

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

ARTICLE 1. Préambule

Article 1.1. Désignation du vendeur

LE MONDE EN UN REGARD, SARL unipersonnelle, enregistrée au RCS de Evry sous le numéro 517647244, dont le siège social est sis 15 rue des Alouettes – 91230 Montgeron.
Téléphone : 0033 169 529 047 – 0033 633 499 313
Adresse mail : lall.lemondeenunregard@gmail.com
ou plall78013@gmail.com
Représentant légal : Pratap LALL en sa qualité de Gérant
Immatriculation au registre des opérateurs de voyage et de séjours : **IM 091210001**
Garant financier : APST, 15 avenue Carnot – 75017 Paris
Assureur responsabilité civile professionnelle : HISCOX, 38 avenue de l'Opéra – 75002 Paris
Adresse du site internet de vente : www.lemondeenunregard.com

Ci-après dénommé « LE MONDE EN UN REGARD »

Article 1.2. Objet

Les présentes conditions générales de vente (*ci-après dénommées « CGV »*) ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par LE MONDE EN UN REGARD de prestations touristiques fournies directement par lui ou par des prestataires partenaires, à destination de personnes ayant la qualité de consommateurs ou non-professionnels au sens du Code de la consommation ou de voyageur au sens du Code du tourisme et ayant la capacité juridique de contracter (*ci-après dénommé « le(s) Client(s) »*).

Article 1.3. 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 contracte avec LE MONDE EN UN REGARD dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

Prestation : service de voyage ou forfait touristique au sens de l'article L. 211-1 du Code du tourisme.

Contrat en ligne : contrat conclu dans le cadre d'achat de prestation(s) sur le site Internet de LE MONDE EN UN REGARD.

Contrat à distance : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, à l'exclusion du site Internet de LE MONDE EN UN REGARD.

Support durable : tout instrument permettant au consommateur ou à LE MONDE EN UN REGARD de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées (Article liminaire du Code de la consommation).

Site : désigne le site internet de vente www.lemondeenunregard.com

ARTICLE 2. Contenu et champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent de plein droit à l'ensemble des prestations vendues ou offertes à la vente par LE MONDE EN UN REGARD.

Elles s'appliquent pour les ventes réalisées par tous circuits de distribution et de commercialisation.

Toute commande ou achat implique l'adhésion sans réserve aux présentes CGV qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par LE MONDE EN UN REGARD et figurent sur le contrat de réservation.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées avant sa réservation et la conclusion du contrat.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

ARTICLE 3. Informations précontractuelles

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes CGV et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du Code de la consommation ainsi qu'à l'article R. 211-4 du Code du tourisme.

Le Client reconnaît de plus avoir eu communication du formulaire pris en application de l'arrêté du 1^{er} mars 2018 « *fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours* ».

ARTICLE 4. Prix

Article 4.1. Prix définitif et taxes additionnelles

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC) par personne ou sous forme de forfait dans le cas des groupes. Il est éventuellement calculé en fonction du nombre de participants.

Le prix comprend les éléments indiqués au contrat.

Sauf mention au contrat, il ne comprend pas le pré et post acheminement, le supplément chambre individuelle, les assurances facultatives ni les dépenses personnelles. Pour information, lorsqu'un Client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé « *supplément chambre individuelle* », indiqué dans le prix avant validation de sa commande.

Pour les voyages sur-mesure, la prestation d'organisation est facturée 65 € par devis établi. Cette somme sera déduite de la facture d'acompte en cas de validation du devis par le Client.

Le Client peut demander la réservation d'hôtels et prestations non référencées sur le Site. Le cas échéant, des frais de réservation supplémentaires peuvent être appliqués (entre 30 et 65 € par personne) en complément du prix de la prestation d'organisation.

Article 4.2. Modalités de paiement

Le Client garantit à LE MONDE EN UN REGARD qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du contrat. LE MONDE EN UN REGARD se réserve le droit de suspendre toute gestion de réservation et toute exécution des prestations en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement de toute somme due au titre du contrat.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par LE MONDE EN UN REGARD.

Le Client dispose de plusieurs moyens de paiement offrant une sécurité optimale parmi les suivantes, selon le type de prestation réservée :

- a. par carte bancaire de crédit ou privative (carte bleue, carte Visa, Eurocard/Mastercard),
- b. par chèque bancaire,
- c. par virement (frais de virement à la charge du Client),
- d. par espèces,
- e. par chèques ANCV (max 600euros)
- f. par bulletin de versement.

Pour effectuer son paiement par bulletin de versement, le Client devra se rapprocher de son conseiller LE MONDE EN UN REGARD afin que celui-ci lui remette dans les meilleurs délais et compte tenu des délais de paiement précisés ci-après.

A réception de l'intégralité du paiement, LE MONDE EN UN REGARD remet au Client une facture. Cette facture pourra lui servir pour toute démarche administrative et notamment de remboursement.

Article 4.3 Echancier de paiement

Pour toute inscription réalisée à plus de 65 jours de la date du départ, le Client verse un acompte de 35% du montant total du voyage à l'inscription. Le reste du solde est dû 35 jours avant le début du voyage. Il doit être réglé automatiquement et sans relance de

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

la part de LE MONDE EN UN REGARD. En cas de retard constaté et non remédié dans un délai de 5 jours, le contrat de voyage sera considéré comme annulé de la part du Client avec application des frais d'annulation prévus dans son devis.

Pour toute inscription réalisée à moins de 35 jours de la date du départ, le règlement de l'intégralité du voyage doit être effectué en une seule fois à l'inscription.

Pour tout règlement effectué à moins de 15 jours de la date du départ, le paiement sera uniquement accepté par carte bancaire, espèces ou chèques ANCV (pas de chèque bancaire).

Pour toute réservation moins de 5 jours avant la date du départ, des frais d'urgence d'un montant de 150 € seront facturés par dossier.

ARTICLE 5. Révision du prix

LE MONDE EN UN REGARD s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation mais se réserve le droit de modifier unilatéralement ses prix sous conditions fixées au présent article.

Conformément à l'article L. 211-12 du Code du tourisme, le prix pourra ainsi être modifié à la hausse ou à la baisse après validation de la réservation pour prendre en compte 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 qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ; où

3° Des taux de change en rapport avec le contrat.

L'application éventuelle d'une majoration de prix en application de l'alinéa précédent sera notifiée de manière claire et compréhensible au Client et assortie d'une justification et d'un calcul, sur

support durable, au plus tard 20 jours avant le début des prestations.

Réciproquement, le Client a le droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux 1°, 2° et 3°, qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du voyage ou du séjour.

En cas de diminution du prix, LE MONDE EN UN REGARD a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au Client. A la demande du Client, LE MONDE EN UN REGARD apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Si la majoration 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 payer de frais de résiliation et obtenir le remboursement de tous les paiements déjà effectués.

ARTICLE 6. Réservations

Article 6.1 Voyage sur mesure

Pour obtenir un programme personnalisé de voyage, le Client peut se rendre en agence ou soumettre sa demande de devis par mail, par téléphone ou directement sur le Site internet : www.lemondeenunregard.com dans la rubrique « *voyage sur mesure* ».

Un devis est envoyé dans un délai de 48h contenant un programme de voyage, son prix, les taxes et services compris sous réserve d'ajustements ultérieurs.

La durée de validité du devis est indiquée sur le document. Sans acceptation de la part du Client au-delà de ce délai de validité, le devis n'a plus de valeur contractuelle ; un nouveau devis pour le même voyage pourra être établi à la demande du Client mais LE MONDE EN UN REGARD ne peut garantir les modalités tarifaires exposées.

Pour valider le devis, le Client peut soit :

- s'inscrire sur le Site dans la rubrique « *Espace client* » en saisissant la référence du voyage

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

indiquée sur le devis et compléter le bulletin d'inscription en validant les présentes CGV ;

- envoyer par courrier le devis signé accompagné du bulletin d'inscription dûment rempli, des assurances voyages souscrites et des présentes CGV paraphées et signées.
- se rendre à l'agence afin de finaliser sa réservation.

Article 6.2 Circuits en groupe

Le Client peut s'inscrire sur l'un des circuits accompagnés proposés en agence, par mail, par téléphone ou sur le Site.

Le Client peut privatiser les circuits accompagnés avec les personnes de son choix. Il peut également ajouter d'autres prestations aux circuits proposés sur demande et après l'établissement d'un devis.

Pour s'inscrire, les démarches sont identiques à celles du voyage sur mesure.

Une inscription est considérée comme définitive à compter de la réception par LE MONDE EN UN REGARD du bulletin d'inscription, daté et signé, des CGV acceptées et du paiement conformément à ce qui est prévu dans le devis.

ARTICLE 7. Absence de droit de rétractation

L'article L. 221-28 du Code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voiture, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. L'article L. 221-2 du Code de la consommation exclut également cette faculté pour les transports de personnes et les forfaits touristiques.

LE MONDE EN UN REGARD se prévaut de cette absence de droit de rétractation et indique que pour toutes les prestations entrant dans le champ d'application de l'article L. 221-28 ou L. 221-2 du Code de la consommation, **le Client ne disposera d'aucun droit de rétractation.**

ARTICLE 8. Modification du contrat

Article 8.1. Modification à l'initiative de LE MONDE EN UN REGARD

LE MONDE EN UN REGARD a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du contrat après sa conclusion et avant le début de la prestation touristique, et ce sens que le Client ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que le Client en soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

Si LE MONDE EN UN REGARD est contraint de modifier unilatéralement une des caractéristiques principales du contrat au sens de l'article R. 211-4 du Code du tourisme, qu'il ne peut satisfaire aux exigences particulières convenues avec le Client, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le Client dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable : des modifications proposées et, s'il y a lieu, des répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ; du délai raisonnable dans lequel le Client doit communiquer à LE MONDE EN UN REGARD la décision qu'il prend ; des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ; s'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résilié et que le Client n'accepte pas d'autre prestation, LE MONDE EN UN REGARD remboursera tous les paiements effectués par celui-ci ou en son nom dans les meilleurs délais, et au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

Article 8.2 Modification à l'initiative du Client

Toute demande de prolongation de séjour ou départ anticipé sur un circuit accompagné est possible. Pour toute prolongation de séjour, **outre le prix des prestations supplémentaires des frais de 60 € par personne seront facturés.**

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Tout séjour abrégé ou non consommé du fait du Client, ou commencé en retard du fait du Client ne donnera droit à aucun remboursement.

LE MONDE EN UN REGARD s'engage vis-à-vis du Client uniquement sur les prestations vendues.

Ne sauraient engager la responsabilité de LE MONDE EN UN REGARD :

- toute prestation souscrite par le Client en dehors de celle facturée par LE MONDE EN UN REGARD ;
- toute modification des prestations à l'initiative du Client.

ARTICLE 9. Résiliation du contrat

Article 9.1. Résiliation du contrat par le Client

Le Client a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Pour que cette résiliation soit valable, il doit en informer LE MONDE EN UN REGARD et son assureur (le cas échéant) par courriel ou par courrier.

LE MONDE EN UN REGARD demandera en ce cas au Client de payer des frais de résiliation et pourra retenir tout ou partie des acomptes ou du solde déjà versés, selon l'échéancier indiqué dans son devis quand cela est indiqué.

De manière générale :

Pour une annulation totale (voyage sur-mesure) :

Dans tous les cas, pour une annulation à moins de 30 jours avant la date du départ : 100% du prix total sera retenu.

Pour une annulation partielle (sauf cas particuliers) :

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même bulletin d'inscription annule(nt) leur réservation, la participation au voyage est maintenue pour les autres participants. Les frais d'annulation sont alors prélevés sur les sommes encaissées par LE MONDE EN UN REGARD pour ce dossier, quel que soit le payeur.

Pour les prestations personnelles (non partagées) le barème des frais d'annulation ci-dessus sera calculé

pour le(s) voyageur(s) qui annule(nt) sur le prix des prestations non consommées du voyage à la date de l'annulation.

Pour les prestations partagées : des frais égaux à 100%, quelle que soit la date d'annulation, seront facturés au(x) participant(s) qui annule(nt) sur leur quote part des prestations.

En cas d'annulation, LE MONDE EN UN REGARD, demandera à chaque Client la restitution, sans délai, des billets de transport aérien émis et remis à chaque voyageur, sauf pour les billets électroniques.

Cas particuliers :

- 100% de frais d'annulation peuvent être appliqués dès l'inscription sur les croisières ou certains hôtels. Le cas échéant, ces conditions particulières d'annulation sont indiquées au devis.
- Des frais d'annulation de 100% peuvent être appliqués sur les billets de transport aérien émis à compter de la date d'inscription.

LE MONDE EN UN REGARD peut proposer au Client des produits exceptionnels en raison notamment d'une tarification avantageuse, ou d'événements importants (haute saison touristique) ou pour d'autres raisons qui peuvent entraîner des modifications du barème des frais d'annulation. Les frais d'annulation qui s'appliqueront seront, le cas échéant indiqués au devis.

Les frais de résolution exposés ci-avant ne seront pas dus si le contrat est résilié à la suite de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat. Dans ce cas, LE MONDE EN UN REGARD procédera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire.

En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrit auprès de LE MONDE EN UN REGARD et engagés par le Client tels que : les frais de transport jusqu'au lieu de départ et retour au domicile, frais d'obtention des

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

visas, documents de voyages, frais de vaccination ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

La date d'annulation est la date de réception par LE MONDE EN UN REGARD de la demande du Client.

Article 9.2. Résiliation du contrat par LE MONDE EN UN REGARD

LE MONDE EN UN REGARD a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation.

Outre le remboursement des prestations, le Client aura droit à une indemnisation supplémentaire, qui correspond à celle qu'il aurait dû payer si la résiliation du contrat était intervenue de son fait et compte tenu de la date d'annulation. Toutefois, LE MONDE EN UN REGARD ne sera redevable d'aucune indemnisation supplémentaire, si la résiliation du contrat intervient dans les deux cas suivants :

1) Le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat. Dans ce cas, LE MONDE EN UN REGARD notifie par courriel ou par courrier la résiliation du contrat au Client dans le délai fixé par le contrat, selon le calendrier suivant

- vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;

- sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;

- quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours ;

2) LE MONDE EN UN REGARD est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, LE MONDE EN UN REGARD notifie par courriel ou par tout écrit la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

ARTICLE 10. Conditions particulières applicables au transport aérien

Article 10.1. Conditions générales

Il est de la responsabilité du Client de respecter les consignes du transporteur aérien (délais de présentation à l'enregistrement, dimensions de bagages...).

En cas de modification du billet (ajout d'options par exemple), les frais de modification appliqués par la compagnie seront répercutés au Client.

LE MONDE EN UN REGARD transmet au Client lors de son inscription au voyage l'identité du ou des transporteurs aériens connus à cette date ou susceptibles d'assurer les vols et la classe de réservation (économique, affaire, 1^e classe ou autre).

En cas de modification, postérieurement à l'inscription, LE MONDE EN UN REGARD s'engage à communiquer au Client, dès lors qu'elle en aura connaissance avant le départ, tous changements de l'identité du ou des transporteurs aériens.

Les compagnies aériennes ne remboursent pas le montant de la surcharge carburant pour les billets d'avions non remboursables. Il sera précisé lors de l'inscription du Client si les billets de transport aérien sont ou non remboursables.

Article 10.2 Vente de billets de transport aérien secs

(i) Limitation de la responsabilité de LE MONDE EN UN REGARD

Conformément à l'article L211-17-3 du Code du tourisme, lorsque LE MONDE EN UN REGARD vend des titres de transports aériens secs, elle n'est pas responsable de plein droit mais agit en qualité de mandataire du transporteur aérien.

LE MONDE EN UN REGARD est à ce titre tenue à une obligation d'information et à la simple délivrance des billets d'avion. Le contrat sera soumis à la fois aux conditions de vente de LE MONDE EN UN REGARD et aux conditions du transporteur aérien.

Les articles 9 (annulations) et 16 (responsabilité) des présentes CGV ne sont pas applicables à la vente de billets d'avion sèche.

(ii) Annulations et modifications

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

En cas d'annulation ou de modification du fait du transporteur aérien (billet d'avion vendu sans service touristique additionnel), le billet d'avion émis par LE MONDE EN UN REGARD constitue le contrat conclu entre le Client et la compagnie aérienne. La compagnie aérienne peut-être soumise au Règlement 261/2004 en cas d'annulation, de retard ou de refus d'embarquement.

Il appartient donc au transporteur aérien de rembourser et/ou d'indemniser le Client dans ces cas-là.

Chaque compagnie ayant sa propre politique, les conditions d'annulation et de modification sont les conditions applicables à celle-ci.

Sous réserve de la procédure et des frais appliqués par le transporteur aérien, LE MONDE EN UN REGARD remboursera ou non le Client, après réception du remboursement du transporteur aérien le cas échéant, déduction faite des frais d'annulation de LE MONDE EN UN REGARD (notamment les frais de service) et des sommes non-remboursables (assurances souscrites, frais et options réservées).

Les frais d'agence ne sont pas remboursables.

En cas de non-présentation au départ (no-show), le transporteur aérien et LE MONDE EN UN REGARD sont en droit d'annuler le vol retour ainsi que les éventuels autres services touristiques.

(iii) Frais de service

L'achat de vols intérieurs sans prestations terrestres et/ou sans vol international entraîne la facturation de frais de réservation pour un montant de 45 € par personne.

Ces frais de réservation ne sont pas remboursables.

ARTICLE 11. Cession du contrat

Le Client a la possibilité de céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour bénéficier des prestations, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Il ne pourra le faire qu'à la condition d'informer LE MONDE EN UN REGARD de sa décision par tout

moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de LE MONDE EN UN REGARD.

Le Client cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix et des frais supplémentaires éventuels que la cession pourrait engendrer.

ARTICLE 12. Garantie légale de conformité

Le Client consommateur ou non professionnel doit communiquer à LE MONDE EN UN REGARD les vices et/ou défauts de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des services, conformément à l'article L. 211-16 II du Code du tourisme. Cette communication doit se faire, pièces justificatives à l'appui, de préférence dans un délai de 7 jours suivant la fin des prestations, afin que LE MONDE EN UN REGARD puisse enquêter sur le trouble et apprécier la réalité des défauts allégués de façon efficace et dans l'intérêt des deux parties.

Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification, substitution, réduction de prix ou remboursement dans les meilleurs délais, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

En cas de proposition de LE MONDE EN UN REGARD d'une prestation de remplacement ou d'une réduction de prix, le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

La garantie de LE MONDE EN UN REGARD est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client consommateur ou non professionnel et LE MONDE EN UN REGARD ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles ou inévitables.

Conformément à l'article R 211-6, 4° du Code du tourisme, le Client peut contacter rapidement LE

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

MONDE EN UN REGARD aux coordonnées figurant à l'article 1.1. « Désignation du vendeur » des présentes conditions générales de vente, afin de communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le Client est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour.

ARTICLE 13. Protection des données à caractère personnel

Article 13.1. Données collectées

Dans le cadre de son activité, LE MONDE EN UN REGARD met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et au voyageurs.

A ce titre, LE MONDE EN UN REGARD collecte les données à caractère personnel suivantes : prénom, nom, civilité, adresse postale, adresse courriel, numéro de téléphone, particularités notées au contrat.

Article 13.2. But poursuivi

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, le Client s'expose à des difficultés d'exécution des prestations qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité de LE MONDE EN UN REGARD.

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la Clientèle de LE MONDE EN UN REGARD dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base du consentement du Client. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le Client a consenti.

Plus précisément, les finalités sont les suivantes :

- Identification des personnes utilisant et/ou réservant les prestations
- Formalisation de la relation contractuelle
- Réalisation des prestations réservées auprès de LE MONDE EN UN REGARD
- Gestion des contrats et réservation (notamment répartition des chambres, gestion des déplacements)

- Communication aux partenaires en vue de la réalisation des prestations par les partenaires concernés
- Comptabilité notamment gestion des comptes Clients et suivi de la relation Client
- Traitement des opérations relatives à la gestion Clients
- Communications commerciales, et envoi d'une newsletter

Article 13.3. Personnes autorisées à accéder aux données

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de LE MONDE EN UN REGARD sont les suivantes : les salariés de LE MONDE EN UN REGARD et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants de LE MONDE EN UN REGARD participant à la réalisation et/ou l'administration des prestations et étant amené à intervenir à ce titre sur les traitements, étant alors précisé qu'en pareille hypothèse, qu'il s'agisse de partenaires ou de sous-traitant, cela est effectué dans le respect de la réglementation en vigueur.

Article 13.4. Conservation des données

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant 3 ans.

Les données à caractère personnel relatives à la carte bancaire du Client sont conservées exclusivement dans le délai nécessaire pour la réalisation de la transaction.

Les données à caractère personnel relatives à un prospect qui ne conclurait pas de contrat de réservation avec LE MONDE EN UN REGARD sont conservées pendant une durée de 3 ans à compter de leur collecte

LE MONDE EN UN REGARD met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et LE MONDE EN UN REGARD ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

Article 13.5. Droits du titulaire des données collectées

En application de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque Client dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander à ce que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.

Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé au responsable de traitement des données, à nom et courriel du responsable de traitement en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité.

À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (<https://www.cnil.fr>).

Article 13.6. Modification de la clause

LE MONDE EN UN REGARD se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, LE MONDE EN UN REGARD s'engage à publier la nouvelle version sur son site, et informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet.

Article 13.7. Opposition au démarchage téléphonique

Le Client a la faculté de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet suivant : <http://www.bloctel.gouv.fr/>.

ARTICLE 14. Langue du contrat

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

ARTICLE 15. Assurances

Notre assureur de garantie civile professionnelle nous garantit contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle qu'elle est exposée aux articles L. 211-16 et L. 211-17 du Code du tourisme.

La garantie prend également en charge les dommages causés à des voyageurs, à des prestataires de services ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de l'offre, de l'organisation et de la vente de nos prestations tant de notre fait que du fait de nos préposés, salariés et non-salariés.

Le Client s'engage à détenir et être à jour de son assurance de responsabilité civile pour couvrir les dommages qu'il pourrait causer.

LE MONDE EN UN REGARD propose différentes formules d'assurance proposées par Mutuaide Assurance pour les voyages de ses Clients. Le livret complet des conditions générales et particulières de ces contrats d'assurance sont consultables sur le site : www.lemondeenunregard.com ou sur demande en agence. Ces contrats contiennent des limitations de garanties, des exclusions, des franchises et des obligations en cas de sinistre. LE MONDE EN UN REGARD invite ses Clients à les lire attentivement.

Il appartient au Client, avant ou au cours de son voyage de contacter personnellement son assureur afin de déclencher son contrat d'assurance.

ARTICLE 16. Responsabilité de LE MONDE EN UN REGARD

Article 16.1 – Responsabilité de plein droit

LE MONDE EN UN REGARD est responsable de plein droit des prestations touristiques contractées dans

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

le cadre des présentes CGV (sauf pour les ventes de billets de transport aérien sèches).

LE MONDE EN UN REGARD peut toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

LE MONDE EN UN REGARD ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16.

Article 16.2. Limitation de la responsabilité

Conformément à l'article L 211-17, IV du Code du tourisme, le montant des éventuels dommages-intérêts que LE MONDE EN UN REGARD serait condamné à verser au Client pour quelque cause que ce soit, sera limité à trois fois le prix total hors taxes des prestations, à l'exception des préjudices corporels et des dommages causés intentionnellement ou par négligence.

LE MONDE EN UN REGARD ne peut notamment être tenue responsable des conséquences des évènements suivants :

- Perte ou vol des billets d'avion (les compagnies aériennes ne délivrant pas de duplicata).
- Défaut de présentation ou présentation de documents d'identité et/ou sanitaires périmés ou d'une durée de validité insuffisante (carte d'identité, passeport, visas, certificat de vaccination...) ou non conformes aux formalités prescrites (notamment aux préconisations de l'article 20 – Informations importantes) au poste de police de douanes ou d'enregistrement.

ARTICLE 17. Circonstances exceptionnelles et inévitables

Tout événement qui crée une situation échappant au contrôle de LE MONDE EN UN REGARD comme du Client et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures avaient

été prises empêchant ainsi l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si la circonstance exceptionnelle et inévitable à une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

ARTICLE 18. Aide au voyageur

LE MONDE EN UN REGARD est responsable de la bonne exécution des prestations prévues au contrat. Dans ce cadre, si le Client est confronté à des difficultés, LE MONDE EN UN REGARD apportera dans les meilleurs délais une aide appropriée, eu égard aux circonstances de l'espèce.

LE MONDE EN UN REGARD sera en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépassera pas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

ARTICLE 19. Accessibilité

Malgré tous nos efforts, certaines prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite. LE MONDE EN UN REGARD invite ses Clients à se renseigner en cas de difficultés de mouvement.

ARTICLE 20. Informations importantes : sécurité et formalités

Article 20.1. Formalités administratives et sanitaires

Quels que soient la destination et les pays visités, le Client doit vérifier que chacun des voyageurs (y compris les enfants et bébés) est en possession d'un passeport biométrique avec puce intégrée et photo numérique, valable au moins 6 mois après la date de retour du voyage ainsi que tout autre(s)

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

document(s) (visa, autorisation ESTA, livret de famille, autorisation de sortie du territoire, etc.) nécessaires et conformes aux exigences requises pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage et/ou de transit.

LE MONDE EN UN REGARD délivre ces informations pour tous les ressortissants de nationalité française et résidant en France. Il appartient à chaque voyageur de vérifier que ses documents, notamment administratifs et sanitaires, requis en vue de l'accomplissement du voyage, sont en conformité avec les informations fournies par LE MONDE EN UN REGARD, étant précisé qu'il incombe à la personne qui a conclu le devis/contrat de voyage de relayer les informations relatives aux formalités à chacun des voyageurs inscrits au voyage. LE MONDE EN UN REGARD ne pourra, en aucun cas, être tenue pour responsable des conséquences de l'inobservation par chaque voyageur des règlements policiers, douaniers ou sanitaires. Un voyageur qui ne pourrait réaliser un transport (notamment un vol) faute de présenter les documents requis, mentionnés sur le contrat de vente qui lui a été remis, ne pourrait prétendre à aucun remboursement.

Les ressortissants étrangers sont invités à consulter leur autorité consulaire.

Pour les formalités et informations du/des pays du voyage, LE MONDE EN UN REGARD conseille de consulter les fiches des pays visités durant le voyage, disponibles sur le site du Ministère de l'Europe et des affaires étrangères (MEAE) www.diplomatie.gouv.fr, rubrique "Conseils aux Voyageurs/Conseils par pays".

LE MONDE EN UN REGARD attire l'attention sur le fait que les informations peuvent évoluer jusqu'à la date du départ et conseille aux voyageurs de consulter les sites officiels régulièrement. LE MONDE EN UN REGARD peut être amené, pour certaines destinations, à faire signer la fiche MEAE du/des pays visité(s) ou traversé(s), au titre de son obligation d'information. Cette demande ne constitue pas une décharge de responsabilité.

<https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/>

LE MONDE EN UN REGARD délivre les informations sanitaires disponibles au moment de la conclusion du contrat. Il est recommandé de consulter régulièrement les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires du/des pays de votre voyage et à suivre les recommandations et mesures sanitaires pour lutter contre ces risques accessibles sur les sites <http://solidarites-sante.gouv.fr> (Ministère français des Solidarités et de la Santé) ou www.who.int/fr (Organisation Mondiale de la Santé).

LE MONDE EN UN REGARD peut s'occuper à la demande du Client, des formalités requises pour l'obtention du ou des visas nécessaires la réalisation du voyage. Le Client devra pour cela, remettre les passeports et documents nécessaires dans le délai prescrit par les autorités compétentes pour permettre d'accomplir les démarches d'obtention du/des visa(s). Des frais d'obtention par visa seront facturés par LE MONDE EN UN REGARD sur devis et selon la destination.

Article 20.2. Information pour les passagers

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

A cet effet, LE MONDE EN UN REGARD est dans l'obligation de communiquer à ces prestataires, et pour chaque voyageur (y compris enfants et bébés) les données suivantes : nom, prénom(s), sexe, date de naissance, nationalité, adresse postale tels qu'ils figurent sur le passeport utilisé pour le voyage et pour compléter les autorisations de transit ou d'entrée (visa, ESTA, etc.) ainsi qu'un contact courriel et téléphone.

ATTENTION : le Client doit communiquer les mêmes informations ci-dessus (nom, prénom(s), date de naissance et sexe) à l'identique pour remplir tous autres formulaires requis pour l'accomplissement du voyage. A défaut de respecter cette procédure, le Client s'expose à un refus d'entrée sur le territoire de transit ou de destination.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Article 20.3. Crise sanitaire

En raison de la crise sanitaire, les protocoles sanitaires peuvent être renforcés. Certaines destinations requièrent un schéma complet de vaccination et/ou un test PCR ou antigénique additionnel.

Le port du masque peut être obligatoire dans les trains, avions et pourra l'être lors des différentes prestations réservées.

Les informations évoluent en continue en fonction de la pandémie et des destinations, il convient de se renseigner régulièrement avant le départ.

ARTICLE 21. Règlement des litiges

Article 21.1. Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme.

Article 21.2. Médiation

Le Client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Le Client peut ainsi saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage sur le site suivant : <https://www.mtv.travel/> ou à MTV Médiation tourisme voyage, BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 dans le cas où la réponse apportée par LE MONDE EN UN REGARD au Client sur sa réclamation soit jugée insuffisante ou restée sans réponse au bout de 60 jours.

Article 21.3. Vente en ligne

Dans le cas où le service aurait été acheté en ligne par le Client, ce dernier est informé qu'il a la faculté, conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, d'introduire une réclamation et de sélectionner un organisme de règlement des litiges sur le site internet suivant :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.

Article 21.4. Preuve

Il est expressément convenu que les données contenues dans les systèmes d'information de LE MONDE EN UN REGARD ont force probante quant aux commandes, demandes, et tout autre élément relatif à l'utilisation du Site. Elles pourront être valablement produites, notamment en justice, comme moyen de preuve au même titre que tout document écrit.

ARTICLE 22. Prestations de voyage liées

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, le Client des services de voyage supplémentaires pour son voyage par l'intermédiaire de LE MONDE EN UN REGARD, il NE bénéficiera PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du Code du tourisme.

Toutefois, si le Client réserve des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec LE MONDE EN UN REGARD, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée.

Dans ce cas LE MONDE EN UN REGARD dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que le Client lui a versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.

LE MONDE EN UN REGARD a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les Clients peuvent prendre contact avec cette entité si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de LE MONDE EN UN REGARD.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que LE MONDE EN UN REGARD qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de LE MONDE EN UN REGARD.