

## **CONDITIONS DE VENTE et d'UTILISATION DES SITES**

Les prestations présentes sur le site [www.look-voyages-location.fr](http://www.look-voyages-location.fr), sont proposées par la société La Compagnie des Vacances.

### **PREAMBULE**

La Compagnie des Vacances est une société de droit français soumise au Code du Tourisme, au capital de 27 000 €, son adresse est : 155 rue de Rosny - Escalier E - 93100 Montreuil Sous Bois, Siret : 508 290 947 00011. L'utilisation des sites et l'achat des prestations de voyage à forfait ou d'hébergement proposées par La Compagnie des Vacances impliquent l'entière adhésion du client aux présentes conditions de vente et leur acceptation dans l'intégralité de leurs dispositions.

Les prestations acquises directement par le client auprès d'un prestataire de services ne sont pas régies par les présentes conditions de vente. Dans ce cas, La Compagnie des Vacances n'est pas votre partenaire au contrat. Attention : des dépôts de garantie peuvent être demandés sur place, notamment pour les locations de logement et de matériel. Le client contractera directement avec les prestataires concernés relativement à ce dépôt de garantie et ce, en dehors de toute intervention et responsabilité de La Compagnie des Vacances.

### **A. RESERVATION**

1- Toute réservation doit être accompagnée d'un versement minimal de 30% du montant total du dossier, le solde devant être réglé au plus tard 45 jours avant le départ. A défaut de paiement, la réservation pourra être annulée sans que le client puisse récupérer les sommes initialement versées. En cas de réservation tardive (moins de 45 jours avant le départ), le montant total du séjour sera réclamé à la réservation.

2- Toute réservation est considérée comme une offre de la part du client de conclure un contrat avec La Compagnie des Vacances. Le contrat ne sera réputé conclu entre le client et La Compagnie des Vacances qu'après que La Compagnie des Vacances aura confirmé au client sa réservation par e-mail ou par courrier, le paiement dû en fonction de la date de réservation devant être effectif.

### **B. PRIX ET CONDITIONS**

1 - Les prix indiqués sont soit par hébergement soit par personne (dans ce dernier cas, la mention « prix par personne » apparaît clairement sur la page Internet où sont répertoriés les prix de l'hébergement), et varient en fonction des dates, des durées de séjour, et du type d'hébergement. Les prix incluent exclusivement l'hébergement.

2 - La description des prestations hôtelières étant rédigée par nos fournisseurs, des modifications peuvent intervenir (équipements supplémentaires ou déficients) ; La Compagnie des Vacances s'efforcera dans la mesure du possible d'en informer le participant lors de l'inscription, à défaut de la mise à jour des sites internet.

3 - Transport avec voiture personnelle : le client doit prévoir les assurances internationales auprès de sa compagnie et la plaque d'identité à l'arrière du véhicule. En cas de panne ou de retard dus aux encombrements de la circulation, La

Compagnie des Vacances ne pourrait supporter les frais supplémentaires ou les frais d'annulation qui résulteraient de la non présentation aux ports ou/et aux hôtels.

4 - Sports. Des cautions sont souvent demandées pour le prêt du matériel sportif ou des jeux de société (raquettes, jeux, etc.) ; elles sont rendues à la restitution en bon état du matériel.

5 - Animaux domestiques : dans la mesure du possible, La Compagnie des Vacances indique dans ses descriptifs les établissements qui acceptent les animaux de compagnie, et à quelles conditions (rubrique " Animaux domestiques acceptés " sur les sites). Si aucune mention n'est faite à ce sujet, le client doit par défaut considérer que l'établissement n'accepte pas les animaux, ou bien s'informer sur ce point auprès de La Compagnie des Vacances avant toute réservation.

6 - Les prestations supplémentaires commandées directement sur place et sans passer par l'intermédiaire de La Compagnie des Vacances ne rentrent pas dans le champs d'application de ces conditions de vente. La Compagnie des Vacances ne pourrait en aucun cas supporter les frais supplémentaires ou les frais d'annulation liés à ces prestations.

## **C. LOGEMENT**

1- La classification des catégories hôtelières est indiquée selon les normes locales des pays concernés. La Compagnie des Vacances se réserve le droit d'indiquer ou non la classification des logements des fournisseurs référencés.

2- Les horaires d'arrivée et de départ varient selon le fournisseur, et sont stipulés dans le Bon d'échange envoyé au client suite à sa réservation. Si les horaires d'arrivée ne figurent pas sur le bon d'échange, il est de la responsabilité du client de se mettre en contact avec La Compagnie des Vacances afin d'obtenir l'information.

3- Photos et illustrations : les meilleurs efforts sont faits pour fournir des photos et illustrations donnant au client un aperçu des prestations proposées. Ces photos et illustrations ont pour objet d'indiquer au client la catégorie ou le niveau de confort d'hébergement et ne peuvent être source d'engagement au-delà de cet objet.

## **D. RENDEZ-VOUS SUR PLACE**

La Compagnie des Vacances propose des séjours en rendez-vous direct au club, à la résidence, au camping ou à l'hôtel.

En cas d'arrivée tardive, le client doit impérativement en informer par téléphone directement l'hébergeur, pour convenir d'un rendez-vous afin que les clés de son logement puissent lui être remises.

## **E. FRAIS DE DOSSIER**

Les frais de dossier s'élèvent à 24 Euros par réservation pour toute réservation effectuée par notre centre d'appels ou directement en ligne.

## **F. RECLAMATION**

Toute réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat de location doit être signalée par le client immédiatement sur place et par écrit auprès de La Compagnie des Vacances dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de votre date de retour. Nous ne prendrons en charge les communications téléphoniques ou les frais postaux inhérents à vos requêtes que si elles sont fondées, hormis les frais de recommandés car ils constituent une dépense superflue pour formuler une réclamation.

Si vous n'avez pu obtenir satisfaction, nous vous remercions de bien vouloir faire constater par écrit votre réclamation et de nous adresser une copie de ce document le plus tôt possible, dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de votre date de retour à :

La Compagnie des Vacances - Département Qualité France  
155 rue de Rosny - Escalier E - 93100 Montreuil Sous Bois (France)

Un accusé de réception de votre courrier attestant de sa bonne réception et de sa prise en charge par le service concerné vous sera adressé dans les sept jours ouvrés suivant sa réception.

Aucune réclamation ou contestation de réponse n'est acceptée par téléphone. Un écrit doit être adressé au service concerné pour que le dossier soit réétudié. Les frais de communication pour nous informer de votre insatisfaction restent à votre charge.

Nos bureaux ne sont pas ouverts aux publics, toute réclamation doit donc faire l'objet d'un écrit et être formulée individuellement (une par dossier). Aucune suite ne sera apportée aux réclamations collectives ou pétitions. Dans tous les cas de réclamation, La Compagnie des Vacances n'intervient que comme intermédiaire entre l'hébergeur et l'acheteur.

L'information préalable faite au consommateur final engage l'annonceur qui est pleinement responsable des informations qu'il indique sur les sites Internet d'La Compagnie des Vacances. La Compagnie des Vacances ne peut être tenu responsable d'une mauvaise information.

## **G. RESPONSABILITE DU PARTICIPANT**

1- Tout voyage ou séjour interrompu ou abrégé ou toute prestation terrestre non consommée du fait du participant, pour quelque cause que ce soit, ne donnera lieu à aucun remboursement.

2- Le client a le devoir d'attirer l'attention du vendeur sur tout élément déterminant de son choix et sur toute particularité le concernant, et doit le faire indiquer dans le contrat d'inscription que lui remet l'Agence de Voyages.

3- Aucune contestation concernant le prix du voyage ne pourra être prise en considération au retour. Il appartient au client d'apprécier avant son départ si le prix lui convient en acceptant en même temps le fait qu'il s'agit d'un prix forfaitaire comprenant toute une série de prestations dont les prix ne peuvent être détaillés par l'organisateur.

4- Personnes handicapées : selon les pays et les lois en vigueur dans ces pays (se renseigner avant le départ), certains hôtels sont équipés pour accueillir les personnes handicapées. Une demande préalable doit leur être adressée pour

accord. Il est important de mentionner le handicap au moment de la réservation. Sans cette mention, aucune réclamation ne sera prise en compte au retour si les installations ne sont pas adaptées aux besoins. Toute personne dont la mobilité est réduite - voyageant avec ou sans accompagnateur - par suite d'une incapacité sensorielle ou motrice, de l'âge, de la maladie ou tout autre cause génératrice d'un handicap dans l'usage du transport aérien, ferroviaire, maritime ou terrestre - dont la situation requiert une attention particulière et une adaptation à ses besoins dans les services offerts - doit nécessairement nous mentionner cette particularité à la réservation, une demande spécifique devant être adressée aux prestataires.

## **H. DOCUMENTS DE VOYAGES**

Les documents de voyage (Bon d'échange) sont envoyés au client par email dès le solde du séjour. Sur simple demande pendant la réservation, les documents pourront être envoyés par courrier ou par fax. Le client doit impérativement lire et imprimer ces documents et les emporter dans son voyage pour les présenter éventuellement aux prestataires qui en feront la demande.

Dans le cas où les documents de voyage ne seraient pas parvenus aux clients, notamment du fait d'un problème lié à sa messagerie Internet, il incombe au client de contacter La Compagnie des Vacances pour que ceux-ci lui soient adressés par courrier.

Chaque option proposée par La Compagnie des Vacances donne lieu à l'émission d'un Bon d'échange distinct. Il incombe au client de présenter le bon d'échange au fournisseur concerné.

En aucun cas La Compagnie des Vacances ne pourra supporter les frais supplémentaires ou d'annulation qui résulteraient de la non-présentation des documents requis.

L'accomplissement des formalités administratives et sanitaires et les frais de passeport, carte d'identité, visas, vaccination etc. incombent au participant.

En raison de l'évolution des situations politiques et sanitaires de certains pays il appartient au client de se renseigner avant son départ auprès de La Compagnie des Vacances des formalités en vigueur à la date de son départ.

## **I. FRAIS DE MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT**

Les opérations consécutives à une modification de contrat entraînent des frais :

- 24 € en cas de modification, au sein du même établissement (changement de type d'hébergement, ou de date de départ), sous réserve de disponibilité du nouvel hébergement auprès du fournisseur.
- Aucun frais ne sera appliqué dans le cas où la modification du dossier n'entraîne pas de modification de l'hébergement réservé (notamment, modification des noms des participants ou du nombre de participants, dans la mesure où le nombre de participants n'excède pas la capacité maximale de l'hébergement).
- Dans le cas d'une réservation comprenant plusieurs hébergements, l'annulation d'un ou plusieurs des hébergements contenus dans le dossier entraîne des frais d'annulation sur les hébergements considérés.
- Toute autre modification demandée par le client sera considérée comme une annulation de fait, et donc soumis aux conditions d'annulation évoquées dans l'article J.

## **J. FRAIS D'ANNULATION DU FAIT DU CLIENT**

Au moment de la réservation (par Internet ou au téléphone), une garantie annulation est systématiquement proposée aux clients. Cette garantie couvre :

**1. Une maladie grave, un accident corporel grave y compris les suites, séquelles, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident constaté avant la réservation de votre voyage, ou le décès de :**

- vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants
- vos frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, beaux-pères, belles-mères
- votre remplaçant professionnel, désigné lors de la souscription
- la personne, désignée lors de la souscription du présent contrat, chargé pendant votre voyage, de garder ou d'accompagner en voyage, vos enfants mineurs, ou la personne handicapée vivant sous votre toit

Il vous appartient d'établir la réalité de la situation ouvrant droit à nos prestations, aussi nous réservons-nous le droit de refuser votre demande, sur avis de nos médecins, si les informations fournies ne prouvent pas la matérialité des faits.

**2. Les complications de grossesse**

**3. Des dommages matériels graves** consécutifs à un cambriolage, à un incendie, à un dégât des eaux ou à événement climatique, rendant indispensable votre présence sur place au jour prévu pour le départ, pour la mise en œuvre des mesures conservatoires et des démarches administratives et atteignant à plus de 50% votre résidence principale ou secondaire.

**4. Des dommages graves à votre véhicule** survenant les 48 heures précédant votre départ, dans la mesure où celui-ci ne peut plus être utilisé pour vous rendre sur votre lieu de séjour.

**5. Votre licenciement économique ou celui de votre conjoint**, à condition que la procédure n'ait pas été engagée au jour de la souscription du présent contrat.

**6. L'obtention d'un emploi ou un stage rémunéré**, prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour votre voyage, alors que vous étiez inscrit au chômage, à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation ou de renouvellement de contrat ni d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire.

**7. Votre mutation professionnelle, non disciplinaire, imposée par votre employeur**, vous obligeant à déménager pendant la durée de votre voyage assuré ou 8 jours avant et sous réserve que la mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription du présent contrat

**8. Votre convocation pour une adoption d'enfant pendant la durée de votre voyage assuré**, sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du présent contrat.

Cas des annulations de dossier pour des clients n'ayant pas souscrit la garantie annulation, ou pour lesquels le motif d'annulation ne correspond pas aux conditions indiquées ci-dessus :

- Si l'annulation survient dans les 72h suivant la réservation, pour des arrivées à plus de 30 jours, seuls les frais de dossier seront retenus.
- Si l'annulation survient plus de 90 jours avant la date d'arrivée, il sera retenu 30% du prix du séjour (hébergement plus options éventuelles), la totalité des frais de dossier, et le montant de la garantie annulation si celle-ci a été souscrite, ne s'applique pas.
- Si l'annulation survient entre 90 et 21 jours avant la date d'arrivée, il sera retenu 50% du prix du séjour (hébergement plus options éventuelles), la totalité des frais de dossier, et le montant de la garantie annulation si celle-ci a été souscrite, ne s'applique pas.
- Si l'annulation survient entre 20 et 7 jours avant la date d'arrivée, il sera retenu 80% du prix du séjour (hébergement plus options éventuelles), la totalité des frais de dossier, et le montant de la garantie annulation si celle-ci a été souscrite, ne s'applique pas.
- Si l'annulation survient moins de 7 jours avant la date d'arrivée, il sera retenu la totalité du prix du séjour (hébergement plus options éventuelles), la totalité des frais de dossier, et le montant de la garantie annulation si celle-ci a été souscrite, ne s'applique pas.

Pour bénéficier de cette garantie annulation, il faut absolument fournir les justificatifs dans les 4 jours ouvrables. A contrario les frais d'annulations ci-dessous seront imputés.

Cas des annulations de dossier pour des clients ayant souscrit la garantie annulation, et pour lesquels le motif d'annulation correspond aux conditions indiquées ci-dessus (sur présentation de justificatif) :

La garantie annulation couvre les annulations jusqu'à 48h avant le départ, après 48h on applique les conditions d'annulation des CGV.

Remboursement de la totalité de l'hébergement et des options (acompte et solde). La somme retenue ne comprend pas le montant de la garantie annulation ni celui des frais de dossier.

La Compagnie des Vacances pourra annuler toute réservation dont le solde n'aura pas été réglé à 45 jours du départ. Le montant déposé par le client à la réservation ne pourra être réclamé par celui-ci.

Tout séjour commencé sera considéré comme entièrement exécuté et ne donnera lieu à aucun remboursement.

Si le client renonce, au cours du séjour, à une ou plusieurs des prestations commandées, il ne saurait exiger une quelconque diminution du prix de la part de La Compagnie des Vacances.

## **K. MODIFICATION OU ANNULATION INDEPENDANTE DE LA VOLONTE DU CLIENT**

1- Lorsque, avant le départ, le voyage est modifié sur des éléments essentiels, le client peut, dans un délai de sept jours après en avoir été averti :

- Soit mettre fin à la réservation et seules les sommes payées à La Compagnie des Vacances pourront lui être réclamées, à l'exclusion de toute autre indemnité.
- Soit accepter de participer au voyage modifié.

Il accepte alors les modifications apportées ainsi que la diminution ou l'augmentation du prix que celles-ci entraîneront et renoncera par là à toute réclamation portant sur les modifications portées au voyage.

2- En cas de force majeure (grèves, mauvaises conditions atmosphériques, incidents techniques, etc.) entraînant l'annulation, seul le remboursement des sommes payées à La Compagnie des Vacances pourra lui être réclamé, à l'exclusion de toute autre indemnité.

3- Dans tous les cas où La Compagnie des Vacances serait contraint de modifier sur des éléments essentiels le déroulement du voyage ou séjour, en raison de circonstances indépendantes de sa volonté ou pour des motifs inspirés par l'intérêt ou la sécurité du voyageur, celui-ci percevrait uniquement les sommes correspondant aux prestations non exécutées et non remplacées.

4 – Dans tous les cas où La Compagnie des Vacances serait contraint d'annuler le séjour, en raison de circonstances indépendantes de sa volonté ou pour des motifs inspirés par l'intérêt ou la sécurité du voyageur, celui-ci percevrait uniquement les sommes correspondant aux prestations non exécutées et non remplacées.

## **L. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES DE L'UTILISATEUR**

1- Lettres envoyées par email (Newsletters)

Toute inscription sur [www.look-voyages-location.fr](http://www.look-voyages-location.fr) après consultation des offres vaut comme inscription aux différentes lettres d'information de La Compagnie des Vacances.

2- Données personnelles

Les sites, exploités par La Compagnie des Vacances, ont été régulièrement déclaré auprès de la CNIL.

Les informations que vous communiquez sur le site [www.look-voyages-location.fr](http://www.look-voyages-location.fr) permettent à La Compagnie des Vacances, ainsi qu'à ses Partenaires, de traiter et exécuter ses commandes. Conformément à l'article 27 de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, les informations indispensables au site [www.look-voyages-location.fr](http://www.look-voyages-location.fr), ainsi qu'à ses Partenaires, pour traiter et exécuter les commandes, sont signalées par un astérisque dans les pages du Site. Les autres informations demandées, pour laquelle la réponse est facultative, sont destinées à mieux vous connaître et ainsi qu'à améliorer les services qui vous sont proposés, tout en assurant la sécurité.

Sauf avis contraire de l'utilisateur le site [www.look-voyages-location.fr](http://www.look-voyages-location.fr) est susceptible de transmettre les informations qui le concernent à ses partenaires commerciaux, au delà des transmissions d'informations qui sont strictement nécessaires pour exécuter les commandes. Conformément à la Loi Informatique et Libertés, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent (article 34 de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978). Vous pouvez l'exercer notamment en adressant un courrier électronique via notre formulaire d'assistance.

## **M. DISPOSITIONS FINALES**

Le fait que La Compagnie des Vacances ne se prévale pas, à un moment donné, d'une des dispositions des présentes Conditions Générales ne pourra être interprété comme valant renonciation par ces dernières à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites dispositions.

Dans le cas où l'une des dispositions des Conditions Générales 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.

Tout cas de force majeure, y compris l'interruption des moyens de télécommunications, la grève des transporteurs, des hôteliers, des aiguilleurs du ciel, des contrôleurs aériens, suspend les obligations des présentes affectées par le cas de force majeure et exonère de toute responsabilité la partie qui aurait dû exécuter l'obligation ainsi affectée. Vous supporterez donc toutes les conséquences pécuniaires résultant de la survenance d'un cas de force majeure affectant l'exécution des obligations de La Compagnie des Vacances.