 6, 8, 10, 16/18 rue Saint-Victor et 6, rue des écoles (75005 Paris) ;  
10 quai Tilsit (69002) Lyon  
12, rue de Breteuil (13001) Marseille  
43, rue Peyrolières (31000) Toulouse  
76 et 76 Bis rue Nationale (59000) Lille  
S.A.S au capital social de 333.240 €

**Immatriculation Atout France** IM 075100064  
ATOUT FRANCE (Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours) – 79 / 81 rue de Clichy 75009 Paris.

**Garantie financière :** Atradius Credit Insurance - 44 avenue Georges Pompidou 92596 Levallois Perret Cedex.

**Responsabilité Civile et Professionnelle :**  
Allianz IARD n° 56004 892  
1 cours Michelet CS 30051-92076 Paris la Defense Cedex

**Conditions de vente mises à jour au 1er juillet 2018.**