

→ Conditions générales de vente – voyages à forfait

Extraits du Code du Tourisme

La vente de voyages et de séjours est régie par les dispositions du Code du Tourisme ainsi que par les conditions générales de vente ci-après.

Article R211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R211-3-1

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

Article R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que : 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;

3° Les prestations de restauration proposées ;

4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ; 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;

7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;

8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ; 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R211-5

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

Article R211-6

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

1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;

2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;

4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ; 5° Les prestations de restauration proposées ;

6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;

8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des

dispositions de l'article R. 211-8 ;

9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;

10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;

12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R211-7

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R211-8

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

Article R211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception - soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ; soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R211-10

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes

versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis : soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ; soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4. Conditions générales

Conditions générales de ventes de Look voyages

A – Acceptation des conditions générales de vente

L'achat des voyages, séjours ou autres produits proposés par Look voyages auprès de l'agence de voyages ou de Look voyages, entraîne l'entière adhésion du client aux conditions générales de vente de Look voyages et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions. Les présentes conditions générales de vente sont valables pour toutes les réservations effectuées à compter du 01/07/2012 et pour tous les départs à compter du 1/11/2012. Cette édition annule et remplace les précédentes. Des errata sont susceptibles de modifier certaines dispositions des présentes conditions générales de vente ainsi que les descriptifs des voyages et séjours et des conditions des offres promotionnelles. Ces errata sont datés et transmis aux agences de voyages qui doivent les communiquer aux clients avant la conclusion du contrat. L'information préalable, requise par l'article L.211-8 du Code de Tourisme, est ainsi constituée par : • toutes les informations contenues dans le descriptif des produits et notamment dans la brochure et/ou sur le site Internet de Look voyages, sauf si elles ont été modifiées par le biais d'un erratum, • les errata diffusés avant la conclusion du contrat, écrit avec le client. Par ailleurs, Look voyages se réserve la faculté, conformément à l'article L.211-9 du Code de Tourisme, de modifier certains éléments exposés au titre de l'information préalable, dans les conditions précisées ci-après.

B – Réservation, offres promotionnelles & paiement
Tous les voyages et séjours proposés par Look voyages sont valables pour les périodes indiquées et, jusqu'à épuisement des stocks disponibles. Le client est averti que les disponibilités effectives des compagnies aériennes et/ou des autres prestataires peuvent ne pas être mises à jour en temps réel. Look voyages devra avertir le client par tous moyens dans un délai maximum de 48 h dans le cas où, de ce fait, le voyage se révélerait indisponible. Dans ce cas, Look voyages proposera au client un autre voyage. En cas de refus du client, Look voyages lui remboursera l'intégralité des sommes versées sans qu'aucune indemnité ne soit due. Certains des voyages et séjours proposés par Look voyages peuvent être vendus dans un délai relativement court, notamment dans le cas d'offres promotionnelles. **Offres promotionnelles** : les conditions spécifiques pour bénéficier des offres promotionnelles sont précisées sur le support de publication de l'offre. L'attention du client est attirée sur le fait que les offres promotionnelles ne sont pas cumulables entrées elle (sauf mention spécifique) sont valables uniquement pour les périodes indiquées dans l'offre et/ou peuvent être soumises à un nombre de places limité précisé, le cas échéant dans les conditions de l'offre qu'il appartient au client de consulter. Les conditions des offres « **Réservez tôt** », « **Changez d'avis** », « **Offre enfant** », « **Offre tribu** », « **Long séjour** » et « **Séjours solo** » sont décrites en pages 18 à 21 de la brochure autonome/hiver 2012-2013. Outre les conditions prévues en pages 18-21 de la brochure autonome/hiver 2012-2013, l'offre Réservez tôt est valable pour les réservations effectuées avant le 30 septembre 2012, dans la limite de 5 000 places au total réparties de la façon suivante :

	Basse Saison	Haute Saison
Club Lookéa Playa Maroma	300	100
Club Lookéa Carayou	300	100
Club Lookéa Jamaica	100	80
Club Lookéa Vik Arena Blanca	530	100
Club Lookéa Dominicus Beach	300	100
Club Lookéa Royal Baobab	500	150
Club Lookéa Boa Vista	450	150
Club Lookéa Be Live Playa Arena	300	100
Club Lookéa Royal Tafoukt	350	120
Club Lookéa Royal Issil	350	120
Club Lookéa Playa Djerba	300	100

La haute saison correspond aux périodes de vacances scolaires françaises, toutes zones géographiques confondues ; étant précisé que la semaine précédant ou suivant les vacances scolaires pourra être considérée comme faisant partie de la haute saison. La basse saison correspond à toutes les autres périodes.

Outre les conditions prévues en pages 18-21 de la brochure autonome/hiver 2012-2013, l'offre Longs Séjours est quant à elle limitée à 1 860 places au total réparties de la façon suivante :

Club Lookéa Playa Djerba	280
Club Lookéa Vncol Helios Djerba	160
Club Pénélope IML	200
Club Africana IML	150
Caribbean World Venus Beach	100
Dar Khayam	150
Club Lookéa Royal Issil	380
Club Lookéa Royal Tafoukt	230
Club Lookéa Playa de la Arena	100
Hotel Bahia principe Tenérife	100
Club Lookéa Catalonia Bavaro	50

Conditions de règlement : toute réservation doit être obligatoirement accompagnée du versement par le client, à titre d'acompte, d'une somme égale à 30% du prix du voyage ou du séjour. Le solde, soit 70%, doit être versé au plus tard 30 jours avant le départ. Toutefois, certaines offres peuvent être soumises à des conditions de règlement dérogatoires. Ainsi notamment pour les voyages bénéficiant de l'offre Réservez tôt et les exclusivités Web (= voyages présentés uniquement sur internet et ne figurant pas dans la brochure papier autonome-hiver de Look Voyages 2012/2013), la réservation doit être accompagnée du versement, à titre d'acompte, d'une somme égale à 70% du prix du voyage ; le solde, soit 30%, étant dû à 30 jours du départ. Pour les autres offres, les éventuelles conditions de règlement dérogatoires seront précisées le cas échéant dans l'offre. Dans tous les cas, pour les réservations intervenant moins de 30 jours avant le départ, le règlement intégral du prix doit être effectué au moment de la réservation. Les documents de voyage pourront être remis à l'aéroport aux clients, qui en seront informés lors de leur réservation. A défaut d'avoir versé l'intégralité du prix dans les délais fixés ci-dessus, le client sera réputé avoir annulé son séjour ou voyage et sera redevable des frais d'annulation prévus ci-après. Dans ce cas, les sommes versées par le client à la réservation seront conservées par Look voyages à titre d'avance sur frais d'annulation. En outre, le taux d'intérêt de retard applicable au montant restant du sera égal à 1% par mois de retard et commencera à courir automatiquement à compter de la date d'exigibilité du paiement. Aucune somme due à Look voyages ne pourra être payée par chèque vacances.

C – Prix

(1) Les prix des voyages évoluent constamment, notamment en fonction des conditions économiques. Look Voyages a donc pris le parti de ne plus faire figurer dans sa brochure de grilles de prix qui sont très souvent rapidement obsolètes. Chaque descriptif de voyage mentionne une fourchette de prix pour la haute et pour la basse saison. Le détail des modalités de cet affichage figure en pages 24 et 25 de la de la brochure autonome/hiver 2012-2013 de Look Voyages à laquelle il convient de se reporter. Pour connaître à tout moment le prix exact en vigueur du voyage sélectionné, il appartient au client, avant d'effectuer sa réservation, de s'adresser à son agence de voyage, ou de flasher le code qui figure sur le descriptif de ce voyage, ou encore de consulter le site Internet www.look-voyages.fr, où les prix en vigueur sont disponibles en permanence.

Les prix n'incluent pas : les frais de dossiers de 15 € par dossier, en cas de réservation par téléphone auprès de Look Voyages. Les services à l'aéroport, les transferts d'aéroport à aéroport, les transferts entre les gares et les aéroports. Les boissons (sauf indications contraires), les pourboires et dépenses personnelles au cours du voyage. Les surcharges bagage. Les assurances pour garantir les risques liés au voyage ou séjour. Le cas échéant, en fonction du voyage concerné, les frais de visas (sauf indication contraire) ; les éventuelles cartes de tourisme. Les taxes de sortie de territoire qui doivent, dans certains pays, être réglées sur place en monnaie locale ou en dollars US et de façon générale toutes les prestations non spécifiquement incluses dans le descriptif de la prestation.

(2) Garantie des prix : Une fois la réservation confirmée par Look voyages, les prix sont fermes et définitifs. Ils ne peuvent être révisés, ni à la hausse ni à la baisse, quelles que soient les fluctuations du coût du transport, du cours des devises et des taxes afférentes aux prestations offertes. Sont toutefois exclus de cette garantie les éventuels surcoûts aériens liés au système communautaire d'échange de quotas d'émission (quotas carbonnes) qui seront intégralement récupérés. En outre, cette garantie ne s'applique ni aux groupes, ni aux circuits, ni aux combinés (circuits+séjours), ni aux éventuels prêt et/ou post-acheminements, ni à l'ensemble des voyages à forfaits pour lesquels le transport aérien est effectué par Air France, Air Mauritius, Air Caribbes (notamment certains voyages à destination des Antilles françaises, de la République Dominicaine, du Mexique) ou par toute autre compagnie sur une ligne régulière. Dans ces cas, le prix pourra être révisé après la conclusion du contrat, tant à la hausse qu'à la baisse en fonction : a) du coût du transport aérien, maritime, terrestre ou ferroviaire, lequel est lui-même parfois déterminé notamment par le coût du carburant et le coût des assurances. La variation du coût des transports s'appliquera uniquement au montant du coût du transport qui entre dans le calcul du prix du voyage, soit environ 40% pour les vols court ou moyen courrier et 60% pour les vols long courrier. Attention : le système communautaire d'échange de quotas d'émission (quotas carbonnes) pourra entraîner des surcoûts imposés par les compagnies aériennes, qui seront récupérés à l'identique aux clients. Le coût du transport aérien a été déterminé (i) pour les vols réguliers : sur la base d'un montant de carburant propre à chaque compagnie et communiqué en date du 01/03/2012, les variations de prix du carburant étant communiquées par les compagnies et

répercutées sur le client à l'identique, (i) pour tous les autres vols, sur la base du prix de référence du kérosène « Jet OIF NWE High Quote » qui est un indice journalier de mesure du prix de la tonne métrique de kérosène émis par Platts European, l'indice retenu étant celui à la date du 04/06/2012, soit 913 USD par tonne. Le coût du transport hors le transport aérien a été déterminé sur la base du prix du bari de alight sweet crude oil» (valeur au 09/05/2012, soit 95,9USD), et des différentes taxes afférentes au transport (taxes d'aéroport etc.). Dans ce cas, le prix du voyage sera augmenté ou réduit du même montant que l'augmentation ou la réduction des taxes afférentes au transport intervenue après la conclusion du contrat, pour la destination concernée. Les taxes afférentes aux transports utilisées pour le calcul des prix figurant dans la brochure sont celles en vigueur le 01/03/2012. c) du coût des devises : i) s'agissant des prestations facturées à Look voyages en monnaie étrangère, les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix de certains voyages sont : le dollar américain au 30/04/2012 (1 € = 1,32 USD) ainsi que le dinar tunisien au 30/04/2012. Les fluctuations des monnaies précitées seront répercutées à l'identique. ii) s'agissant des autres monnaies ayant cours dans les pays desservis par Look voyages, seront répercutées à l'identique les hausses et les baisses appliquées par les fournisseurs auxquels Look voyages fait appel dans le cadre des séjours et des voyages réalisés dans les pays concernés (nous vous recommandons de consulter la liste complète des monnaies locales dans notre « Carnet de voyage », p.170 à 175. Les variations du cours des devises s'appliqueront uniquement au montant en devises qui entre dans le calcul du prix de voyage. L'agence informera le client, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception de toute variation de prix au plus tard 30 jours avant le départ. En cas d'augmentation supérieure à 15% du prix total du séjour, le client aura la faculté d'annuler son séjour ou voyage sans frais, à condition de notifier l'annulation au plus tard 3 jours à compter de la date de réception de la notification de la variation. A défaut, d'observer cette condition, toute annulation donnera lieu à la perception des frais d'annulation prévus aux présentes conditions générales de vente. En tout état de cause, après la réservation les prix communiqués par Look voyages ne feront pas l'objet d'une modification, ni à la hausse, ni à la baisse, au cours des trente jours qui précèdent la date de départ.

[3] Sous réserve de ce qui est prévu au point [2], aucune contestation concernant le prix du voyage ne pourra être prise en considération après la conclusion du contrat. Il appartient au client d'apprécier avant la conclusion du contrat si le prix lui convient en acceptant le principe qu'il s'agit d'un prix forfaitaire. En particulier, les prix résultent des tarifs contractuels négociés avec les différents prestataires de Look voyages (transporteurs, hôteliers...). et ne tiennent donc pas compte des tarifs promotionnels que ces différents prestataires peuvent consentir à certaines dates ; en conséquence, aucune réclamation ou demande de remboursement ne sera prise en compte à cet égard. De même, si pour quelque raison que ce soit, le client annule ses réservations sur place, aucun remboursement ne lui sera accordé.[4] Il est porté à l'attention du client que les réductions et suppléments mentionnés dans les tableaux des prix sont des montants par personne. (Exemples: simplement vue mer; supplément chambre individuelle etc.) [5] Dans certaines circonstances, Look voyages est contrainte de facturer des suppléments de prix, à savoir : - séjour sans transport : pour toute réservation sans transport acceptée par Look voyages, des frais de dossier de 23 €, par personne seront facturés. - séjour minimum: pour toute réservation inférieure à 3 nuits acceptée par Look voyages, un supplément de 23 € par personne s'applique aux tarifs de la brochure. - vente spéciale "en demand" : pour toute demande spécifique ne pouvant pas être confirmée immédiatement lors de la réservation et nécessitant une demande auprès du prestataire, l'est procédé à une "vente en demande" entraînant un délai de réponse de 48 à 72 heures. Toute annulation de la part du client avant la réponse entraîne des frais de 46 €, par dossier. En cas de réponse positive du prestataire, la réservation est automatiquement confirmée. - retour différé : un supplément de 200 €, par personne est demandé pour un retour différé accepté par Look voyages, sauf pour l'Egypte, le Maroc, la Tunisie et l'Espagne ou le supplément est de 100€ par personne. Dans le cas d'un séjour ou d'une prestation terrestre, le transfert hôtel / aéroport n'est pas assuré et demeure, en conséquence, à la charge du client. - vols supplémentaires : à certaines dates (vacances scolaires, haute saison, etc.) Look voyages peut proposer des départs supplémentaires qui compléteront ceux indiqués dans la présente brochure. Dans ce cas, un supplément de prix pourra être appliqué, dont le montant sera indiqué au client avant la conclusion du contrat.

D - Aptitude au voyage

Look voyages ne peut accepter l'inscription d'un mineur non accompagné par une personne majeure (au sens de la législation du pays d'accueil). En conséquence, il ne pourrait être reproché à Look voyages de ne pas exécuter les prestations convenues dans le cas où, malgré cette interdiction, un mineur non accompagné serait inscrit, à son insu, à l'un de ses voyages ou séjours (voir également les Formalités.) Il appartient aux personnes de forte corpulence de le signaler dès leur réservation. Il leur est fortement recommandé de réserver un second siège pour tous les transports. En effet, si le vol ou le bus est complet, l'accès à bord pourra leur être refusé par le transporteur, pour des raisons de sécurité, si leur corpulence ne leur permet pas de s'asseoir sur un seul siège. Un client présentant un handicap/incapacité doit nous aviser, dès l'inscription, de tout besoin particulier en découlant ; des mesures appropriées sont prises, chaque fois que cela est possible ; la prise en charge complète et totale du handicap/incapacité relève de la seule

responsabilité du client. Quelques hôtels proposent un nombre très restreint de chambres adaptées à certains handicaps, confirmées sous un long délai, à un tarif généralement supérieur aux chambres standard. Le client doit s'assurer de l'adéquation de sa forme physique et psychique au produit/activité qu'il choisit. Compte tenu des difficultés inhérentes à certains programmes (séjours, circuits, excursions, etc.) et de l'autonomie physique et psychique qu'ils impliquent, nous nous réservons le droit de refuser une inscription qui nous paraîtrait inadaptée à leurs contingences et/ou d'exclure toute personne contrevenant au bon déroulement dudit programme ou faisant preuve d'incivilité. Egalement, des activités/excursions peuvent être fortement déconseillées aux femmes enceintes et certains prestataires se réservent le droit de leur en interdire l'accès.

E - Cession du contrat

Le client peut céder son contrat si le cessionnaire remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour (modes d'hébergement et de pension identiques, même formule de voyage, même nombre de passagers, enfants se situant dans la même tranche d'âge...). Le client ne peut cependant céder ses contrats d'assurance ni ses contrats d'assistance. Le cédant est tenu d'informer l'agence de voyages de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du voyage ou au plus tard 15 jours avant le départ s'il s'agit d'une croisière en précisant les noms et adresse du cessionnaire et du cédant et en justifiant que le cessionnaire remplit les mêmes conditions que le cédant. La cession entraîne les frais supplémentaires minimum suivants par personne : - jusqu'à 30 jours avant le départ : 23 € - de 29 jours à 15 jours avant le départ : 46 € - de 14 jours à 7 jours avant le départ : 122 € Les frais supplémentaires en cas de cession pourront être plus élevés que ceux indiqués ci-dessus si Look voyages peut justifier que les frais supplémentaires qu'elle supporte sont supérieurs à ceux indiqués ci-dessus.

F - Durée des voyages

Les prix sont calculés par rapport à un nombre de nuitées et non de journées. Dans l'hôtellerie internationale, on entend par "nuitée" la période de mise à disposition des chambres, soit de 15 heures à 12 heures le lendemain. À certaines dates (vacances scolaires, ponts...) et suivant les périodes et les destinations, les séjours de deux semaines ou de plus de deux semaines sur vols spéciaux pourront être refusés ou proposés en nombre limité.

G - Formalités

Les clients sont informés avant la conclusion du contrat, soit par l'agent de voyages, soit sur le site Internet look-voyages.fr rubrique « informations sur la destination » des informations sur les diverses formalités administratives, douanières et sanitaires nécessaires à l'accomplissement du voyage et au franchissement des frontières; tant pour eux mêmes que leurs enfants mineurs, le cas échéant. Il leur appartient de prendre en compte ces informations. Attention : les informations relatives aux formalités qui figurent dans la brochure et sur le site internet de Look voyages s'adressent uniquement aux ressortissants français ; il appartient au client d'avertir l'agent de voyages, avant la réservation, s'il n'est pas nationalité française. Si le client est un ressortissant d'un pays hors Union Européenne ou hors Espace Economique Européen, l'agent de voyage ne sera pas tenu de lui communiquer les formalités administratives et sanitaires à accomplir et il devra impérativement se rapprocher de l'ambassade compétente pour les connaître. Dans tous les cas, les réglementations des pays changent sans préavis. Il est recommandé aux clients de les consulter et/ou de vérifier si des modifications ont pu intervenir notamment sur les sites Internet www.diplomatie.gouv.fr ou www.action-visas.com et www.pasteur.fr s'agissant des formalités sanitaires. Tous les voyageurs quelque soit leur âge (incluant les enfants et bébés) doivent respecter les formalités prescrites et notamment disposer d'une pièce d'identité individuelle. Un client voyageant seul avec un enfant mineur doit en général être muni d'une autorisation de sortie de territoire pour le voyage envisagé, qui doit, dans certains cas, être certifiée par une autorité publique et accompagnée de la copie de la pièce d'identité des (ou du second) parents : le client doit se renseigner auprès de l'agent de voyage à la réservation. Lorsque deux parents non mariés voyagent avec leur(s) enfant(s) mineur(s), ils doivent être munis de leur livret de famille. Il appartient au client de respecter scrupuleusement ces formalités en en supportant les frais et de s'assurer que les noms et prénoms qui figurent sur leurs documents de voyages (réservations, titres de transport, bons d'échange...) correspondent exactement à ceux qui figurent sur leur pièce d'identité, passeport, visas etc (NB : pour les destinations dont le trajet aérien comporte un survol de l'espace aérien américain (notamment : Mexique, Cuba) les autorités américaines recommandent aux femmes mariées d'utiliser leur nom de jeune fille lors de leur inscription à un voyage : il doit en effet figurer sur les billets d'avion, le formulaire ESTA et être utilisé pour les différentes formalités de sécurité obligatoires pour l'accès ou le transit aux USA (informations complémentaires des procédures APS, Secure Flight...). Look voyages ne pourra être tenue pour responsable de l'observation par le client de ces obligations, notamment dans le cas où le client se verrait refuser l'embarquement ou le débarquement, et/ou infliger le paiement d'une amende. A cet égard, nous vous rappelons que conformément aux dispositions

applicables, et notamment à l'article L.322-2 du Code de l'Aviation Civile, les compagnies aériennes sont habilitées à refuser le transport à tout passager qui ne respecterait pas la réglementation applicable lui permettant, au regard de sa nationalité, l'entrée sur le territoire de destination et/ou de transit. Par ailleurs, certaines compagnies se réservent expressément le droit de recouvrer auprès des passagers n'ayant pas respecté ladite réglementation l'ensemble des frais et amendes qui pourraient résulter de leur embarquement. En cas de défaut d'enregistrement ou d'embarquement (avion, navire, autocar, escales etc.) le prix du voyage restera intégralement dû à Look voyages qui ne procédera à aucun remboursement ; de même en cas de défaut de présentation des documents nécessaires à l'accomplissement d'une activité (ex : permis de conduire valide) ou au bénéfice d'un avantage. A cet égard, les offres spéciales réservées aux voyages de noces nécessitent la présentation d'un certificat de mariage récent, à savoir de moins de 6 mois sauf indication contraire dans la brochure. Dans le cas où Look voyages établit des documents pour le compte du client (carte de tourisme, visa, etc.) elle le fait sur la base des informations qui lui sont transmises par l'agence de voyages ou par le client, sous la responsabilité du client.

H - Conditions générales du transporteur

Le transport aérien est soumis aux «Conditions Générales de Transport» de chaque compagnie aérienne, qui déterminent en particulier les conditions de responsabilité de la compagnie, les mesures mises en place pour les personnes handicapées ou à mobilité réduite ou à forte corpulence, les enfants, les femmes enceintes, le transport de bagages (notamment les objets et substances interdits en soute, la franchise bagage et le tarif des excédents bagages...). Les transports d'animaux, etc. Pour toute question relative au transport aérien, le passager doit se reporter à ses «Conditions Générales de Transport» accessibles sur le site de la compagnie aérienne et qui lui sont applicables de plein droit; le passager peut également s'adresser à son agence de voyages (ou à Look voyages), qui recherchera l'information demandée. Certains éléments ci-dessous sont donc communiqués à titre indicatif, par référence à ce qui est couramment pratiqué par les compagnies aériennes et devront être validés en fonction du transporteur effectif.

I-Modification de la compagnie, des horaires,retards et annulation des moyens de transport

[1] Look voyages répond du bon déroulement du voyage sans pour autant être tenue pour responsable des cas de force majeure (grèves, intempéries, guerres, séismes, épidémies graves, éruptions volcaniques...) du fait des tiers, ou de la faute du client (présentation après l'heure de convocation à la gare ou à l'aéroport, non respect des formalités administratives, douanières et sanitaires, non présentation à l'embarquement...). [2] Pour chaque destination, Look voyages indique la liste des transporteurs contractuels et le cas échéant des transporteurs de fait (cette liste devant comporter au maximum 3 transporteurs) susceptibles d'effectuer le transport aérien. Look voyages se réserve le droit de modifier la liste des 3 transporteurs jusqu'au moment de la conclusion du contrat en fonction des conditions en vigueur à ce moment. Look voyages confirmera au client le nom du transporteur effectif au plus tard 8 jours avant le départ (en général dans la convocation aéroport). Le nom de ce transporteur pourra être modifié jusqu'au moment de l'enregistrement sans que cette modification ne puisse engager la responsabilité de Look voyages, dès lors que cette modification est indépendante de la volonté de Look voyages. En outre, la responsabilité de Look voyages ne pourra être engagée lorsque le changement de compagnie résulte d'une alliance entre les compagnies aériennes, aux termes de laquelle ces dernières mettent en commun certains de leur vols pour une même destination. L'ensemble des informations visées ci-dessus constitue l'information préalable prévue à l'article R.211-4, 13° du Code du Tourisme en matière de prestations de transport aérien. Néanmoins, dans le cas où l'information préalable relative aux prestations de transport aérien ne serait pas communiquée à l'acheteur, soit par Look voyages soit par l'agence de voyages, conformément à l'article R.211-4 –13° du Code du Tourisme, l'acheteur serait en droit de demander la résiliation du contrat de vente et d'obtenir le remboursement sans pénalité des sommes versées par lui. L'acheteur devra notifier la résiliation du contrat par écrit à son agence de voyages ou à Look voyages. Toutefois, l'acheteur ne peut plus invoquer le bénéfice de la clause ci-dessus après que la prestation a été fournie. [3] Look voyages qui n'agit qu'en qualité d'intermédiaire entre le client et le transporteur, ne maîtrise pas les horaires de transport. En cas de modification des horaires ou de retards des moyens de transport du fait du transporteur, la responsabilité de Look voyages ne pourra être engagée que si cette modification des horaires ou si le retard n'est pas consécutif à un cas de force majeure ou au fait d'un tiers étranger à la fourniture des prestations. Les horaires de tous les vols, les types d'appareil, et l'itinéraire sont communiqués à titre indicatif. Ils peuvent être soumis à des modifications même après confirmation (densité du trafic aérien, grèves, incidents techniques, etc.). Il est donc très fortement recommandé au client de ne prévoir aucun engagement dans les 48 heures précédant ou suivant la date des vols aller et retour. Un changement d'appareil peut notamment entraîner une suppression du nombre de sièges disponibles dans des classes de réservation supérieures à la classe "économique". Dans ce cas, Look voyages ne devra

rembourser au client que la différence tarifaire entre un siège dans la classe initialement réservée et un siège dans la classe effectivement utilisée. [4] Aéroports : le nom de l'aéroport, lorsque la ville desservie en comporte plusieurs, est également cité à titre indicatif ; il peut donc être modifié. Look voyages ne pourra être tenue pour responsable des frais occasionnés par cette modification si cette dernière résulte d'un cas de force majeure, de la faute du client ou du fait d'un tiers étranger à la fourniture des prestations. Par exemple, en cas de changement d'aéroport à Paris (Only/ Roissy), les frais de navette, taxi, bus, parking, etc. restent à la charge du client. [5] Correspondance : en cas de retard de vol au début ou à la fin du voyage, les compagnies aériennes déclinent toute responsabilité sur les perturbations que ces modifications d'horaire (ou même de jour) pourraient engendrer. Conformément aux conventions internationales, les correspondances ne sont pas garanties. Dans tous les cas, il est fortement recommandé au client de prévoir un laps de temps important entre l'heure de décollage ou d'atterrissage du vol proposé par Look voyages et l'heure de départ ou d'arrivée de la correspondance. [6] Look voyages informe ses clients que le standard de qualité des autocars est souvent inférieur au standard européen (par exemple, dans la plupart des cas : une seule porte à l'avant, pas de mise à disposition de sanitaires).

J - Bagages

Chaque compagnie aérienne dispose de ses propres règles de transport de bagages, qui peuvent changer sans préavis (voir les Conditions Générales du Transporteur). Il appartient au client de prendre connaissance auprès de son agence de voyages ou de Look voyages ou sur le site de chaque compagnie aérienne, des règles applicables et notamment la liste des articles qui ne peuvent être transportés, tels que : explosifs, pétards, fusées, gaz, liquides et solides inflammables (essence à briquets, allumettes...), produits oxydants, corrosifs (mercure, batteries...) toxiques ou infectieux, substances radioactives, etc. Il doit en particulier prendre connaissance des règles relatives au transport des liquides : à cet égard, compte tenu des règles très restrictives, Look voyages recommande de placer tous les liquides dans les bagages en soute (sont notamment considérés comme des liquides : les gels, substances pâteuses, lotions, contenus de récipient sous pression). L'agence de voyages (ou à défaut Look voyages) communiquera au client, pour chaque compagnie aérienne, le poids et, le cas échéant, le nombre de bagages maximum autorisés sans supplément de prix ; les informations peuvent être consultées sur le site Internet look-voyages.fr rubrique « Informations Vols et Bagages ». Look voyages recommande de ne pas dépasser 15 kg par personne et de prévoir un seul bagage par personne. Tous frais pour supplément de bagages imposés par le transporteur aérien seront à la charge du client.

K - Conditions particulières aux vols spéciaux

Outre les conditions mentionnées à l'article I, les vols spéciaux (ou vols charters) sont soumis aux conditions suivantes : [1] Toute place réservée sur un vol spécial, non utilisée à l'aller ou au retour, ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement, même dans le cas d'un report de date. Ainsi, en cas d'abandon d'une place sur un vol spécial (par exemple pour emprunter un vol régulier), le client doit néanmoins régler l'intégralité du prix du voyage au tarif prévu dans le contrat. Dans le cas où le nombre de passagers serait insuffisant sur un vol, Look voyages pourra modifier le vol prévu afin de pouvoir regrouper les passagers sur un autre vol. Look voyages s'engage à cet égard à respecter un préavis de 2 jours ainsi qu'à ne pas avancer ni retarder la date du vol prévu de plus de 48 heures. Les vols peuvent être directs, avec ou sans escale, ou comporter une ou plusieurs escales avec changement d'appareil. En outre, Look voyages pourra, en cas de faits indépendants de sa volonté ou de contraintes techniques, être contrainte d'acheminer les clients par tout mode de transport de son choix. [2] Retour : il doit être confirmé par le client 72 heures avant le départ, auprès du correspondant local de Look voyages. Il peut être demandé au client de rappeler ultérieurement. [3] Bébés : les bébés (en principe jusqu'à 2 ans non révolus à la date de retour) n'occupent pas de siège et paient un forfait de 80 € sur les vols "moyen courrier" et 110 € sur les vols "long courrier". Les prestations pour bébés et les berceaux sont réglés à bord de l'avion (leur disponibilité n'est pas garantie).

L - Pré et post-acheminements en avion

[1] Offre de pré-acheminement et post-acheminement en avion : les offres de pré et post-acheminement proposées par Look voyages sont faites dans la limite des places disponibles. Dans certains cas, en raison des horaires des vols charters prévus pour les pré et post-acheminement, une nuit et/ou des repas à l'aéroport de transit peuvent être nécessaires et restent à la charge du client. Les horaires ainsi que le nom des aéroports de transit à Paris (Only et Roissy) sont mentionnés à titre indicatif et peuvent donc faire l'objet d'une modification.[2] Annulation du pré-acheminement et/ou du postacheminement en avion : dans le cas où le vol prévu pour effectuer le pré-acheminement ou le post-acheminement serait annulé, quelle que soit la cause de cette annulation (grève, nombre insuffisant de passagers, retard, problème technique, etc.) le pré-acheminement ou le postacheminement pourra être effectué par un autre moyen de transport (autocar, etc.) sans que le client puisse réclamer une quelconque indemnité à ce titre.

Conditions générales de vente – voyages à forfait automne hiver 2012/2013

M- Responsabilité : • Responsabilité du client (1) Tout voyage interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée du fait du client, pour quelque cause que ce soit, ne donnera lieu à aucun remboursement ni indemnisation. (2) Toutes les demandes spéciales (telles que des demandes relatives aux personnes handicapées avec ou sans fauteuil roulant, excédant de bagages, repas spéciaux, transport d'instruments de musique, etc.) doivent être adressées par écrit à Look voyages dès que possible. Look voyages déploiera ses meilleurs efforts afin que toute demande de cette nature soit respectée par le fournisseur de la prestation visée. Look voyages ne peut cependant garantir aucune de ces demandes même si elles lui ont été communiquées sans que Look voyages ne formule de réserve. Look voyages ne peut donc en aucun cas être tenue pour responsable de tous dommages pouvant résulter de l'absence de prise en compte d'une demande spéciale. Il est à cet égard de la responsabilité de l'agence d'aviser le client que toute demande spéciale ne peut être garantie. (3) Le voyage ne peut en aucun cas être remboursé lorsque le client ne se présente pas au départ du voyage. (4) Aucun remboursement ne sera accordé si le client demande sur place une modification des prestations. (5) Dans certains pays, les vols sont assez fréquents. Il appartient donc aux clients de rester toujours vigilants et d'éviter autant que possible d'emmener des objets de valeur en voyage. Les objets ou effets personnels des clients restent placés sous leur responsabilité pendant toute la durée de leur voyage et de leur séjour; à moins qu'ils aient été placés dans les coffres mis à la disposition des clients par les prestataires. Les objets d'une valeur supérieure à 1.000€ devront être confiés à l'Hôtelier pour qu'il les place dans le coffre fort de l'hôtel et ne devront pas être laissés dans le coffre individuel d'une chambre. Hormis ces cas, Look voyages ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de la perte ou du vol pendant les voyages et séjours. En cas de vol, il appartient au client de procéder à une déclaration de vol sur place auprès des autorités locales compétentes et d'en informer le responsable de l'hôtel. (6) Il appartient au client de respecter le règlement intérieur des hôtels dans lesquels il séjourne et de ne pas faire preuve d'incivilité durant son voyage. A défaut, l'hôtelier et/ou Look voyages seront autorisés à interrompre le séjour du client du fait de son comportement fautif. Dans un tel cas, le client n'aura droit à aucun remboursement ni indemnité et supportera seul tous les frais consécutifs à son interruption de séjour. En outre, Look voyages se réserve expressément le droit de recouvrer auprès de ce client l'ensemble des indemnisations qu'elle pourrait être amenée à verser à d'autres clients du fait de son comportement. • Responsabilité dans le cadre du transport aérien : La responsabilité des compagnies aériennes est réglementée en cas de dommages, plaintes ou réclamations de toute nature portant sur le transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement, comme précisé sur les conditions de transport figurant sur le billet des passagers; et ou les contremarques. Look voyages est un organisateur de voyages qui affrète et coïncrète des avions de transporteurs aériens. Look voyages n'est donc pas, elle-même, un transporteur aérien. Dans l'hypothèse où sa responsabilité serait engagée, elle bénéficierait des mêmes exclusions et/ou limitations de responsabilité que le transporteur aérien. Look voyages n'est jamais responsable des dommages indirects. Par ailleurs, il est rappelé qu'en cas d'avarie sur un bagage, le client doit adresser au transporteur; et non pas à Look voyages, une protestation immédiatement après la découverte de l'avarie et, au plus tard, dans un délai de 7 jours pour les bagages et de 14 jours pour les marchandises à dater de leur réception. En cas de retard, la protestation devra être faite au plus tard dans les 21 jours à dater du jour où la marchandise aura été mise à sa disposition. En cas de perte de ses bagages le passager doit immédiatement effectuer une déclaration de perte auprès de la compagnie aérienne. En plus de cette déclaration ou protestation, le passager doit constituer un dossier composé de ses billets d'avion et des bulletins d'enregistrement de ses bagages, et le faire parvenir dans les plus brefs délais soit à son assureur, s'il a souscrit une assurance bagage, soit à la compagnie aérienne concernée. Toute protestation doit être faite par réserve écrite remise ou expédiée dans le délai prévu pour cette protestation. À défaut, de protestation dans les délais prévus, toutes actions contre le transporteur sont irrecevables, sauf le cas de fraude de celui-ci. L'action en responsabilité à l'encontre de la compagnie aérienne doit être intentée, sous peine de déchéance, dans le délai de deux ans, à compter de l'arrivée à destination ou du jour où l'aéronef aurait dû arriver, ou de l'arrêt du transport. Le mode de calcul du délai est déterminé par la loi du tribunal saisi. Dans tous les cas, le client ne sera pas indemnisé pour les dommages ou les retards à la livraison subis par les biens suivants placés dans les bagages enregistrés ou non : matières périssables, les fonds, les devises, bijoux, objets d'art, métaux précieux, argenterie, vêtements de prix, valeurs ou autres objets précieux, objets fragiles, appareils d'optique ou de photo, matériels ou appareils électroniques et/ou de télécommunication, instruments de musique, passeports et pièces d'identité, échantillons, papiers d'affaires, manuscrits ou titres, individualisés ou fongibles et tous les objets indispensables pour le client (médicaments, lunettes...). Le client doit placer ces objets en cabine sous sa surveillance. • Responsabilité des prestataires locaux : Chaque prestataire conserve à l'égard du client sa propre responsabilité selon la législation qui le régit ou les conventions internationales instituant notamment des limitations de responsabilité. Si la responsabilité de Look voyages était engagée sur le fondement d'une faute commise par le prestataire local, elle serait limitée dans les mêmes conditions que celle du prestataire.

N- Hôtels et prestations : (1) Catégorie d'hôtels : la classification des hôtels par étoiles ou catégories telle qu'indiquée dans la brochure, est effectuée par les ministères de tourisme locaux, selon des normes très différentes des normes françaises. Aucun parallèle ne peut être fait d'un pays à l'autre, ou d'un établissement à l'autre. (2) Il est de règle en hôtellerie internationale de disposer de sa chambre à partir de 15 h quelle que soit l'heure d'arrivée du vol et de la libérer avant 12 h quel que soit l'horaire du vol retour. En aucun cas, il ne pourra être dérogé à cette règle. (3) Les types de chambres : **individuelles** : sont prévues avec un lit d'une personne. Elles font toujours l'objet d'un supplément indiqué dans le descriptifs, sont en quantité limitée et sont souvent moins spacieuses et moins confortables que les autres chambres. **Doubles** : sont prévues avec deux lits ou un lit double. **Triples** : le troisième lit est dans la plupart des cas un lit d'appoint supplémentaire (confort sommaire). **Quadruples** : ont dans la plupart des cas deux lits d'appoint supplémentaires (confort sommaire). (4) Les enfants : les tarifs enfants mentionnés concernent les enfants partageant la chambre de 2 adultes (sauf mention spéciale). Dans le cas de 2 adultes + 2 enfants, si la superficie des chambres ne permet pas de loger plus de 3 personnes dans la même chambre, il sera alors demandé 2 chambres doubles côte à côte ou communicantes (dans la mesure du possible) et le tarif adulte sera alors appliqué (sauf mention spéciale dans le tableau des prix). La réduction enfant est indiquée sous le tableau de prix et se calcule par périodes de 7 nuits : ainsi, pour un séjour de 14 nuits, il convient d'appliquer respectivement aux 7 premières nuits la réduction applicable pour la semaine concernée, puis aux 7 nuits suivantes la réduction applicable pour la semaine concernée. Le pourcentage de réduction s'applique sur le tarif «plein» adulte en chambre double (c'est-à-dire sur le tarif adulte avant toute réduction ou offre promotionnelle) hors taxes et redevances aéroportuaires qui doivent ensuite être ajoutées. (5) Clubs enfants/ados : les clients sont informés que des enfants appartenant à des tranches d'âge différentes pourront être regroupés, à certaines périodes, en fonction de la fréquentation des clubs enfants et/ou adolescents. La responsabilité de Look Voyages ne pourra être engagée à ce titre. (6) Les repas : la qualité de la restauration à destination n'est pas comparable à la qualité de la restauration française. Le nombre de repas dépend du nombre de nuits passées à l'hôtel. Ainsi, la demi-pension, la pension complète et la formule tout inclus débute avec le dîner de la première nuit et prennent fin avec le petit déjeuner suivant la dernière nuit. Si certains repas supplémentaires devaient être pris en raison notamment des horaires des vols retours, Look Voyages ne pourrait procéder à aucun remboursement. (7) Offres spéciales : lorsque l'hôtel offre le vin et l'eau aux repas, il s'agit d'eau en carafe et non pas d'eau minérale. Le fait de ne pas boire de vin ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement ni de compensation avec une autre boisson. Les jus de fruit inclus dans la formule tout inclus ne sont pas des jus de fruits pressés qui sont en règle général payant. (8) Activités et loisirs : certaines activités proposées par l'hôtel peuvent présenter des risques dont Look Voyages, en cas d'accident, ne pourrait être tenue pour responsable. Pour des raisons de sécurité, la plupart des activités sportives et de loisir sont sous condition d'un âge minimum qui varie suivant les pays et la réglementation locale; les clients sont invités à se renseigner lors de la réservation. (9) Bébé : les hôtels ne disposent que d'un nombre limité de lits bébé qui ne peuvent faire l'objet d'une réservation et sont mis à la disposition des clients lors de leur arrivée à l'hôtel en fonction des disponibilités. Les clients devront prévoir, avant leur départ, d'apporter pendant leur séjour une nourriture adaptée aux besoins de leurs bébés. (10) Circuits : la présence du guide n'est assurée qu'à compter de l'arrivée dans le pays où doit débiter le circuit. (11) Timeshare/ Vacances à temps partagé : des agents commerciaux de sociétés de timeshare ou d'adhésion à des clubs de vacances peuvent démarcher les touristes, à l'extérieur comme à l'intérieur des hôtels (notamment en République Dominicaine). Look Voyages n'a absolument aucune relation avec ces agents et ne pourra assumer aucune responsabilité en cas de différend entre le client et la société de timeshare et/ou son agent. Look Voyages recommande la plus grande vigilance quant aux engagements financiers que peuvent impliquer les offres commerciales de ces sociétés et ou de leurs agents.

O- Niveaux de vie et services

Les modes et niveaux de vie et les conditions et niveaux de services des pays présentés peuvent être différents ou inférieurs à ceux auxquels le client est habitué. Les conditions économiques et sanitaires aléatoires de certains pays ou régions peuvent aussi sensiblement modifier la qualité des prestations (ex : présence d'insectes dans les établissements, coupures d'eau et/ou d'électricité, problèmes d'approvisionnement, qualité de la restauration, etc.) ; le client le réalise et en accepte les inconvénients et conséquences éventuelles. La période pour réaliser un voyage relève des seuls choix et responsabilité du client qui doit s'assurer - par ses propres moyens - que les conditions de la destination (situations sociale, économique et politique, climat, festivités, fréquentation, affluence, jours fériés, événements, etc.) lui conviennent.

P-Modifications du voyage

Il peut arriver que Look voyages soit amenée, pour des raisons indépendantes de sa volonté, à changer même après le début du

voyage ou du séjour, les hôtels et les bateaux désignés dans le descriptif. Look voyages fera dans ce cas tout son possible pour offrir au client des prestations au moins équivalentes à celles prévues initialement. De même, le sens des circuits et atours poura être modifié mais toutes les visites et étapes seront respectées dans la mesure du possible. Dans ce cas, le client ne pourra obtenir d'autre indemnité que le remboursement des prestations non exécutées et non remplacées. 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 excursions. Look voyages ne peut être tenue pour responsable d'événements climatiques susceptibles de perturber le bon fonctionnement de loisirs ou de prestations de services. Enfin, bien que toutes les activités mentionnées dans les descriptifs aient été confirmées par les prestataires de Look voyages, il peut arriver, pour des raisons indépendantes de la volonté de Look voyages, que ces activités et autres prestations soient suspendues sans que Look voyages en ait été préalablement informée.

Q - Location de voitures : Le temps de location est de X fois 24 h. Par exemple, pour un circuit de 8 jours/7 nuits, la location est valable 1 x 24 h de location, soit du Jour 1 (12 h) au Jour 8 (12 h). Tout dépassement de délai sera facturé par le loueur en heure ou en jour supplémentaire (à régler sur place par le client). Il arrive fréquemment qu'un supplément de prix soit prévu quand la voiture est retirée le soir. Les conditions des loueurs étant particulières, il convient de consulter Lookvoyages avant la réservation pour connaître les spécificités de chaque destination et pouvoir réserver en toute connaissance de cause.

R - Animaux : Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, les animaux ne sont admis dans aucun des séjours ou voyages organisés par Look voyages.

S - Après vente :

(1) Conformément aux dispositions de l'article L113-5 du code de la consommation, Look Voyages met à la disposition des consommateurs un numéro de téléphone non surtaxé (01 45 15 15 00 poste 2004) destiné à recueillir leurs appels en vue d'obtenir la bonne exécution de leur contrat ou le traitement d'une réclamation

(2)Correspondants locaux : les clients peuvent les contacter pour tout renseignement et pour essayer de résoudre toutes les difficultés auxquelles ils peuvent être confrontés Si le client n'est pas satisfait lors de la réalisation de son voyage, il doit immédiatement et expressément formuler ses griefs au correspondant ou aux prestataires locaux, afin de ne pas en subir les inconvénients pendant tout son voyage.

(3)Toute réclamation devra être transmise à Look voyages, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, accompagné de toutes les pièces justificatives sans un délai maximum de 30 jours après la date de retour, le cas échéant, par l'intermédiaire de l'agence de voyage. Le non respect de ce délai pourra être susceptible d'affecter le traitement du dossier de réclamation. Le délai de réponse peut varier en fonction de la durée de l'enquête de Look voyages auprès des prestataires de services concernés. En cas de contretemps rencontré au cours des transports assurés par les compagnies aériennes, Look Voyages recommande à ses clients de conserver les cartes d'embarquement ou «tags bagages» dont les originaux devront être transmis à Look Voyages simultanément à l'envoi de la réclamation; et ce, pour répondre aux demandes des compagnies aériennes et ainsi accélérer le traitement de la réclamation par la compagnie aérienne. En tant que membre du SNAV, Look Voyages informe le client de la faculté de recourir (dans certaines conditions) à la médiation «tourisme et voyage» en vue du règlement amiable d'un éventuel différend qui pourrait survenir entre une fournisseur de services de transport aérien, voyage et tourisme et le client, si un tel différend subsiste après le saine préalable du fournisseur de service. Les coordonnées du Médiateur et les modalités de saisine sont détaillées sur le site www.mtvtravel

T -Circuits -condition suspensive

Les circuits en départs garantis peuvent être indiqués (dans les programmes ou avant la réservation) avec un maximum ou un minimum de participants. Lorsque le client réserve un circuit dont la réalisation est subordonnée à un nombre minimum de participants, sa réservation est conclue sous la condition suspensive que ce nombre minimal de participants soit atteint. En conséquence, si Look voyages informe le client que ce nombre minimum n'est pas atteint, au plus tard 21 jours avant son départ, Look voyages sera réputée n'avoir jamais contracté avec le client. Les sommes versées par le client lui seront alors remboursées en totalité.

U - Annulation et modification par le client

En application des dispositions de l'article L121-20-4 du Code de la consommation, aucune des prestations proposées par Look voyages n'est soumise au droit de rétractation prévu aux articles L121-20 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

En conséquence, toute annulation ou modification émanant du client avant le départ entraîne la perception des frais suivants

Par personne	Annul.	Modif.
Plus de 30 jours avant le départ	75 €	16 €
30 à 21 jours avant le départ	25%*	46 €
20 à 7 jours avant le départ	50%	25%
6 à 2 jours avant le départ	90%	90%
Moins de 2 jours avant le départ ou non présentation au départ	100%	100%

* Attention : minimum de 100 €.

Ces frais s'appliquent à toutes les formules de voyages proposées par Look voyages à l'exception toutefois (i) des voyages pour lesquels le transport aérien est effectué par Air France, Air Mauritius ou Air Caraïbes, ou par toute autre compagnie sur une ligne régulière, (ii) des circuits (quelle que soit la compagnie aérienne) et (iii) de certaines offres ou opérations spéciales telles que notamment l'offre « Réservez tôt » et les exclusivités Web. S'agissant des voyages pour lesquels le transport aérien est effectué par Air France, Air Mauritius ou Air Caraïbes (notamment voyages à destination, de l'île Maurice, des Antilles françaises et certains voyages à destination du Mexique et de la République Dominicaine), ou par toute autre compagnie sur une ligne régulière, les frais par personne seront les suivants

Par personne	Annul.	Modif.
Plus de 30 jours avant le départ	200 €	100 €
30 à 21 jours avant le départ	25%*	100 €
20 à 7 jours avant le départ	50%	25%
6 à 2 jours avant le départ	90%	90%
Moins de 2 jours avant le départ ou non présentation au départ	100%	100%

* Attention : minimum de 200 €.

S'agissant des circuits (quelle que soit la compagnie aérienne), les frais par personne seront les suivants :

Par personne	Annul.	Modif.
Plus de 30 jours avant le départ	10%*	10%*
30 à 21 jours avant le départ	25%	25%
20 à 15 jours avant le départ	50%	50%
14 à 8 jours avant le départ	75%	75%
A partir de 7 jours avant le départ ou non présentation au départ	100%	100%

* Attention : minimum de 200 €.

S'agissant des offres «Réservez tôt» et des exclusivités Web (= voyages présentés uniquement sur internet et ne figurant pas dans la brochure papier automne-hiver de Look Voyages 2012/2013), pour toute modification ou annulation de la réservation à plus de 30 jours du départ, les frais applicables par personne seront de 70% et de 100% à partir de 30 jours du départ.

Dans tous les cas, la somme de 18,30€ correspondant à une partie des frais de traitement du dossier ainsi que les assurances ne sont jamais remboursables. Elles doivent donc être ajoutées aux frais d'annulation. Par ailleurs, une correction du titre de civilité et/ou de l'orthographe du nom d'un passager équivaut à une modification et rendra donc exigible les frais de modification prévus ci-dessus. Un changement de date et/ou de destination équivaut quant à lui à une annulation entraînant l'application des frais d'annulation et non de modification. En outre, lorsque la modification de la réservation initiale porte sur le nombre de voyageurs et qu'un ou plusieurs d'entre eux doit être logé en chambre et/ou en cabine individuelle et non plus en chambre et/ou en cabine double, le client devra payer à Look voyages le supplément correspondant au logement en chambre et/ou en cabine individuelle pour chaque voyageur concerné. La date prise en compte pour déterminer le montant des frais d'annulation ou de modification applicables sera celle à laquelle Look voyages aura eu connaissance de la décision du client d'annuler ou de modifier son voyage.

V - Assurance

(1) Assurance responsabilité civile professionnelle : Look voyages a souscrit un contrat d'assurance couvrant les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle auprès de Zurich Insurance plc (France) dans les conditions prévues par les textes en vigueur. Dommages corporels, matériels et immatériels confondus : 2 996 500€, par sinistre et par année d'assurance. (2) Assurance voyage (client) : Look voyages offre à ses clients la possibilité de souscrire des assurances auprès de l'Européenne d'Assurance pour couvrir les risques encourus au cours du voyage (rapatriement, annulation, bagages...). Ces assurances devront être souscrites en même temps que la réservation. Elles ne sont jamais remboursables. Les notices d'assurance sont publiées en intégralité sur le site Internet look-voyages.fr rubrique « assurances ». En outre, Look voyages met à la disposition des clients qui le lui demande une copie des contrats proposés par l'Européenne d'assurance afin qu'ils puissent souscrire à ces assurances s'ils le souhaitent en toute connaissance de cause (résumé page 184 de la brochure automne/hiver 2012-2013).

W - CNIL

Conformément à la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978, dite loi informatique et libertés, le client dispose d'un droit d'accès, d'opposition et de rectification des données nominatives qui le concernent, que Look voyages est amenée à recueillir pour les besoins de son activité. Le droit d'accès et de rectification peut être exercé sur simple demande adressée au siège social, à l'attention du service marketing.

X - Tourisme durable

Look Voyages est membre du groupe Transat, lequel s'est engagé en faveur du tourisme durable, par la mise en place d'une politique respectueuse de l'environnement, des ressources, du patrimoine, de l'économie locale, des pays visités, ainsi que par son engagement dans l'aide humanitaire et la lutte contre l'exploitation sexuelle des enfants (des précisions sont disponibles sur le site <http://www.resp.transat.com/fr/>). Look Voyages encourage chacun de ses clients à adopter un comportement responsable et solidaire.

→ Conditions générales de vente vols secs

1) Généralités

Look Voyages n'est pas un transporteur aérien. Look voyages est un simple mandataire qui commercialise des places d'avion au nom et pour le compte des transporteurs aériens. Look voyages est donc, en cette qualité, soumise au régime du mandat prévu par les articles 1984 et suivants du Code Civil. L'achat de vols secs par l'intermédiaire de Look voyages implique l'entière adhésion du client aux conditions générales de Look voyages et l'acceptation sans réserve de toutes les dispositions. Les vols secs comprennent les vols charters (ou vols spéciaux) et les vols réguliers ; étant précisé que les "contingents réguliers" sont des places d'avion achetées ferme par Look voyages sur des vols réguliers, qui sont donc traitées comme des vols charters.

2) Réservation

Le client est averti que les disponibilités effectives des compagnies aériennes peuvent ne pas être mises à jour en temps réel. Look voyages devra avertir le client par tous moyens dans un délai maximum de 48 heures après la réservation dans le cas où, de ce fait, le vol se révélerait indisponible. Dans ce cas, Look voyages proposera au client un autre vol. En cas de refus du client, Look voyages lui remboursera l'intégralité des sommes versées. Les offres de Look voyages sont valables pour les périodes indiquées et dans la limite des stocks disponibles. Dans tous les cas, Look voyages n'est pas responsable en cas d'indisponibilité du vol révélé dans un délai de 48 heures après la réservation et ne versera donc aucune indemnité. Toute demande de réservation engage le client même si la réservation n'est pas immédiatement confirmée par Look voyages ou l'agence de voyages. Le prix de la réservation doit être réglé de la façon suivante : le versement à la réservation, à titre d'acompte, d'une somme égale à 30% du prix du voyage. Le solde, soit 70%, doit être versé au plus tard 30 jours avant le départ. Pour les réservations intervenant moins de 30 jours avant le départ, le règlement intégral doit être effectué au moment de la réservation. Les documents de voyage pourront être remis à l'aéroport aux clients qui en seront informés lors de leur réservation. A défaut, d'avoir versé le prix dans les conditions mentionnées ci-dessus, le client sera considéré comme ayant annulé sa réservation et sera redevable des frais d'annulation dans les conditions fixées à l'article 3. Dans ce cas, les sommes versées par le client au moment de la réservation constitueront une avance sur le règlement dû. En outre, le taux d'intérêt de retard applicable au montant restant dû sera égal à 1% par mois de retard et commencera à courir automatiquement à compter de la date d'expiration du paiement. Aucune somme due à Look voyages ne pourra être payée par chèque vacances.

3) Annulation/Modification (avant le départ)

a / Par le passager

En application des dispositions de l'article L.21-20-4 du Code de la consommation, aucune des prestations proposées par Look voyages n'est soumise au droit de rétractation prévu aux articles L.21-21 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance. En conséquence, toute annulation ou modification émanant du client entraîne la perception des frais suivants :

• Sur vols charters et contingents réguliers (remise du billet à l'aéroport).

Par personne	Annul.	Modif.
Jusqu'à J-31	75 €	gratuite
De J-30 à J-21	25%*	46 €
De J-20 à J-7	50%	25%
De J-6 à J-3	90%	90%
A partir de J-2	100%	100%

*Minimum de 75 €.

En cas d'annulation d'une réservation sur un vol charter pour prendre à la place un vol régulier, le client devra régler l'intégralité du prix applicable aux vols réguliers, en plus des frais d'annulation.

• Modification du vol : une modification du vol par le client (aéroport de départ ou de retour, date et heure du vol, etc.) n'est en principe pas possible. Les clients peuvent toutefois se renseigner auprès des services de Look voyages pour demander si, de façon exceptionnelle, cela est envisageable. Si tel est le cas, le client sera alors redevable, des frais prévus ci-dessus.

• Sur vols réguliers

Annulations ou modifications avant départ
Avant émission du billet : 10%
Après émission du billet : 90%
Annulations ou modifications après le départ,
Non présentation à l'enregistrement 100 %

Certains vols réguliers sont soumis à une réglementation spéciale sur les frais d'annulation dont les termes et conditions sont communiqués avant la réservation. • Dans tous les cas d'annulation (charters ou vols réguliers), la somme de 18,30 € correspondant à une partie des frais de dossier, ainsi que les assurances ne sont jamais remboursables. Elles doivent donc être ajoutées aux frais d'annulation. Par ailleurs une correction d titre de civilité et ou de l'orthographe du nom d'un passager équivaut à une modification et rendra donc exigible les frais de modification prévus ci-dessus. Toutefois, certaines compagnies aériennes considèrent un changement de nom comme une annulation suivie d'une nouvelle réservation. Un changement de date et/ou de destination équivaut quant à lui toujours à une annulation entraînant l'application de frais d'annulation et non de modification. b / Par Look voyages. En cas de non présentation au départ, Look voyages pourra annuler les places du vol retour ; à moins que le consommateur ait expressément demandé à Look voyages de ne pas annuler son vol retour, dans un délai de 48 heures à compter du vol aller. En cas de nombre insuffisant de passagers sur un vol, Look voyages pourra, en tenant informés ses clients 48 heures avant, annuler et regrouper ses clients sur d'autres vols décollant 24 heures avant ou après la date initialement prévue. Look voyages, qui n'agit qu'en qualité d'intermédiaire entre le client et le transporteur, ne maîtrise pas les horaires de transport. En cas de modification des horaires ou de retards des moyens de transport pour une cause indépendante de la volonté de Look voyages (densité du trafic aérien, grèves, inci-

dents techniques, etc.) sa responsabilité ne pourra pas être engagée. Les horaires de tous les vols, les types d'appareil, et l'itinéraire sont communiqués à titre indicatif qu'il s'agisse d'un vol charter ou régulier. Ils peuvent être soumis à des modifications même après confirmation. Il est donc très fortement recommandé au client de ne prévoir aucun engagement dans les 48 heures précédant ou suivant la date des vols aller et retour. Un changement d'appareil peut notamment entraîner une suppression du nombre de sièges disponibles dans des classes de réservation supérieures à la classe "économique". Dans ce cas, Look Voyages ne devra rembourser au client que la différence tarifaire entre un siège dans la classe initialement réservée et un siège dans la classe effectivement utilisée.

4) Assurances

Look voyages offre à ses clients la possibilité de souscrire des assurances auprès de l'Européenne d'Assurance pour couvrir les risques encourus au cours du voyage (rapatriement, annulation, bagages...). Ces assurances devront être souscrites en même temps que la réservation. Les notices d'assurance sont publiées en intégralité sur le site Internet look-voyages.fr rubrique « assurances ». En outre, Look voyages met à la disposition des clients qui le lui demandent une copie des contrats proposés par l'Européenne d'Assurance afin qu'ils puissent souscrire à ces assurances s'ils le souhaitent en toute connaissance de cause (résumé page 184 de la brochure automne/hiver 2012-2013).

5) Formalités

Les passagers doivent avant de procéder à la réservation d'une place d'avion, s'informer auprès des autorités compétentes (ambassades, consulats...) ou sur Internet (www.diplomatie.gouv.fr ou www.action-visa.com et www.pasteur.fr) pour connaître les formalités administratives, douanières et sanitaires à accomplir puis, avant d'embarquer sur un vol, effectuer toutes les formalités à leurs frais et s'assurer que les noms et prénoms qui figurent sur leurs documents de voyages (réservations, titres de transports...) correspondent exactement à ceux qui figurent sur leurs pièces d'identité, passeports, visas etc. Les ressortissants étrangers (hors Union Européenne ou hors Espace Economique Européen) doivent se renseigner sur les conditions qui leur sont applicables pour voyager. Un client voyageant seul avec un enfant mineur doit vérifier s'il doit être muni d'une autorisation de sortie de territoire. Lorsque deux parents non mariés voyagent avec leur(s) enfant(s) mineur(s), ils doivent être munis de leur livret de famille. Look voyages ne pourra pas être tenue pour responsable des conséquences d'un manquement à ces obligations et notamment d'une impossibilité d'embarquer, de débarquer et/ou du paiement d'une amende. A cet égard, nous vous rappelons que conformément aux dispositions applicables, et notamment à l'article L.322-2 du Code de l'Aviation Civile, les compagnies aériennes sont habilitées à refuser le transport à tout passager qui ne respecterait pas la réglementation applicable lui permettant, au regard de sa nationalité, l'entrée sur le territoire de destination et/ou de transit. Par ailleurs, certaines compagnies se réservent expressément le droit de recouvrer auprès des passagers n'ayant pas respecté ladite réglementation l'ensemble des frais et amendes qui pourraient résulter de leur embarquement. En cas de défaut d'enregistrement ou d'embarquement (avion, navire, autocar, escalas etc.) le prix du voyage restera intégralement dû à Look voyages qui ne procédera à aucun remboursement.

6) Prestations sur place

Les autorités de certains pays n'autorisent l'embarquement sur des vols spéciaux que si les réservations des vols sont accompagnées de réservation de prestations terrestres (ex : location de chambres d'hôtel). Look voyages ne pourra être tenue pour responsable des conséquences qui pourraient résulter de l'absence de réservation de prestations terrestres, et notamment d'une impossibilité d'embarquer.

7) Prix TTC

Les tarifs de base incluent les taxes afférentes au transport (taxes aéroport etc.) en vigueur au jour de la publication de la présente brochure. Ces taxes sont susceptibles de modification sans préavis de la part des autorités compétentes et des compagnies aériennes. Préablement à la conclusion du contrat, le client sera informé du montant des taxes d'aéroport alors applicables sur la destination choisie. Les prix n'incluent pas les taxes de sortie de territoire qui doivent, dans certains pays, être réglées sur place en monnaie locale ou en dollars US. Les prix n'incluent pas les frais de dossier de 15€ par dossier pour les réservations faites par téléphone auprès des Look Voyages.

8) Responsabilité

La responsabilité de Look voyages ne peut porter que sur l'exécution du mandat qu'elle exécute au nom et pour le compte des compagnies aériennes, c'est-à-dire, sur les fautes ou négligences que Look voyages commettrait en commercialisant des places d'avion. En cette qualité de mandataire chargé de commercialiser des places d'avion, Look voyages ne peut, dès lors en aucun cas être tenue pour responsable des dommages quelconques pouvant résulter des conditions dans lesquelles le voyage s'est déroulé, tel qu'un retard, un accident, une perte ou un vol de bagages survenu au cours du voyage.

9) Parcours

Les vols peuvent être directs (avec ou sans escale) ou comporter des changements d'appareil lors des escales. Le parcours est communiqué à titre indicatif. Les compagnies aériennes se réservent le droit en cas de faits indépendants de leur volonté ou de contraintes techniques, d'acheminer la clientèle par tout mode de transport de leur choix avec une diligence raisonnable. En application des conventions internationales, les correspondances ne sont pas garanties.

10) Compagnies, aéroports

Pour les vols réguliers, Look voyages indiquera au client le nom du transporteur contractuel et le cas échéant du transporteur de fait qui assurera les vols au plus tard lors de la réservation. Pour les vols non réguliers affrétés, Look voyages communi-

quera au client avant la réservation la liste des transporteurs contractuels et le cas échéant des transporteurs de fait (cette liste devant comporter au maximum 3 transporteurs) susceptibles d'effectuer le transport aérien. Look voyages se réserve le droit de modifier la liste des 3 transporteurs jusqu'au moment de la conclusion du contrat en fonction des conditions en vigueur à ce moment. Look voyages confirmera au client le nom du transporteur effectif au plus tard 8 jours avant le départ (en général dans la convocation aéroport). Dans tous les cas, le nom du transporteur effectif pourra être modifié jusqu'au moment de l'embarquement sans que cette modification ne puisse engager la responsabilité de Look voyages, dès lors que cette modification est indépendante de la volonté de Look voyages. En outre, la responsabilité de Look voyages ne pourra être engagée lorsque le changement de compagnie résulte d'une alliance entre les compagnies aériennes, aux termes de laquelle ces dernières mettent en commun certains de leur vols pour une même destination. Les noms d'aéroports, lorsque la ville desservie en comporte plusieurs, sont également cités à titre indicatif et peuvent être modifiés pour des raisons indépendantes de la volonté de Look voyages sans donner lieu à un dédommagement. En cas de changement d'aéroport, notamment à Paris (Only ou Roissy) les frais de navette, taxi, bus, parking etc. restent à la charge du client, dès lors que Look voyages n'est pas responsable du changement. Les conditions générales du transporteur sont applicables de plein droit et peuvent être consultées sur le site internet de chaque compagnie ou être demandées à l'agent de voyage.

11) Convocations à l'aéroport

Les convocations sont communiquées au client dès que Look voyages connaît les horaires définitifs et les lieux de convocation. Il arrive que cela soit quelques jours seulement avant le départ.

12) Réclamations

Conformément aux dispositions de l'article L.113-5 du code de la consommation, Look Voyages met à la disposition des consommateurs un numéro de téléphone non surtaxé (01 45 15 15 00 poste 2004) destiné à recueillir leurs appels en vue d'obtenir la bonne exécution de leur contrat ou le traitement d'une réclamation. L'action en responsabilité à l'encontre de la compagnie aérienne doit être intentée, sous peine de déchéance, dans le délai de deux ans, à compter de l'arrivée à destination ou du jour où l'aéronef aurait dû arriver, ou de l'arrêt du transport. Le mode de calcul du délai est déterminé par la loi du tribunal saisi. Toute réclamation devra être transmise à Look Voyages par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, accompagné de toutes les pièces justificatives sans un délai maximum de 30 jours après la date de retour ; le cas échéant par l'intermédiaire de l'agence de voyage. Le non respect de ce délai pourra être susceptible d'affecter le traitement du dossier de réclamation. Le délai de réponse peut varier en fonction de la durée de l'enquête de Look Voyages auprès des prestataires de services concernés. En cas de contretemps rencontré au cours des transports assurés par les compagnies aériennes, Look Voyages recommande à ses clients de conserver les cartes d'embarquement ou «tags bagages» dont les originaux devront être transmis à Look Voyages simultanément à l'envoi de la réclamation, et ce, pour répondre aux demandes des compagnies aériennes et ainsi accélérer le traitement de la réclamation par la compagnie aérienne. En tant que membre du SNAV, Look Voyages informe le client de la faculté de recourir (dans certaines conditions) à la médiation «tourisme et voyage» en vue du règlement amiable d'un éventuel différend qui pourrait survenir entre une fournisseur de services de transport aérien, voyage et tourisme et le client, si un tel différend subsistait après la saisine préalable du fournisseur de service. Les coordonnées du Médiateurs et les modalités de saisine sont détaillées sur le site www.mtvtravel

13) Enfants et bébés, personnes de forte corpulence, personnes handicapées :

Sur les vols réguliers il convient, pour connaître le prix des billets, de se référer aux tarifs des compagnies aériennes qui comportent, parfois, des prix spéciaux enfants. Sur les vols charters, les enfants payent plein tarif à l'exception des vols sur certaines destinations, sur lesquels les enfants peuvent bénéficier d'une réduction de 25% ou de 33%, dans la limite d'un certain nombre de places réservées. Sur les vols charters, les enfants de moins de 15 ans, non accompagnés ne sont pas acceptés. Sur les vols réguliers et sur les vols charters, les bébés (en principe jusqu'à 2 ans non révolus à la date de retour) payent généralement 10% du tarif adulte. Les bébés n'occupent pas de siège. Il appartient aux personnes de forte corpulence de le signaler dès leur réservation. Il leur est fortement recommandé de réserver un second siège : si le vol est complet, l'accès à bord pourra leur être refusé par le transporteur, pour des raisons de sécurité, si leur corpulence ne leur permet pas de s'asseoir sur un seul siège. Un client présentant un handicap/incapacité doit nous aviser, dès l'inscription, de tout besoin particulier en découlant ; des mesures appropriées sont prises, chaque fois que cela est possible ; la prise en charge complète et totale du handicap/incapacité relève de la seule responsabilité du client.

14) Animaux

Les animaux, en principe, sont interdits sur les vols charters. Pour les vols réguliers, il convient d'interroger directement chaque compagnie aérienne.

15) Bagages

En règle générale, le poids des bagages maximum autorisé est de 20 kg par personne sur les vols réguliers et de 15 kg par personne sur les vols charters; Look voyages recommande de ne pas dépasser 15 kg. Toutefois certaines compagnies aériennes n'autorisent qu'un poids inférieur et/ou limitant le nombre de bagage par personne; il est fortement recommandé de se renseigner auprès de la compagnie concernée avant le départ. Pour des raisons de sécurité, les compagnies aériennes interdisent le transport dans les bagages en soute et en cabines de certains articles, tels que : explosifs, pétards, fusées, gaz, liquides et solides inflammables (essences à briquets, allumettes...) produits oxydants, corrosifs (mercures, batteries...) toxiques ou infectieux, substances radioactives. En outre, de nouvelles mesures de sécurité restreignent très largement le transport

de liquides en cabine est très largement restreint par les mesures de sécurité applicables. Look voyages recommande donc de placer tous les liquides dans les bagages en soute (sont notamment considérés comme des liquides : les gels, substances pâteuses, lotions, contenus de récipient sous pression). Cette liste n'est pas exhaustive et il appartient au client de se renseigner auprès de la compagnie aérienne concernée. En cas d'acheminement tardif, perte ou détérioration de bagages, le client doit établir un bulletin d'irrégularité bagages à l'aéroport d'arrivée, auprès de la compagnie concernée. La réception des bagages sans protestation par le destinataire constituera une présomption de ce qu'ils ont été livrés en bon état et dans les conditions fixées par le titre de transport. Dans tous les cas, le client ne sera pas indemnisé pour les dommages ou les retards à la livraison subis par les biens suivants placés dans les bagages enregistrés ou non : matières périssables, les fonds, les devises, bijoux, objets d'art, métaux précieux, argenterie, vêtements de prix, valeurs ou autres objets précieux, objets fragiles, appareils d'optique ou de photo, matériels ou appareils électroniques et/ou de télécommunication, instruments de musique, passeports et pièces d'identité, échantillons, papiers d'affaires, manuscrits ou titres, individualisés ou fongibles et tous les objets indispensables pour le client (médicaments, lunettes...). Le client doit placer ces objets en cabine sous sa surveillance.

16) Retour

Le client doit confirmer son intention d'utiliser le vol retour 72 heures avant son départ auprès du correspondant local de Look voyages, qui pourra lui demander de le rappeler ultérieurement. En cas de retour "open" (dont la date n'est pas fixée à l'avance) il convient de le réserver le plus tôt possible. Le retour "open" ne sera confirmé que sous réserve des disponibilités.

17) Validité des informations

Les informations communiquées sont à jour à la date de leur publication mais elles peuvent être modifiées sans préavis par Look Voyages. Les prix ont été calculés en fonction de nombreux facteurs variables (coût du carburant, des taxes, du cours du dollar américain, des assurances); il s'agit donc des prix de base et toute variation de ces facteurs est susceptible d'entraîner de plein droit une modification de prix par Look Voyages sans préavis ou formalité, autre qu'un avis sous forme de lettre lorsque la modification intervient après la vente des billets. Les taxes afférentes aux transports utilisés pour le calcul des prix figurant dans la brochure sont celles en vigueur le 01/03/2012. Le cours des devises est celui en vigueur le 30/04/2012. Le coût du transport aérien a été déterminé (i) pour les vols réguliers, sur la base d'un montant de carburant propre à chaque compagnie et communiqué en date du 01/03/2012, les variations de prix du carburant étant communiquées par les compagnies et répercutées sur le client à l'identique, (ii) pour tous les autres vols, sur la base du prix de référence du kérosène « Jet OIF NWE HighQuote » qui est un indice journalier de mesure du prix de la tonne métrique de kérosène émis par Platts European, l'indice retenu étant celui du 04/06/2012, soit 913 USD par tonne. Attention: le système communautaire d'échange de quotas d'émission (quotas carbone) pourra entraîner des surcoûts qui seront répercutés à l'identique aux clients.

18) CNIL

Conformément à la Loi n°78-17 du 06/01/78, dite Loi Informatique et Libertés, le client dispose d'un droit d'accès et de rectification des données nominatives qui le concernent que Look Voyages est amenée à recueillir pour les besoins de son activité. Le droit d'accès, d'opposition et de rectification peut être exercé sur simple demande adressée au siège social, à l'attention du service marketing.

19) TOURISME DURABLE

Look Voyages est membre du groupe Transat, lequel s'est engagé en faveur du tourisme durable, par la mise en place d'une politique respectueuse de l'environnement, des ressources, du patrimoine, de l'économie locale, des pays visités, ainsi que par son engagement dans l'aide humanitaire et la lutte contre l'exploitation sexuelle des enfants (des précisions sont disponibles sur le site <http://www.resp.transat.com/fr/>). Look Voyages encourage chacun de ses clients à adopter un comportement responsable et solidaire.

CATALOGUE AUTOMNE-HIVER 2012/2013
CONCEPTION : VENISE. RÉALISATION : AVANITA
IMPRESSION : STIGE (ITALIE). CRÉDITS PHOTOS :
HACHEM EL YAMANI, VISAGE, FOTOLIA.FR,
GRAPHICOBSESSION.FR, GETTYIMAGES.FR,
COLORISE, OFFICES DE TOURISME, HÔTELIERS
DES PAYS CONCERNÉS.

LOOK VOYAGES

12, rue Truillot, 94204 Ivry-sur-Seine Cedex.
Immatriculée au registre des opérateurs de voyages : IM 94100014 SA au capital de 60.763 €
RCS Creteil B 950 580 514 - APE 7912Z Assureur responsabilité civile : Zurich Insurance plc (France),
96 rue Edouard Vaillant 92 309 Levallois Perret Cedex. Dommages corporels et matériels confondus : 2 996 500€ par année de sinistre et d'assurance. Garantie Financière : APS : 15, avenue Carnot 75017 Paris.

Look voyages est membre de Transat AT Inc.

