

CONDITIONS GENERALES DE VENTE TRACKS EVENTS

1. ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Le client reconnaît avoir pris connaissance de toutes les caractéristiques et modalités des prestations proposées, notamment du prix de ces prestations et des présentes conditions générales de vente qui s'appliquent à toute réservation. La confirmation de toute réservation, qui donne lieu à la conclusion d'un contrat, entraîne de la part du client son acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente.

2. PRIX

a. Les prix indiqués sur le site internet de Tracks Events sont mentionnés à titre indicatif. Ils sont susceptibles d'être modifiés à tout moment avant la conclusion du contrat en fonction notamment des stocks disponibles et de l'évolution des prix de ses fournisseurs.

b. Ne sont compris dans le prix du contrat que les seules prestations qui figurent sur le descriptif de voyage.

Sauf dispositions contraires dans la description de l'offre, les prestations suivantes ne sont pas comprises dans le prix du voyage :

- les vols internationaux vers la destination choisie et retour vers la France
- les transferts aéroport aller/retour
- les transferts de gare à gare
- les services dans les aéroports et les gares
- les dépenses personnelles (pourboires, téléphone etc)
- les boissons au cours des repas sauf indications contraires
- les frais de visa
- les frais de carte de tourisme
- les taxes de sortie du territoire qui sont parfois imposées par les autorités locales
- les frais de vaccination
- les surcharges bagage
- l'assurance annulation voyages (en revanche l'assurance rapatriement est incluse)

c. Après la conclusion du contrat, aucune contestation relative au prix du contrat ne pourra être prise en considération, même si Tracks Events et/ou certains de ses fournisseurs modifient leurs tarifs, notamment dans le cadre de promotions.

d. Le prix fixé par le contrat peut être révisé à la hausse ou la baisse :

- du coût des transports, lié notamment au coût du carburant ; le prix de référence pour le calcul de la variation du coût du transport sera celui qui était applicable au moment de la réservation. La variation du coût du transport s'appliquera uniquement à la quote part du prix du voyage qui correspond à ce coût
- des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement ou de débarquement dans les ports et les aéroports ; le prix de référence pour le calcul de la variation des redevances et taxes sera celui qui était applicable au moment de la réservation
- des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré la variation du coût des devises s'appliquera uniquement au montant des devises qui entre dans le calcul du prix du voyage. Si la fluctuation du coût des devises entraîne une variation du prix du voyage de plus de 2%, cette fluctuation sera intégralement répercutée sur le prix du voyage.

Aucune révision de prix ne pourra intervenir moins de 30 jours avant le départ.

3. PAIEMENT

a. Tout type de voyage proposé par Tracks Events

Si la conclusion du contrat intervient plus de 30 jours avant la date du départ en voyage, le client doit verser 30 % du prix du voyage au moment de la conclusion du contrat et le solde, à savoir 70 % du prix du voyage, 30 jours avant la date de départ en voyage.

En outre si la conclusion du contrat intervient plus de 30 jours avant la date du départ en voyage, à condition que Tracks Events soit en charge de l'émission des billets, et si la compagnie aérienne n'accepte d'émettre les billets du client qu'à la condition que le prix des billets soit intégralement payés, le client doit verser 100 % du prix des billets d'avion et 30 % du solde du prix du voyage au moment de la conclusion du contrat et le solde, à savoir 70 % du prix du voyage, 30 jours avant la date de départ en voyage.

Si la conclusion du contrat intervient moins de 30 jours avant la date de départ en voyage, le client doit payer l'intégralité du prix du voyage au moment de la conclusion du contrat. Si le client ne paie pas le prix du voyage dans les délais fixés ci-dessus, Tracks Events sera en droit d'annuler le voyage aux torts du client et de lui appliquer les frais d'annulation prévus par les présentes conditions particulières de vente.

4. ANNULATION ET MODIFICATION DU VOYAGE PAR LE CLIENT AVANT LE DEPART

Les présentes conditions d'annulation et de modification du voyage s'appliqueront aux contrats conclus par les clients de Tracks Events. Il peut cependant arriver que certains voyages soient soumis à des conditions d'annulation et/ou de modification différentes de celles prévues dans les présentes conditions générales. Dans ce cas, les conditions d'annulation et/ou de modification applicables au voyage seront communiquées au client avant sa réservation et mentionnées expressément dans son contrat.

a. Annulation Toute annulation de réservation par le client avant le départ entrainera la perception des frais suivants :

I. voyage packagé en vol régulier (Cas où Tracks Events fournirait le transport international)

- Sur l'aérien: Les frais d'annulations sont indiqués à la réservation et dépendent du type du billet . En cas de vol non modifiable et non remboursable , les frais d'annulation sont de 100% du prix du billet.
- Sur le terrestre:
 - Plus de 60 jours avant le départ 500 € par personne
 - De 59 jours à 31 jours avant le départ 20 % du prix du voyage par personne (avec une retenue (franchise) minimum de 600€ par personne)
 - De 30 à 21 jours avant le départ 40 % du prix du voyage
 - De 20 à 14 jours avant le départ 65 % du prix du voyage
 - De 13 à 7 jours avant le départ 80 % du prix du voyage
 - A moins de 7 jours du départ : 100% du prix du voyage

b. Modification d'un voyage packagé Toute demande du client de modification avant le départ :

- de destination
- de ville de départ et/ou d'arrivée
- d'hôtel
- ou de vol (jour et ou horaire)

Sera considérée comme une annulation qui donne lieu à la perception des frais d'annulation qui figurent ci-dessus.

Toute autre demande de modification donnera lieu à la perception d'une somme de 200 € par personne. A ces frais s'ajouteront les coûts afférents à l'objet de la modification elle-même telle que par exemple le supplément engendré par le remplacement d'une chambre double par une chambre simple.

5. MODIFICATION DU VOYAGE PACKAGE APRES LE DEPART

Aucune modification du voyage à l'initiative du client tel qu'un changement d'hôtel ou un retour anticipé ne donnera lieu à un quelconque remboursement ni au versement d'une indemnité.

6. CESSION DE CONTRAT

Le client peut céder un contrat relatif à son séjour ou son voyage à toute personne qui remplit toutes les conditions requises pour le voyage ou le séjour, sous réserve d'une part qu'aucune des caractéristiques du séjour ou du voyage (mode d'hébergement, nombre de clients, enfants dans la même classe d'âge etc) cédé ne soit modifié et d'autre part d'en avertir Tracks Events au plus tard 7 jours avant le départ s'il s'agit d'un voyage et 15 jours.

Le client ne peut pas cependant céder son éventuel contrat d'assurance voyage (assistance rapatriement, assurance annulation, assurance perte de bagage ...). La cession du contrat relatif au séjour ou au voyage donnera lieu à la perception d'une somme de 90 € de frais par personne. En outre, sous réserve d'en apporter la justification au client, si les prestataires de service, notamment les compagnies aériennes, facturent des frais supplémentaires à Tracks Events, ces frais supplémentaires seront refacturés au client qui sera tenu de les payer. Le cédant et le cessionnaire seront solidairement responsables du complet paiement du voyage ou du séjour et des frais applicables à la cession de contrat.

7. TRANSPORT AERIEN (cas où celui-ci serait fourni par Tracks Events)

a - conditions générales des compagnies aériennes

Les règles applicables au transport aérien sont fixées par les conditions générales des compagnies aériennes et par les conventions internationales applicables au transport aérien. Ces conditions générales et ces conventions internationales fixent notamment les règles applicables à la mise en jeu de la responsabilité des compagnies aériennes, notamment en cas de retards ou d'annulation de vol, au transport des bagages, au transport de personnes handicapées, de femmes enceintes ou à forte corpulence.

Les clients de Tracks Events doivent consulter ces conditions générales qui leur sont applicables sur les sites internet des compagnies aériennes avant leur départ en voyage.

b - identité du transporteur aérien

Tracks Events communique à ses clients l'identité du transporteur aérien contractuel ou de fait avant la conclusion du contrat ou au plus tard 8 jours avant la date de départ. Après la conclusion du contrat, l'identité du transporteur aérien pourra être modifiée jusqu'au moment de l'enregistrement ou avant les opérations d'embarquement sans que cette modification puisse engager la responsabilité de Tracks Events dès lors que cette modification est indépendante de la volonté de Tracks Events.

c - modification des horaires, retards et annulation de vols

Les horaires de vols, l'itinéraire, les escales et les types d'appareil sont communiqués à titre indicatif. Ils peuvent être modifiés par les compagnies aériennes même après avoir été confirmés, notamment en cas de problème météo, d'incident technique ou d'encombrement aérien.

Tracks Events recommande donc à ses clients de ne rien prévoir d'important au moins 24 heures avant la date de départ et 24 heures après la date de retour.

d - non présentation à l'enregistrement

L'absence de présentation à l'enregistrement à l'aéroport ou à l'embarquement entraînera une annulation de la réservation de retour par la compagnie aérienne. Aucune indemnité ne pourra être versée aux clients de Tracks Events à ce titre.

e- pré-post acheminement et correspondances

En cas d'annulation ou de retard de pré et ou de post acheminement (quelle qu'en soit la cause : problème technique, grèves, problème météo etc), les compagnies aériennes se réservent la possibilité d'effectuer le transport par tout autre moyen (car etc) sans que cela puisse engager la

responsabilité de Tracks Events. Les conventions internationales applicables au transport aérien prévoient que les correspondances ne sont pas garanties. Tracks Events recommande donc à ses clients de prévoir suffisamment de temps entre plusieurs vols en correspondance.

f- enfants

Les bébés (moins de 2 ans) n'ont pas de siège attribué dans l'avion. Les enfants de moins de 15 ans non accompagnés ne sont, en principe, pas autorisés à embarquer.

g- femmes enceinte

Les compagnies aériennes peuvent refuser l'accès à bord lorsqu'elles estiment qu'il existe un risque d'accouchement prématuré qui pourrait survenir pendant la durée du vol.

h- bagages

Les conditions générales des compagnies aériennes et les conventions internationales prévoient notamment que :

- le poids des bagages autorisé en soute par passager sans surcoût supplémentaire. Ce poids est généralement de 20 kg par personne pour les vols réguliers et de 15 kg sur les vols charter et les compagnies low cost. En cas de dépassement, quand il est autorisé, la compagnie aérienne facturera un coût supplémentaire à l'aéroport qui est à la charge du client.
- la liste des articles qu'il est interdit d'emporter tels que par exemple : les produits dangereux, les explosifs, le gaz, les produits liquides et solides inflammables (essence pour briquet, allumettes etc), les produits corrosifs, oxydants, irritants ou radioactifs.
- les produits liquides qui doivent être impérativement placés dans la soute à bagage quand ils représentent une quantité supérieure à 100 ml. Les clients peuvent consulter le site internet de la direction générale de l'aviation civile pour obtenir une information plus détaillée sur les mesures de restriction relatives aux produits liquides
- qu'un seul bagage à main par personne est autorisé en cabine dont le poids ne dépasse pas généralement 5kg et la circonférence 115cm. Ces caractéristiques peuvent varier en fonction notamment du type d'appareil.

Si une compagnie aérienne refuse d'embarquer un bagage en soute ou en cabine Tracks Events ne saurait en être tenu pour responsable.

En cas de perte ou de détérioration des bagages au cours du transport aérien, il est impératif de le faire constater par la compagnie aérienne avant la sortie de l'aéroport et de communiquer à la compagnie aérienne toutes les pièces justificatives qu'elle réclame dans un délai de 21 jours. Si ce délai n'est pas respecté la compagnie aérienne refusera toute indemnisation conformément à ce que prévoit la Convention de Montréal.

j- Perte ou vol de billets

En cas de perte ou de vol d'un billet les coûts relatifs à l'émission d'un nouveau billet d'avion restent à la charge du client

8. HOTELS ET PRESTATIONS

a-classifications

La classification des hôtels (nombre d'étoiles) est effectuée par les autorités locales de chaque pays. Cette classification peut être différente des normes françaises. Tracks Events s'efforce d'informer ses clients de la façon la plus complète et précise sur les caractéristiques des hôtels qui sont proposés.

b-heures d'arrivée et de départ

Les règles applicables à l'hôtellerie internationale prévoient que les clients prennent possession de leur chambre à 15 heures, quelle que soit l'heure d'arrivée de leur avion et libèrent leur chambre à 12 h quelle que soit l'heure de départ de de leur avion.

c- chambres

Les chambres individuelles disposent d'un lit pour une personne. Les chambres doubles disposent de deux lits simples ou d'un lit double. Les chambres triples sont généralement des chambres doubles qui comportent un troisième lit simple d'une plus petite taille. Les chambres quadruples sont généralement des chambres doubles qui comportent un troisième lit simple et un quatrième lit simple d'une plus petite taille ou deux lits doubles.

d- bébés

Tracks Events recommande à ses clients d'apporter avec eux pendant leurs vacances une nourriture adaptée à leurs bébés. Les lits bébé, dont les hôtels n'ont généralement qu'un nombre limité, ne peuvent faire l'objet d'une réservation. Ils sont mis à la disposition de nos clients en fonction des disponibilités.

e-activités

Certaines activités proposées, notamment sportives, peuvent présenter des risques. Certaines d'entre elles ne peuvent être exercées qu'à la condition de respecter certaines conditions, notamment d'âge minimum qui peut varier selon les pays.

f – modifications du voyage

Il peut arriver pour des raisons de force majeure, de fait d'un tiers ou de sécurité que le voyage choisi par le client soit modifié sans que ce changement ne constitue une modification d'un élément essentiel du voyage qui engagerait la responsabilité de Tracks Events.

Dans une telle situation, Tracks Events fera tout son possible pour proposer à ses clients une prestation de remplacement d'une catégorie au moins similaire à celle qui avait été réservée. Les fêtes civiles ou religieuses, les grèves et les manifestations peuvent entraîner des modifications des programmes de circuits, d'excursions, ou d'autotours sans que cela engage la responsabilité de Tracks Events.

g-photos et illustrations

Les photos et illustrations présentées sur le site internet Tracks Events ont pour objet de donner un aperçu des hôtels et prestations proposés. Elles n'ont cependant pas de caractère contractuel.

9. DUREE DU VOYAGE

Les durées de voyage sont exprimées en jours incluant les jours de départ et d'arrivée. Les prix sont calculés en fonction d'un nombre de nuitées, et non de journées entières.

L'arrivée le 1er jour peut être très tardive, voire intervenir dans la nuit, de même au retour, le transport peut avoir lieu tôt le matin, entraînant un départ du lieu de séjour dans le courant de la nuit. Si dans cette hypothèse, la première et/ou la dernière nuit se trouvaient écourtées, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu.

10. FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Les informations communiquées dans les présentes conditions générales de vente ne s'appliquent qu'aux seuls ressortissants nationaux ou ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen. Il appartient à toute autre personne d'une autre nationalité de s'adresser à l'ambassade ou au consulat compétent pour connaître les formalités administratives et sanitaires à respecter. L'accomplissement des formalités administratives et sanitaires et les éventuels frais relatifs à ces formalités sont la charge exclusive des clients. Les clients de Tracks Events doivent consulter avant leur date de départ les sites internet suivants pour vérifier les formalités administratives et sanitaires à accomplir pour chacun des pays où ils se rendent, y compris en cas de simple escale ou de transit : www.visatravel.fr ; www.diplomatie.gouv.fr ; www.pasteur.fr

Toutes les personnes qui voyagent, quel que soit leur âge (bébés, enfants mineurs etc) doivent détenir une pièce d'identité individuelle qui porte leur nom (carte d'identité ou passeport selon les pays de destination). Aucun autre document tel que les livrets de famille ou les cartes de séjour, ne permet de franchir les frontières. L'obtention d'un visa peut-être nécessaire pour certaines destinations.

Pour les voyages à destination des Etats-Unis, en transit ou survolant les Etats-Unis, il est obligatoire d'être en possession avant votre départ d'un visa E.S.T.A.

Ce visa électronique doit être demandé EN FRANCAIS sur le site internet des ministères (coût approximatif à payer sur leur site internet par carte bancaire de 13 euros)
: <https://esta.cbp.dhs.gov/esta/application.html?execution=e1s1>

Les clients doivent s'assurer suffisamment longtemps avant la date de départ que les noms et prénoms qui figurent sur les documents de voyage (billets, bon d'échange, réservations etc) correspondent exactement à ceux qui figurent sur leur pièce d'identité et sur leur visas. Certains pays exigent une durée de validité des passeports de plus de 6 mois après la date de retour ou encore que les clients emportent avec eux suffisamment d'argent et qu'ils soient en mesure de démontrer qu'ils ont bien un billet de retour. Tous les frais relatifs à l'obtention de pièce d'identité, de visas et de vaccins sont à la charge du client. Si le client se voit refuser l'embarquement ou le débarquement en raison de l'inobservation des formalités administratives et/ou sanitaires aucune somme ne pourra lui être remboursée et toutes les éventuels frais supplémentaires (achat d'un billet d'avion, amendes etc) resteront à sa charge.

11. ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

Conformément à ce que prévoit l'article L 121-20-4, 2° du code de la consommation, le droit de rétractation d'une durée de 7 jours prévu aux articles L121.20 et suivants de ce même code n'est pas applicable aux ventes de voyage.

Dès lors toutes les ventes de voyages, séjours, ou circuits sont soumises aux conditions d'annulation et de modification fixées par les présentes conditions générales.

12. RESPONSABILITE

Aucune indemnité ni remboursement ne sera versée au client s'il ne se présente pas au départ de son voyage. De même, toute prestation non consommée par le client ou tout voyage interrompu ne pourra donner lieu à aucun remboursement ni indemnisation.

13. RECLAMATIONS

Toute réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat de voyage doit être signalée à Tracks Events par lettre recommandée avec avis de réception, dans le mois suivant le retour du client du voyage. Le non-respect de ce délai pourra être susceptible d'affecter la qualité du traitement du dossier de réclamation. Par ailleurs, la réglementation hôtelière internationale prévoit, dans bon nombre de pays, que les réclamations soient consignées par écrit sur place dans les livres de réclamations prévus à cet effet. Sans inscription, il sera impossible d'obtenir un dédommagement des hôteliers.

14. ASSURANCE

La société TRACKS EVENTS a souscrit auprès de GENERALI – 2 rue Pillet-Will – 75 009 Paris, un contrat d'assurance qui couvre sa responsabilité civile professionnelle (contrat n° AR091898)

15. CNIL

15.1. Informatique et libertés

Conformément à la loi 78-17 dite Informatique et Libertés, les clients de Tracks Events sont informés que leur réservation fait l'objet d'un traitement nominatif informatisé. Ces informations permettent à Tracks Events ainsi qu'à ses prestataires, de traiter et d'exécuter les réservations. Les clients de Tracks Events sont informés et acceptent, conformément aux dispositions de l'article 69 de la Loi Informatique et Libertés, que leurs données soient transmises aux fournisseurs et sous-traitants dans le cadre de l'exécution des services, sans restrictions géographiques, y compris dans les pays qui ne sont pas en mesure d'offrir un niveau de protection comparable à celui offert par la Loi Informatique et Libertés Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, dite loi informatique et libertés, le client dispose d'un droit d'accès et de rectification de l'ensemble des données personnelles en écrivant par lettre recommandée avec accusé de réception à Versailles Voyages 9 Rue de la paix 75 002 Paris.