



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE 2026 - 2027

Version en date du 01/01/2026

ARTICLE 1 - PRÉAMBULE

1.1 DÉSIGNATION DU VENDEUR

VOYAGES POUR ELLES est l'enseigne de COM TU ES CHOUETTE, société par actions simplifiée au capital social de 7500 €, immatriculée au RCS de Lyon, sous le numéro B 815 322 607 et dont le siège social se situe 1 Avenue de Verdun 69530 BRIGNAIS - France

Adresse mail de contact : contact@voyagespourelles.fr

Téléphone : (+33) 4 82 53 05 14

Représentantes légales : Marie Jacquot et Valentine Jacquot

Immatriculation au registre des Opérateurs de voyages et de séjours n° IM069250012

Assurance responsabilité civile professionnelle : HISCOX – TSA 49007 – 60477 Compiègne Cedex (Contrat n° HSXIN320068697A)

Garant financier : ARCUS SOLUTIONS (ACCELERANT) – 3 Cours Charlemagne – 69002 Lyon

Ci-après dénommé « l'agence VOYAGES POUR ELLES »

1.2 DÉFINITIONS

Client : Personne physique ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du Code de la consommation, ou de voyageur au sens du Code du tourisme, qui conclut un contrat avec VOYAGES POUR ELLES dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

Bénéficiaire : Personne physique participant au séjour ou aux prestations réservées, que la réservation ait été effectuée directement sur le Site, auprès des conseillers de VOYAGES POUR ELLES ou par l'intermédiaire d'un tiers (association, entreprise, thérapeute).

Durée du séjour : Durée exprimée en nuitées (nombre de nuits), incluant le temps consacré au transport (transferts inclus) ainsi que la durée du séjour ou du circuit sur place, depuis l'heure de convocation le jour du départ jusqu'à l'heure d'arrivée le jour du retour.

Prestation : Service de voyage ou forfait touristique au sens de l'article L. 211-2 du Code du tourisme.

ARTICLE 2 - OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par VOYAGES POUR ELLES de prestations touristiques, fournies directement par elle ou par des prestataires partenaires, à destination de personnes ayant la qualité de consommateurs ou de non-professionnels au sens du Code de la consommation, ou de voyageurs au sens du Code du tourisme, et disposant de la capacité juridique de contracter (ci-après dénommé le « Client »).

Elles s'appliquent à l'ensemble des ventes de prestations réalisées par VOYAGES POUR ELLES, quel que soit le mode de commercialisation utilisé, notamment via le Site.

Toute inscription à un voyage ou tout achat de Prestation implique l'acceptation pleine et entière, sans réserve, des présentes conditions générales et des conditions particulières de vente, qui prévalent sur tout autre document.

Le Client déclare être majeur et juridiquement capable de contracter. Il s'engage à effectuer une réservation uniquement pour des Bénéficiaires majeurs.



ARTICLE 3 - INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES

Le Client reconnaît avoir reçu, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, de manière lisible et compréhensible, sur un support durable, les présentes conditions générales et particulières de vente, ainsi que l'ensemble des informations prévues à l'article L. 221-5 du Code de la consommation et à l'article R. 211-4 du Code du tourisme.

Le Client reconnaît également avoir reçu le formulaire d'information standard prévu par l'arrêté du 1er mars 2018 fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours.

3.1 CONDITIONS SPECIALES A CERTAINS PAYS

Dans certains pays, notamment en Asie ou dans d'autres destinations telles que le Vietnam, le Cambodge, la Chine, l'Égypte ou Cuba, l'activité touristique peut être encadrée ou organisée par l'État, qui peut être considéré comme organisateur du voyage.

Dans ce cadre, ces organismes officiels peuvent être amenés à modifier ou annuler tout ou partie du voyage, sans préavis.

De telles situations constituent des circonstances exceptionnelles et inévitables, assimilables à un cas de force majeure, notamment au titre du fait du prince, sans que la responsabilité de VOYAGES POUR ELLES ne puisse être engagée.

ARTICLE 4 - INSCRIPTION – RÉSERVATION

4.1 OFFRE PRÉALABLE

L'inscription à un voyage implique l'acceptation du programme de voyage tel que détaillé dans les documents contractuels.

La réservation est considérée comme ferme et définitive à compter de la signature du programme de voyage, des présentes conditions générales et, le cas échéant, des conditions particulières de l'assurance souscrite, ainsi que du paiement total ou partiel du prix du voyage, conformément aux modalités prévues à l'article 6.

Le Client reçoit une confirmation de commande par courrier électronique, accompagnée de la facture correspondante. Les informations figurant dans ce courrier électronique constituent le contrat conclu entre le Client et VOYAGES POUR ELLES.

Les documents de voyage (notamment les vouchers et la convocation aéroport) sont transmis au Client après réception et traitement par VOYAGES POUR ELLES, et peuvent être adressés jusqu'à la veille du départ.

En cas de difficulté lors de sa réservation, le Client peut contacter le service client au (+33) 4 82 53 05 14 afin d'être assisté par un conseiller VOYAGES POUR ELLES.

4.2 INSCRIPTION

Par inscription, on entend toute demande de réservation d'une Prestation proposée sur le Site, accompagnée du paiement d'un acompte ou de la totalité du prix, et confirmée par VOYAGES POUR ELLES.

La transmission des documents de voyage et des informations relatives au séjour s'effectuant par courrier électronique, le Client s'engage à fournir une adresse électronique valide lors de son inscription et à consulter régulièrement sa messagerie.

Le Client doit informer VOYAGES POUR ELLES, par écrit et préalablement à toute réservation, de toute situation particulière susceptible d'affecter le bon déroulement du voyage, notamment en cas de mobilité réduite, de handicap, de transport d'équipements spécifiques ou de toute autre contrainte personnelle.



ARTICLE 5 - PRIX

Les descriptifs des Prestations précisent les éléments inclus dans le prix ainsi que les éventuelles conditions spécifiques. Ils sont accessibles sur le Site, communiqués par tout autre support (bulletin d'inscription, devis, programme de voyage) ou remis directement au Client.

Tous les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises (hors frais de dossier).

En sus de ce prix, VOYAGES POUR ELLES facture au Client une somme forfaitaire intitulée « frais de dossier », correspondant aux coûts de traitement de la réservation, fixée comme suit :

- Pour toute Prestation correspondant à une destination située en France, dans l'Union européenne ou dans le bassin méditerranéen : 25 € TTC par dossier ;
- Pour toute autre destination hors Union européenne : 35 € TTC par dossier.

Certaines taxes ou frais supplémentaires (notamment taxe de séjour, taxe touristique, frais de visa ou de carte de tourisme), imposés par les autorités locales, ne sont pas inclus dans le prix des Prestations. Ils restent à la charge du Client et peuvent être réglés sur place ou, le cas échéant, auprès de VOYAGES POUR ELLES. Leur montant est précisé dans les documents descriptifs.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance du prix total de la Prestation avant la validation de sa réservation et déclare l'accepter sans réserve. Pour les forfaits touristiques, il est expressément convenu qu'il s'agit d'un prix forfaitaire incluant un ensemble de services dont le détail des coûts ne peut être individualisé.

Sauf mention expresse contraire, ne sont pas inclus dans le prix : les dépenses à caractère personnel ou accessoires à la Prestation, telles que les assurances, les frais d'excédent de bagages, les frais de parking, les frais de vaccination et de formalités administratives, les dépenses de restauration non prévues, les boissons, les pourboires, les excursions optionnelles, ainsi que toute Prestation non expressément mentionnée comme incluse. Lorsqu'un Client occupe seul une chambre prévue pour deux personnes, un supplément dit « chambre individuelle » lui est facturé. Son montant est précisé avant la confirmation de la réservation.

VOYAGES POUR ELLES se réserve le droit de refuser toute réservation émanant d'un Client avec lequel existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Le prix définitif est confirmé au Client au moment de la réservation, quel que soit le mode de souscription (en ligne, en agence ou via bulletin d'inscription).

ARTICLE 6 - MODALITES DE PAIEMENT

6.1 PAIEMENT

Le règlement des Prestations s'effectue par carte bancaire ou par virement, que la réservation soit réalisée en ligne, en agence ou par tout autre moyen.

En cas de paiement par virement, la réservation est maintenue pendant un délai de 7 jours à compter de la demande d'inscription, dans l'attente de la réception de l'acompte sur le compte bancaire de VOYAGES POUR ELLES. Passé ce délai, sans réception du paiement, la réservation pourra être annulée sans préavis.

Lors de l'inscription, le paiement d'un acompte ou de la totalité du prix du voyage est exigé pour valider la réservation. Sauf mention contraire, le montant de l'acompte est fixé à un minimum de 30 % du prix total du voyage.

Le solde du prix du voyage doit être réglé au plus tard 40 jours avant la date de départ.

Selon le montant du séjour et la date d'inscription, un paiement échelonné peut être proposé au Client. Dans ce cas, un échéancier de paiement est communiqué préalablement à la validation de la réservation, puis confirmé par courrier électronique.

Le Client s'engage à respecter les échéances de paiement convenues, soit par prélèvement sur la carte bancaire utilisée lors de la réservation, soit par virement. Il peut également procéder à tout moment au règlement anticipé du solde, sans escompte.

En cas d'inscription à moins de 40 jours du départ, le paiement intégral du prix du voyage est exigé au moment de la réservation.



VOYAGES POUR ELLES ne permet pas la souscription de Prestations par des mineurs. Le Client déclare être majeur et juridiquement capable de contracter, et s'engage à effectuer une réservation uniquement pour des Bénéficiaires majeurs.

Lorsque la réservation est effectuée à distance, notamment par téléphone, le Client s'engage à transmettre une preuve de paiement à VOYAGES POUR ELLES dans un délai de 24 heures. À défaut, la réservation pourra être considérée comme annulée du fait du Client, entraînant l'application des frais d'annulation prévus à l'article 9.1.

6.2 CHÈQUES VACANCES

VOYAGES POUR ELLES accepte les Chèques-Vacances en format électronique (Chèques-Vacances Connect).

Les Chèques-Vacances Connect sont acceptés uniquement pour le règlement des acomptes et des soldes intervenant à plus de 45 jours avant la date de départ.

Les Chèques-Vacances doivent impérativement être établis au nom du Client.

En cas d'annulation de la réservation à l'initiative du Client, les sommes réglées en Chèques-Vacances ne pourront faire l'objet d'un remboursement. Elles donneront lieu, le cas échéant, à l'émission d'un avoir d'une durée de validité d'un an, non remboursable et utilisable sur une future Prestation proposée par VOYAGES POUR ELLES.

Le montant de cet avoir sera diminué des frais de résiliation applicables, conformément aux conditions d'annulation prévues à l'article 9.1.

6.4 CARTE CADEAU

Le Client peut acquérir des cartes cadeaux auprès de VOYAGES POUR ELLES au bénéfice de la personne de son choix.

Les conditions d'achat, d'utilisation et de validité de ces cartes cadeaux sont définies dans les conditions générales spécifiques applicables à ces produits.

6.5 REMBOURSEMENTS

Les remboursements sont effectués selon le mode de paiement utilisé lors de la réservation, sauf impossibilité technique ou disposition particulière.

Lorsqu'un paiement a été effectué, en tout ou partie, au moyen d'une carte cadeau ou d'un avoir, le remboursement correspondant est effectué exclusivement sous forme d'avoir, dont la durée de validité est au minimum équivalente à celle initialement applicable.

ARTICLE 7 - RÉVISION DU PRIX

VOYAGES POUR ELLES s'engage à appliquer les tarifs en vigueur au moment de la réservation. Toutefois, conformément aux dispositions du présent article, le prix pourra être modifié après la conclusion du contrat.

Conformément à l'article L. 211-12 du Code du tourisme, le prix peut être révisé à la hausse ou à la baisse pour tenir compte de l'évolution :

1. Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;
2. Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers ne participant pas directement à l'exécution du contrat, notamment les taxes touristiques, d'atterrissage, d'embarquement ou de débarquement dans les ports et aéroports ;
3. Des taux de change en rapport avec le contrat.

Toute majoration de prix est portée à la connaissance du Client de manière claire et compréhensible, sur un support durable, au plus tard vingt jours avant le début des Prestations.

En cas de baisse des coûts mentionnés ci-dessus, intervenue après la conclusion du contrat et avant le début du voyage ou du séjour, le Client bénéficie d'une réduction de prix correspondante.

En cas de diminution du prix, VOYAGES POUR ELLES se réserve le droit de déduire les dépenses administratives réelles engagées. Sur demande du Client, VOYAGES POUR ELLES justifie du montant de ces dépenses.



Si la majoration du prix dépasse 8 % du prix total du forfait ou du service de voyage, le Client peut accepter la modification proposée ou demander la résiliation du contrat sans frais, avec remboursement intégral des sommes versées.

7.1 PRIX MANIFESTEMENT ERRONE

En cas d'erreur manifeste d'affichage entraînant un prix manifestement dérisoire ou sans rapport avec la valeur réelle de la Prestation, VOYAGES POUR ELLES se réserve le droit d'annuler la réservation.

Dans ce cas, aucune pénalité ni indemnité ne pourra être réclamée par le Client. Celui-ci aura la possibilité d'effectuer une nouvelle réservation, sous réserve de disponibilité, au prix réel de la Prestation.

7.2 VISAS ET FRAIS DE VISAS

Les informations relatives aux visas, ainsi que les montants des frais associés, sont communiquées à titre indicatif au moment de la réservation et sont susceptibles d'être modifiées à tout moment par les autorités compétentes. Toute augmentation des frais de visa intervenant après la réservation reste à la charge du Client.

L'obtention du visa relève exclusivement des autorités du pays concerné et ne peut en aucun cas être garantie par VOYAGES POUR ELLES.

Les frais de visa ne sont en aucun cas remboursables, y compris en cas de refus de délivrance par les autorités compétentes, et ne peuvent donner lieu à une prise en charge par VOYAGES POUR ELLES ou par les assurances.

ARTICLE 8 - MODIFICATION

8.1 MODIFICATION À L'INITIATIVE DU CLIENT

Toute demande de modification de la réservation par le Client doit être adressée par courrier électronique à VOYAGES POUR ELLES à l'adresse suivante : contact@voyagespourelles.fr.

Toute modification est soumise à l'accord préalable écrit de VOYAGES POUR ELLES et aux disponibilités des Prestations concernées.

Toute Prestation modifiée, interrompue ou non consommée du fait du Client, pour quelque cause que ce soit (hors circonstances exceptionnelles et inévitables), ne donne lieu à aucun remboursement, y compris en cas de rapatriement anticipé.

VOYAGES POUR ELLES se réserve le droit d'exiger la signature d'un document formalisant la modification ou la résiliation du contrat.

8.2 FRAIS DE MODIFICATION

Toute modification d'une Prestation confirmée entraîne l'application des frais suivants :

Prestations sans transport aérien :

- Plus de 60 jours avant le départ : 50 € ;
- Entre 60 et 46 jours avant le départ : 100 € ;
- Entre 45 et 31 jours avant le départ : 50 % du montant total du séjour ;
- À moins de 30 jours du départ ou en cas de non-présentation : 100 % du montant total du séjour.

Prestations avec transport aérien :

- Plus de 60 jours avant le départ : 50 € + 100 % du transport aérien ;
- Entre 60 et 46 jours avant le départ : 100 € + 100 % du transport aérien ;
- Entre 45 et 31 jours avant le départ : 50 % du montant total du séjour + 100 % du transport aérien ;
- À moins de 30 jours du départ ou en cas de non-présentation : 100 % du montant total du séjour + 100 % du transport aérien.

Ces conditions s'appliquent également en cas de modification de nom, de cession ou d'erreur sur les informations communiquées lors de la réservation.

Les modifications demandées sur place ne sont, en principe, pas acceptées. Lorsqu'une modification est exceptionnellement autorisée par VOYAGES POUR ELLES, les frais supplémentaires correspondants sont intégralement à la charge du Client et doivent être réglés sur place.



Cas particulier :

Pour un séjour non confirmé, et tant que celui-ci n'a pas été définitivement validé par VOYAGES POUR ELLES, le Client peut modifier sa participation sans application des frais ci-dessus. Toutefois, les frais de dossier ainsi que le coût des prestations aériennes, le cas échéant, ne sont pas remboursables.

8.3 MODIFICATION À L'INITIATIVE DE VOYAGES POUR ELLES

VOYAGES POUR ELLES peut modifier unilatéralement certaines clauses du contrat après sa conclusion et avant le début du séjour, sous réserve que ces modifications soient mineures et qu'elles n'affectent pas les caractéristiques essentielles du voyage.

Dans ce cas, le Client en est informé dans les meilleurs délais, de manière claire, compréhensible et sur un support durable.

Ces modifications mineures peuvent notamment concerner le remplacement d'un hébergement, d'un prestataire ou d'un itinéraire, à condition que les prestations proposées soient de qualité au moins équivalente à celles initialement prévues.

Lorsque VOYAGES POUR ELLES est contrainte de modifier une ou plusieurs caractéristiques principales du contrat au sens de l'article R. 211-4 du Code du tourisme, ou en cas d'augmentation du prix supérieure à 8 %, le Client est informé dans les meilleurs délais, de manière claire et compréhensible, sur un support durable :

- Des modifications proposées et de leurs éventuelles conséquences sur le prix du voyage ;
- Du délai dans lequel il doit faire connaître sa décision ;
- Des conséquences de l'absence de réponse dans ce délai ;
- Le cas échéant, de la prestation de substitution proposée et de son prix.

Le Client peut alors accepter la modification proposée ou résilier le contrat sans frais.

Lorsque les modifications proposées entraînent une diminution de la qualité du voyage ou de son coût, le Client bénéficie d'une réduction de prix appropriée.

En cas de résiliation du contrat et en l'absence d'acceptation d'une prestation de substitution, VOYAGES POUR ELLES rembourse l'intégralité des sommes versées dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de quatorze jours suivant la résiliation.

Indépendamment des dispositions ci-dessus, certaines adaptations peuvent intervenir en cours d'exécution du voyage en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, ou du fait d'un tiers ne participant pas directement à l'exécution du contrat.

À ce titre :

- Un transporteur, un hébergement ou un itinéraire peut être modifié ;
- L'ordre des étapes d'un circuit peut être inversé ;
- La durée des étapes ou les conditions de transport peuvent être ajustées ;
- Certaines activités (notamment croisières, visites de sites ou musées) peuvent être annulées ou modifiées.

Ces ajustements ne donnent lieu à aucune indemnisation dès lors qu'ils n'affectent pas de manière significative l'exécution globale du contrat et qu'ils résultent de circonstances indépendantes de la volonté de VOYAGES POUR ELLES.

Dans la mesure du possible, VOYAGES POUR ELLES s'efforcera de proposer des prestations de substitution équivalentes.

8.4 CONDITIONS DE MODIFICATION PAR LE CLIENT

Toute demande de modification portant sur un élément essentiel du contrat à l'initiative du Client entraîne l'application de frais de modification, conformément aux dispositions prévues à l'article 8.2.

Toute modification demandée en cours de voyage implique le règlement des prestations supplémentaires correspondantes et, le cas échéant, des frais applicables.

Toute interruption de séjour à l'initiative du Client ne donne lieu à aucun remboursement des prestations non consommées.

Tout report de date ou changement de destination est assimilé à une annulation suivie d'une nouvelle réservation, entraînant l'application des frais d'annulation prévus à l'article 9, avec un minimum de frais de dossier de 300 €.



Toute modification demandée par le Client entraîne la perte des avantages tarifaires ou promotionnels accordés lors de la réservation initiale.

8.5 EXACTITUDE DES INFORMATIONS COMMUNIQUÉES

Le Client est tenu de fournir, lors de la réservation, des informations exactes et complètes, notamment en ce qui concerne les noms et prénoms figurant sur les documents d'identité utilisés pour le voyage.

Ces informations doivent être strictement conformes à celles figurant sur les documents officiels (passeport ou carte d'identité) valides au moment du voyage.

Toute erreur ou modification de ces informations peut entraîner des frais, voire l'impossibilité de voyager, notamment en cas d'émission de titres de transport.

Un changement de nom est assimilé à une cession de contrat et peut entraîner l'application de frais spécifiques, notamment ceux imposés par les transporteurs.

À plus de 30 jours du départ, toute modification de nom peut entraîner des frais à partir de 80 € par personne, sous réserve des conditions particulières des transporteurs.

À moins de 30 jours du départ, ou après émission des titres de transport, les conditions d'annulation peuvent s'appliquer ou des frais supérieurs peuvent être exigés.

8.6 CESSION DU CONTRAT

Le Client peut céder son contrat à un tiers remplissant les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage, conformément aux dispositions du Code du tourisme.

Le Client cédant doit informer VOYAGES POUR ELLES de cette cession par écrit, au plus tard sept jours avant le début du voyage, en communiquant les informations complètes du cessionnaire (nom, prénom, coordonnées) et en justifiant que celui-ci remplit les mêmes conditions de participation au séjour.

La cession est soumise à l'accord préalable de VOYAGES POUR ELLES et aux conditions des prestataires concernés, notamment des transporteurs.

Les frais de cession, y compris ceux imposés par les prestataires, restent à la charge du Client.

Le cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du prix du voyage et des frais éventuels.

Dans le cas de voyages en groupe, si la cession ou l'annulation remet en cause l'équilibre économique du séjour, VOYAGES POUR ELLES se réserve le droit d'appliquer les conditions financières initiales.

ARTICLE 9 - DÉFAUT D'ENREGISTREMENT ET NON-PRÉSENTATION

Il appartient au Client de se conformer aux exigences des autorités administratives et sanitaires des pays de destination ou de transit, notamment en matière de documents d'identité, de visa, de formalités sanitaires et de conditions d'entrée sur le territoire.

Le Client est seul responsable de la validité, de la conformité et de la présentation des documents requis pour le voyage.

Le défaut d'enregistrement au lieu de départ (no-show), pour quelque cause que ce soit, ainsi que l'impossibilité de prendre le départ en raison de l'absence ou de la non-conformité des documents de voyage requis (passeport en cours de validité, visa, certificats sanitaires, etc.), seront considérés comme une annulation du fait du Client.

De même, toute interruption du voyage ou du séjour à l'initiative du Client après le départ sera assimilée à une annulation et ne donnera lieu à aucun remboursement des prestations non consommées.

ARTICLE 10 - CONDITION PHYSIQUE – VACCINATIONS – SANTÉ – FORMALITÉS

Le Client est informé que certains voyages, notamment les circuits, peuvent présenter un rythme soutenu, impliquant des déplacements fréquents, des conditions climatiques variables ainsi que des adaptations aux conditions locales d'hygiène et d'alimentation.



Il appartient au Client de s'assurer que sa condition physique est adaptée au voyage réservé. Il lui revient également de prendre toutes les précautions nécessaires, notamment en se munissant de ses traitements médicaux habituels et, le cas échéant, en suivant les recommandations sanitaires en vigueur (vaccinations, traitements préventifs, notamment contre le paludisme).

Toute pathologie, traitement médical, situation de handicap, allergie ou contrainte alimentaire doit être signalé à VOYAGES POUR ELLES dès la réservation, afin de permettre l'adaptation éventuelle des prestations, dans la mesure du possible.

Selon les destinations et les conditions locales, certaines adaptations (notamment alimentaires) peuvent ne pas être possibles ou entraîner des frais supplémentaires, qui resteront à la charge du Client.

Les prestations proposées ne sont pas systématiquement adaptées aux personnes à mobilité réduite. Le Client est invité à se rapprocher de VOYAGES POUR ELLES afin de vérifier l'adéquation du voyage à sa situation personnelle. En matière de formalités administratives et sanitaires, les informations communiquées par VOYAGES POUR ELLES sont données à titre indicatif et concernent les ressortissants français à la date de leur communication.

Il appartient au Client de vérifier, avant son départ, la validité et la conformité de ses documents de voyage (passeport, carte d'identité, visa, autorisations administratives, formalités sanitaires), y compris en cas de double nationalité ou de situation particulière.

Les visas, lorsqu'ils sont requis, doivent être obtenus par le Client avant le départ ou, le cas échéant, sur place selon les destinations. Les frais afférents à leur obtention restent à la charge du Client.

Il est recommandé au Client suivant un traitement médical de transporter ses médicaments en bagage cabine, en quantité suffisante pour la durée du séjour, augmentée d'une marge de sécurité en cas d'aléa (retard de vol, perte de bagages, etc.).

ARTICLE 11 - CONDITION PHYSIQUE – VACCINATIONS – SANTÉ – FORMALITÉS

Le Client est informé que certains voyages, notamment les circuits, peuvent présenter un rythme soutenu, impliquant des déplacements fréquents, des conditions climatiques variables ainsi qu'une adaptation aux conditions locales d'hygiène et d'alimentation.

Il appartient au Client de s'assurer que sa condition physique est adaptée au voyage réservé. Il lui incombe de prendre toutes les précautions nécessaires, notamment en se munissant de ses traitements médicaux habituels et, le cas échéant, en respectant les recommandations sanitaires en vigueur (vaccinations, traitements préventifs, notamment contre le paludisme).

Toute pathologie, traitement médical, situation de handicap, allergie ou contrainte alimentaire doit être signalé à VOYAGES POUR ELLES dès la réservation, afin de permettre, dans la mesure du possible, l'adaptation des prestations.

Selon les destinations et les conditions locales, certaines adaptations, notamment alimentaires, peuvent ne pas être possibles ou entraîner des frais supplémentaires, qui resteront à la charge du Client.

Les prestations proposées ne sont pas systématiquement adaptées aux personnes à mobilité réduite. Le Client est invité à se rapprocher de VOYAGES POUR ELLES afin de vérifier l'adéquation du voyage à sa situation personnelle. En matière de formalités administratives et sanitaires, les informations communiquées par VOYAGES POUR ELLES sont fournies à titre indicatif et concernent les ressortissants français à la date de leur communication.

Il appartient au Client de vérifier, avant son départ, la validité et la conformité de ses documents de voyage (passeport, carte d'identité, visa, autorisations administratives, formalités sanitaires), y compris en cas de double nationalité ou de situation particulière.

Les visas, lorsqu'ils sont requis, doivent être obtenus par le Client avant le départ ou, le cas échéant, sur place selon les destinations. Les frais afférents à leur obtention restent à la charge du Client.

Il est recommandé au Client suivant un traitement médical de transporter ses médicaments en bagage cabine, en quantité suffisante pour la durée du séjour, augmentée d'une marge de sécurité en cas d'aléa (retard de vol, perte de bagages ou prolongation du séjour).



CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

ARTICLE 12 - ANNULATION

12.1 ANNULATION À L'INITIATIVE DU CLIENT

Toute demande d'annulation doit être adressée par courrier électronique à VOYAGES POUR ELLES à l'adresse suivante : contact@voyagespourelles.fr.

En cas d'annulation par le Client, des frais de résiliation sont applicables. Ces frais peuvent être retenus sur les sommes déjà versées (acompte ou solde), conformément aux conditions ci-dessous.

Les conditions d'annulation ci-après ne s'appliquent pas aux prestations incluant des billets de transport aérien modifiables ou remboursables selon des conditions spécifiques, qui prévaudront le cas échéant.

Frais d'annulation pour les prestations sans transport aérien :

- Plus de 60 jours avant le départ : 10 % du montant total + frais de dossier ;
- Entre 60 et 46 jours avant le départ : 25 % du montant total + frais de dossier ;
- Entre 45 et 31 jours avant le départ : 50 % du montant total + frais de dossier ;
- À moins de 30 jours du départ ou en cas de non-présentation : 100 % du montant total + frais de dossier.

Frais d'annulation pour les prestations avec transport aérien :

- Plus de 60 jours avant le départ : 10 % du montant de la prestation terrestre + frais de dossier + 100 % du transport aérien TTC ;
- Entre 60 et 46 jours avant le départ : 25 % du montant de la prestation terrestre + frais de dossier + 100 % du transport aérien TTC ;
- Entre 45 et 31 jours avant le départ : 50 % du montant de la prestation terrestre + frais de dossier + 100 % du transport aérien TTC ;
- À moins de 30 jours du départ ou en cas de non-présentation : 100 % du montant de la prestation terrestre + frais de dossier + 100 % du transport aérien TTC.

Cas particuliers :

Pour les séjours non confirmés par VOYAGES POUR ELLES (notamment lorsque le nombre minimum de participants n'est pas atteint), le Client peut annuler sans frais, à l'exception des frais de dossier et, le cas échéant, du coût des prestations aériennes, qui ne sont pas remboursables.

Si le séjour n'est pas confirmé par VOYAGES POUR ELLES, les sommes versées par le Client sont intégralement remboursées.

VOYAGES POUR ELLES se réserve toutefois la possibilité de maintenir un séjour avec un nombre de participants inférieur au minimum initialement prévu. Dans ce cas, une fois le séjour confirmé, toute annulation du Client entraîne l'application des frais d'annulation standards.

Dans tous les cas, les frais engagés par le Client en dehors des prestations réservées auprès de VOYAGES POUR ELLES (notamment transport jusqu'au lieu de départ, frais de visa, frais de vaccination ou autres frais annexes) ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement.

Les primes d'assurance, lorsqu'elles ont été souscrites, ne sont en aucun cas remboursables.

Conformément à l'article L. 211-14 du Code du tourisme, aucun frais de résiliation ne sera dû si le contrat est annulé en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate, et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat.

Dans ce cas, VOYAGES POUR ELLES procède au remboursement intégral des sommes versées, sans indemnisation complémentaire.

12.2 ANNULATION À L'INITIATIVE DE VOYAGES POUR ELLES

VOYAGES POUR ELLES peut résilier le contrat avant le début de la Prestation.

Dans ce cas, le Client est intégralement remboursé des sommes versées. Aucune indemnisation complémentaire ne sera due lorsque la résiliation intervient dans les cas suivants :



1. Nombre insuffisant de participants

Lorsque le nombre de participants est inférieur au minimum indiqué dans le contrat, VOYAGES POUR ELLES en informe le Client par courrier électronique ou par tout autre support durable, dans les délais suivants :

- Vingt jours avant le début du voyage pour les séjours d'une durée supérieure à six jours ;
- Sept jours avant le début du voyage pour les séjours d'une durée comprise entre deux et six jours ;
- Quarante-huit heures avant le début du voyage pour les séjours d'une durée inférieure à deux jours.

2. Circonstances exceptionnelles et inévitables

Lorsque VOYAGES POUR ELLES est empêchée d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, elle en informe le Client dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en accuser réception.

Proposition de maintien du séjour en effectif réduit

Lorsque le nombre de participants est inférieur au minimum requis, VOYAGES POUR ELLES peut proposer au Client de maintenir le voyage avec un effectif réduit, moyennant une révision du prix.

Le Client est informé de cette proposition, ainsi que du montant du surcoût éventuel, dans un délai raisonnable et au plus tard 30 jours avant le départ.

Le Client dispose alors d'un choix :

- Accepter la modification proposée ;
- Refuser la proposition.

En cas d'acceptation, le surcoût fait l'objet d'une facturation complémentaire.

En cas de refus, la réservation est annulée sans frais et les sommes versées sont intégralement remboursées.

Si, postérieurement à l'acceptation du Client, le nombre minimum de participants est atteint, le surcoût éventuellement appliqué pourra être remboursé.

ARTICLE 13 - CESSION DU CONTRAT

Le Client peut céder son contrat à un tiers remplissant les mêmes conditions que lui pour bénéficier des Prestations, conformément aux dispositions du Code du tourisme, tant que le contrat n'a pas commencé à produire ses effets.

Le Client cédant doit informer VOYAGES POUR ELLES de sa décision par courrier électronique adressé à contact@voyagespourelles.fr, au plus tard sept jours avant le début du voyage.

La cession est soumise à l'accord préalable de VOYAGES POUR ELLES ainsi qu'aux conditions des prestataires concernés, notamment des transporteurs.

Les frais de cession sont à la charge du Client et sont facturés sur justificatifs. Ils comprennent notamment les frais appliqués par les prestataires, en particulier les compagnies aériennes.

Dans le cas où la Prestation comprend un transport aérien, notamment sur vol régulier ou low-cost, des frais de cession spécifiques peuvent être appliqués. Il est précisé que ces frais peuvent, dans certains cas, être supérieurs au prix initial du billet.

Lorsque les titres de transport ont été émis et ne sont ni modifiables ni remboursables, la cession peut être assimilée à une annulation, entraînant l'application des frais prévus par les conditions tarifaires des transporteurs.

Les assurances souscrites ne sont ni remboursables ni transférables.

Le cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du prix du voyage, ainsi que des frais de cession éventuels.

ARTICLE 14 - RESPECT DES RÈGLES – SÉCURITÉ – BIEN-ÊTRE – VIE EN COMMUNAUTÉ

14.1 SÉCURITÉ

Le Client déclare ne présenter aucune contre-indication médicale, physique ou psychique à la participation aux activités prévues dans le cadre du séjour.

En cas de doute sur son aptitude à participer aux activités proposées, il appartient au Client de se rapprocher préalablement de VOYAGES POUR ELLES.



Le Client s'engage à respecter en toutes circonstances les consignes de sécurité et les instructions données par les guides, accompagnateurs ou prestataires locaux.

Tout comportement fautif ou non conforme aux règles de sécurité pourra engager la responsabilité du Client en cas d'incident.

14.2 VIE EN COMMUNAUTÉ ET COMPORTEMENT

Les séjours proposés par VOYAGES POUR ELLES impliquent une vie en communauté. Le Client s'engage à adopter un comportement respectueux envers les autres participants, les équipes locales et les populations rencontrées. Aucune forme de violence, de harcèlement ou de comportement inapproprié (physique ou verbal) ne sera tolérée. La possession ou la consommation de substances illicites est strictement interdite pendant toute la durée du séjour.

La consommation d'alcool doit rester modérée et conforme à la réglementation locale du pays visité.

Le Client s'engage à respecter les règles de bienséance, d'hygiène et de sécurité, ainsi que l'intimité et le confort des autres participants, notamment dans le cadre d'un hébergement partagé.

VOYAGES POUR ELLES ne saurait être tenue responsable des désagréments inhérents à la vie en communauté entre voyageurs.

14.3 DISPOSITIONS PARTICULIÈRES – HÉBERGEMENTS DE TYPE VILLA OU MEUBLÉ DE TOURISME

Dans le cadre de séjours en hébergement partagé de type villa ou meublé de tourisme :

- L'organisation de fêtes est strictement interdite ;
- Les nuisances sonores à l'extérieur (conversations, musique, etc.) sont interdites entre 22 heures et 6 heures ;
- L'accès au logement est strictement réservé aux participants au séjour et aux personnes autorisées par l'organisation.

14.4 SANCTIONS

En cas de non-respect des dispositions du présent article, VOYAGES POUR ELLES se réserve le droit d'exclure le Client du séjour, sans remboursement des prestations non consommées.

ARTICLE 15 - RÈGLES APPLICABLES AU TRANSPORT AÉRIEN

15.1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Le transport aérien est soumis aux conditions générales de transport de chaque compagnie aérienne.

Les horaires, itinéraires, escales, transporteurs et aéroports sont communiqués à titre indicatif et peuvent être modifiés, notamment en raison de contraintes opérationnelles ou de circonstances exceptionnelles.

Le Client reconnaît que le transport aérien peut être soumis à des aléas (retards, annulations, modifications d'horaires ou d'itinéraires).

15.2 IDENTITÉ DES TRANSPORTEURS

VOYAGES POUR ELLES communique au Client, lors de la réservation, l'identité du ou des transporteurs aériens connus à cette date.

En cas de modification, VOYAGES POUR ELLES en informe le Client dans les meilleurs délais.

Toutes les compagnies aériennes utilisées sont autorisées à opérer au départ de France. La liste des compagnies interdites est disponible sur le site de la Commission européenne.

15.3 BAGAGES

Les conditions de transport des bagages (poids, dimensions, frais) varient selon les compagnies aériennes et le type de vol.

Les frais liés aux bagages, notamment en soute ou en excédent, restent à la charge exclusive du Client.

Tout bagage nécessitant une autorisation spécifique doit être signalé au moment de la réservation.



En cas de perte, de vol ou de détérioration des bagages, le Client doit effectuer immédiatement une déclaration auprès de la compagnie aérienne à l'aéroport.

15.4 CONDITIONS PARTICULIÈRES DES VOLS

Vols charter, affrétés ou spéciaux :

Toute place non utilisée, à l'aller ou au retour, ne donne lieu à aucun remboursement.

Vols réguliers et low-cost :

Les billets peuvent être non modifiables et non remboursables. Toute modification ou réémission à la demande du Client peut entraîner des frais supplémentaires.

15.5 INCIDENTS AÉRIENS ET RÉCLAMATIONS

En cas de retard, annulation, refus d'embarquement (surbooking) ou perte de bagages, le Client doit s'adresser directement à la compagnie aérienne concernée.

Les droits du Client sont régis par le règlement (CE) n° 261/2004.

VOYAGES POUR ELLES n'est pas responsable des décisions prises par les compagnies aériennes et ne peut être tenue au versement d'indemnités à ce titre.

VOYAGES POUR ELLES pourra toutefois assister le Client dans ses démarches, dans la mesure de ses possibilités.

15.6 ACHEMINEMENT AVANT ET APRÈS LE VOYAGE

Lorsque le Client organise lui-même ses prestations d'acheminement (transport, hébergement...), il lui est recommandé de prévoir des délais suffisants et de privilégier des prestations modifiables.

VOYAGES POUR ELLES ne peut être tenue responsable des conséquences liées à un défaut de correspondance ou à une modification indépendante de sa volonté.

15.7 HORAIRES ET ENREGISTREMENT

Les horaires de vol sont communiqués à titre indicatif et peuvent être modifiés jusqu'au départ.

Le Client doit se présenter à l'enregistrement dans les délais recommandés par la compagnie aérienne (en général 2 à 3 heures avant le départ).

Pour les vols low-cost, l'enregistrement en ligne est généralement obligatoire. Le non-respect de cette obligation peut entraîner des frais à la charge du Client.

15.8 CONSIGNES ET SÉCURITÉ

Le Client doit respecter les consignes des compagnies aériennes et des autorités aéroportuaires.

Il lui appartient de se renseigner sur les règles applicables aux bagages (notamment transport de liquides, objets interdits).

VOYAGES POUR ELLES ne saurait être tenue responsable d'un refus d'embarquement ou de la confiscation d'un objet par les autorités.

15.9 SITUATIONS PARTICULIÈRES

Personnes à mobilité réduite :

Toute demande d'assistance doit être signalée au moins 48 heures avant le départ.

Femmes enceintes :

Les conditions de transport varient selon les compagnies aériennes. Il appartient au Client de se renseigner et de consulter un professionnel de santé avant le départ.

15.10 NO-SHOW

En cas de non-présentation à l'embarquement du vol aller, le vol retour est généralement annulé par la compagnie aérienne.

Le Client devra alors acheter un nouveau billet à ses frais.



ARTICLE 16 - TRANSFERTS

Le type de transfert inclus dans la Prestation est précisé dans le descriptif du voyage (transfert collectif, privé, exclusif ou navette publique).

Les transferts peuvent être organisés sans assistance et les chauffeurs peuvent ne pas être francophones.

16.1 TRANSFERTS NON INCLUS

Lorsque les Prestations ne comprennent pas de transport aérien ou lorsque le Client réserve des vols différents du programme proposé (arrivées anticipées, différées ou supplémentaires), les transferts ne sont pas garantis et restent à la charge du Client, sauf mention contraire dans le descriptif.

16.2 ORGANISATION DES TRANSFERTS

Lorsque les transferts sont inclus, le Client s'engage à communiquer ses horaires de vol (arrivée et départ) à VOYAGES POUR ELLES dans les meilleurs délais et au plus tard 10 jours avant le départ.

À défaut, ou en cas de modification tardive, VOYAGES POUR ELLES ne pourra garantir l'organisation du transfert et pourra facturer un supplément ou ne pas être en mesure d'assurer la prestation.

16.3 TRANSFERTS COLLECTIFS

Les transferts collectifs sont organisés en fonction des horaires d'arrivée et de départ des différents participants. Ils peuvent impliquer des temps d'attente raisonnables, notamment afin de regrouper plusieurs voyageurs.

Les transferts inclus s'appliquent généralement pour les arrivées et départs compris entre 8 heures et 20 heures. En dehors de ces horaires, des suppléments peuvent être appliqués.

16.4 CAS PARTICULIERS

En cas d'arrivée avant 8 heures ou après 20 heures, le Client peut :

- Soit attendre un transfert collectif organisé dans les plages horaires prévues ;
- Soit réserver un transfert privé, moyennant un supplément.

VOYAGES POUR ELLES s'efforce, dans la mesure du possible, de proposer des solutions adaptées, sous réserve de disponibilité.

16.5 NON-CONSOMMATION

Tout transfert inclus dans le prix du séjour et non utilisé du fait du Client ne pourra donner lieu à aucun remboursement.

ARTICLE 17 - HÉBERGEMENTS

Le descriptif des Prestations précise les caractéristiques des hébergements proposés.

La classification des établissements hôteliers mentionnée dans les descriptifs est établie selon les normes locales du pays de destination, lesquelles peuvent différer des standards français ou européens.

Pour les hébergements de type villa ou meublé de tourisme, un état des lieux et un inventaire peuvent être réalisés à l'arrivée et au départ du Client par le propriétaire ou son représentant.

Le Client s'engage à disposer d'une assurance responsabilité civile ou villégiature couvrant les dommages qu'il pourrait causer dans l'hébergement.



ARTICLE 18 - LOCATION DE VÉHICULES

Lorsque la Prestation inclut la location d'un véhicule, celle-ci est soumise aux conditions générales du loueur, qui s'appliquent en complément des présentes.

Le Client bénéficie de l'assurance responsabilité civile obligatoire souscrite par le loueur.

Les conditions de location sont communiquées au Client préalablement à la réservation. Il lui appartient d'en prendre connaissance et de les accepter.

Le contrat de location est établi au nom du conducteur principal mentionné sur le bon d'échange. La réservation est nominative.

ARTICLE 19 - VALEURS, VOLS ET PERTES

Il est recommandé au Client de ne pas emporter d'objets de valeur et de limiter ses effets personnels au strict nécessaire.

VOYAGES POUR ELLES ne saurait être tenue responsable des vols, pertes ou dégradations d'effets personnels survenus pendant le séjour, notamment dans les hébergements, lors des transports ou des transferts.

Le Client est invité à utiliser les dispositifs de sécurité mis à disposition (coffres-forts, consignes) pour la conservation de ses objets de valeur.

Il est également déconseillé de placer dans les bagages enregistrés des objets de valeur, des documents d'identité, des médicaments indispensables ou des équipements sensibles.

Le Client demeure responsable de ses effets personnels pendant toute la durée du voyage.

ARTICLE 20 - ASSURANCES

Aucune assurance (annulation, assistance ou rapatriement) n'est incluse dans les Prestations proposées par VOYAGES POUR ELLES, sauf mention expresse contraire.

Le Client a la possibilité de souscrire, au moment de la réservation, une assurance optionnelle couvrant notamment les risques d'annulation, d'assistance ou de rapatriement, selon les conditions communiquées par VOYAGES POUR ELLES.

Les conditions d'assurance sont mises à disposition du Client avant la conclusion du contrat. Il lui appartient d'en prendre connaissance.

La prime d'assurance, lorsqu'elle est souscrite, n'est en aucun cas remboursable.

Toute déclaration de sinistre doit être effectuée directement par le Client auprès de la compagnie d'assurance, conformément aux conditions du contrat souscrit.

ARTICLE 21 - ANIMAUX

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, les animaux ne sont pas acceptés dans les voyages ou séjours proposés par VOYAGES POUR ELLES.

ARTICLE 22 - GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE DE VOYAGES POUR ELLES

Le Client doit signaler à VOYAGES POUR ELLES, dans les meilleurs délais, toute non-conformité constatée lors de l'exécution des Prestations, conformément à l'article L. 211-16 II du Code du tourisme.

Cette réclamation doit être accompagnée de tout élément justificatif utile et adressée, dans la mesure du possible, dans un délai de 7 jours suivant la fin du séjour, afin de permettre un traitement rapide et efficace.



En cas de non-conformité dûment constatée, VOYAGES POUR ELLES propose, dans les meilleurs délais et selon les circonstances, une solution appropriée, pouvant notamment prendre la forme d'une rectification, d'une Prestation de substitution ou d'une réduction de prix.

Le Client ne peut refuser la solution proposée que si celle-ci n'est pas comparable à la Prestation initialement prévue ou si la réduction de prix proposée n'est pas appropriée.

La responsabilité de VOYAGES POUR ELLES est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client, dans les conditions prévues par le Code du tourisme.

VOYAGES POUR ELLES ne saurait être tenue responsable en cas de retard ou d'inexécution résultant de circonstances exceptionnelles et inévitables.

Conformément à l'article R. 211-6 du Code du tourisme, le Client peut contacter VOYAGES POUR ELLES aux coordonnées mentionnées à l'article 1.1 afin d'obtenir une assistance en cas de difficulté ou de signaler toute non-conformité pendant l'exécution du voyage ou du séjour.

ARTICLE 23 - RESPONSABILITÉ DE VOYAGES POUR ELLES

VOYAGES POUR ELLES ne saurait être tenue responsable des dommages résultant soit du fait du Client, soit du fait d'un tiers étranger à la fourniture des Prestations prévues au contrat, soit de circonstances exceptionnelles et inévitables.

Conformément à l'article L. 211-17 du Code du tourisme, la responsabilité de VOYAGES POUR ELLES ne peut être engagée qu'en cas de préjudice dûment prouvé par le Client.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de VOYAGES POUR ELLES serait engagée, le montant des dommages et intérêts ne pourra excéder trois fois le prix total du voyage, sauf en cas de dommages corporels, de faute intentionnelle ou de négligence caractérisée.

Pour les prestations vendues seules (notamment vols secs, prestations de loisirs ou locations de meublés de tourisme), la responsabilité de VOYAGES POUR ELLES ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée.

ARTICLE 24 - DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions des articles L. 221-2, 5° et L. 221-28, 12° du Code de la consommation, les Prestations proposées par VOYAGES POUR ELLES ne sont pas soumises au droit de rétractation applicable en matière de vente à distance.

En conséquence, toute réservation est ferme et définitive, et ne peut donner lieu à l'exercice d'un droit de rétractation.

Les Prestations sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation et de modification prévues par les présentes conditions générales de vente.

ARTICLE 25 - AIDE AU VOYAGEUR

Conformément aux dispositions du Code du tourisme, VOYAGES POUR ELLES est responsable de la bonne exécution des Prestations prévues au contrat.

À ce titre, lorsque le Client est confronté à des difficultés au cours du voyage, VOYAGES POUR ELLES lui apporte, dans les meilleurs délais, une aide appropriée eu égard aux circonstances.

Cette assistance peut notamment consister à fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales ou l'assistance consulaire, ainsi qu'à aider le Client à trouver des solutions alternatives.

VOYAGES POUR ELLES se réserve le droit de facturer un coût raisonnable pour cette assistance lorsque les difficultés rencontrées sont causées intentionnellement par le Client ou résultent de sa négligence.

Le montant facturé ne pourra excéder les coûts réels supportés par VOYAGES POUR ELLES.



ARTICLE 26 - INFORMATIONS IMPORTANTES : SÉCURITÉ ET FORMALITÉS

26.1 FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Il appartient au Client de s'assurer qu'il dispose de documents de voyage conformes aux exigences du ou des pays de destination et de transit (carte nationale d'identité, passeport, visa, autorisation électronique de voyage type ESTA, autorisation de sortie du territoire, etc.).

La validité des documents doit respecter les exigences des pays concernés, notamment une durée de validité pouvant aller jusqu'à six mois après la date de retour.

Les informations communiquées par VOYAGES POUR ELLES concernent les ressortissants français à la date de la conclusion du contrat. Il appartient au Client de vérifier leur exactitude et leur actualisation, y compris en cas de double nationalité ou de situation particulière.

Le Client est seul responsable de la conformité de ses documents de voyage. VOYAGES POUR ELLES n'effectue aucune vérification de la validité ou de l'adéquation des documents fournis, son obligation se limitant à une obligation d'information.

Tout refus d'embarquement ou d'entrée sur le territoire, lié à la non-conformité des documents, ne pourra donner lieu à aucun remboursement.

Les ressortissants étrangers sont invités à se rapprocher de leurs autorités consulaires.

Il est recommandé de consulter régulièrement les informations officielles du Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (MEAE) ainsi que celles des autorités sanitaires compétentes.

Les informations pouvant évoluer jusqu'au départ, le Client est invité à vérifier régulièrement les conditions d'entrée et de séjour dans le pays de destination.

26.2 DONNÉES NÉCESSAIRES AU VOYAGE

Pour l'organisation du voyage, certains prestataires (notamment compagnies aériennes, autorités douanières ou administratives) peuvent exiger la transmission de données personnelles.

À ce titre, le Client s'engage à fournir des informations exactes et complètes pour chaque voyageur, notamment : nom, prénom(s), sexe, date de naissance, nationalité, coordonnées.

Ces informations doivent être strictement conformes aux documents d'identité utilisés pour le voyage.

Toute erreur ou incohérence peut entraîner un refus d'embarquement ou d'entrée sur le territoire, sans recours possible contre VOYAGES POUR ELLES.

26.3 SITUATIONS SANITAIRES EXCEPTIONNELLES

En cas de situation sanitaire particulière (notamment pandémie), des mesures spécifiques peuvent être exigées par les autorités locales (vaccination, tests, formalités supplémentaires).

Ces exigences évoluant régulièrement, il appartient au Client de se tenir informé jusqu'à la date du départ et de respecter les conditions en vigueur.

ARTICLE 27 - ACCESSIBILITÉ

Certaines Prestations proposées par VOYAGES POUR ELLES ne sont pas adaptées aux personnes à mobilité réduite (notamment certains hébergements ou activités).

Le Client est invité à se rapprocher de VOYAGES POUR ELLES avant toute réservation afin de vérifier l'accessibilité des Prestations au regard de sa situation personnelle.

ARTICLE 28 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

28.1 DONNÉES COLLECTÉES

Dans le cadre de son activité, VOYAGES POUR ELLES est amenée à collecter et traiter des données à caractère personnel concernant le Client et les Bénéficiaires.



Les données collectées peuvent notamment inclure : nom, prénom, civilité, coordonnées (adresse postale, courriel, téléphone), informations nécessaires à l'organisation du voyage, ainsi que les informations relatives au paiement.

28.2 FINALITÉS DU TRAITEMENT

La collecte de ces données est nécessaire à l'exécution du contrat. À défaut de communication de ces informations, certaines Prestations ne pourront être réalisées.

Les données sont utilisées exclusivement pour les finalités suivantes :

- Gestion des réservations et de la relation contractuelle ;
- Organisation et exécution des Prestations ;
- Communication avec les partenaires intervenant dans la réalisation du voyage ;
- Gestion administrative et comptable ;
- Suivi de la relation Client ;
- Envoi d'informations commerciales, sous réserve du consentement du Client.

28.3 DESTINATAIRES DES DONNÉES

Les données sont accessibles :

- Aux équipes de VOYAGES POUR ELLES ;
- Aux partenaires et prestataires intervenant dans l'exécution des Prestations ;
- Aux sous-traitants techniques, dans le respect de la réglementation en vigueur.

28.4 DURÉE DE CONSERVATION

Les données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du contrat et conformément aux obligations légales, sans excéder 5 ans.

Les données relatives aux paiements sont conservées uniquement le temps nécessaire à la transaction.

Les données des prospects sont conservées pendant une durée maximale de 3 ans à compter de leur collecte.

Les données utilisées à des fins de prospection sont conservées jusqu'au retrait du consentement du Client.

28.5 SÉCURITÉ DES DONNÉES

VOYAGES POUR ELLES met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des données personnelles.

Toutefois, il est rappelé qu'Internet n'est pas un environnement totalement sécurisé.

28.6 DROITS DES PERSONNES

Conformément à la réglementation applicable, le Client dispose des droits suivants : accès, rectification, opposition, limitation, suppression et portabilité de ses données.

Ces droits peuvent être exercés en adressant une demande à :

dpo@hellotravel.fr, accompagnée d'un justificatif d'identité.

Le Client peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL.

28.7 MODIFICATION DE LA POLITIQUE

VOYAGES POUR ELLES se réserve le droit de modifier la présente clause à tout moment.

Toute modification fera l'objet d'une publication sur le Site et, le cas échéant, d'une information préalable du Client.

ARTICLE 29 - RÈGLEMENT DES LITIGES

Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français, tant pour les règles de fond que pour les règles de forme.

Toutefois, l'application du droit français ne saurait priver le Client consommateur des dispositions impératives plus protectrices de son pays de résidence.



En cas de litige, le Client est invité à contacter en priorité VOYAGES POUR ELLES afin de rechercher une solution amiable.

À défaut de résolution amiable, le Client peut recourir gratuitement à un dispositif de médiation de la consommation, conformément aux dispositions du Code de la consommation.

Le Client peut notamment saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV) :

- Via le site internet : www.mtv.travel
- Ou par voie postale : MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80 303 – 75 823 Paris Cedex 17

La saisine du médiateur ne peut intervenir qu'après une réclamation écrite préalable auprès de VOYAGES POUR ELLES restée sans réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours.

ARTICLE 30 - PRESTATIONS DE VOYAGE LIÉES

Dans certains cas, lorsque le Client réserve plusieurs services de voyage distincts auprès de VOYAGES POUR ELLES, sans que ceux-ci constituent un forfait touristique au sens de l'article L. 211-2 du Code du tourisme, ces services peuvent être qualifiés de prestations de voyage liées.

Dans ce cas, le Client ne bénéficie pas de l'ensemble des droits applicables aux forfaits touristiques.

Toutefois, conformément à la réglementation en vigueur, VOYAGES POUR ELLES dispose d'une garantie financière destinée à protéger les sommes versées par le Client en cas d'insolvabilité.

Cette garantie est souscrite auprès de ARCUS SOLUTIONS (ACCELERANT).

Elle ne couvre pas les prestations achetées directement auprès de tiers indépendants.