

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

Présentation

Article 1 : transport aérien

Article 2 : Hébergement et séjour

Article 3 : Formalités et vaccinations

Article 4 : durée des voyages

Article 5 : les prix

Article 6 : Votre commande

Article 7 : Modalités de paiement

Article 8 : Remise de vos documents de voyages et loisirs

Article 9 : Les photos

Article 10 : Champ d'application

Article 11 : Responsabilité et garantie

Article 12 : Annulation et modification par le client

Article 13 : Protection des informations personnelles

Article 14 : Service après vente

Article 15 : Loi applicable

Article 16 : Les assurances

Article 17 : Mentions légales

Conditions générales

Les conditions générales **SARL Le Paradis de l'Anse « MARTINIQUE SUN ACCUEIL »**, dont le siège social est 57 place de la Mairie 97228 SAINTE-LUCE MARTINIQUE, titulaire de la licence IM : 972 1 00009 inscrite au RCS 432 570 760 N° de gestion : 2000 B 652. Garantie APS. HA 972 07 0001, **sont** :

MARTINIQUE SUN ACCUEIL a souscrit auprès de la compagnie HISCOX une assurance responsabilité civile et professionnelle qui couvre notamment les conséquences pécuniaires pouvant incomber à l'assuré en raison des dommages corporels, matériels et immatériels causés à des clients, à des prestataires de service ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de son activité d'organisme de voyage et ce, à concurrence d'un montant de 1 500 000 € pour les dommages autres que corporels, et de 30 000 € pour perte, vol ou détérioration des bagages et objets confiés.

Présentation

1. Afin de sécuriser nos relations sur le plan juridique, nous vous proposons de prendre connaissance des présentes conditions de vente. Nous vous invitons à les lire attentivement. Les présentes conditions de vente constituent le contrat qui vous lie à nous pendant et après l'acquisition de la prestation que vous avez choisie sur ce site internet.

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

Ces conditions de vente comprennent :

Les conditions particulières de **Martinique Sun Accueil**.

Les dispositions légales visées à la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours et au décret n° 94-490 du 15 juin 1994 pris en application de l'article 31 de cette loi.

2. Tout client de **Martinique Sun Accueil** reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les conditions de vente présentées ci-après, c'est à dire la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

3. Tout client de Martinique Sun Accueil reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions de vente avant d'avoir passé sa commande. Dès lors la prise de commande entraîne votre entière adhésion aux conditions de vente et votre acceptation de celles-ci sans réserve.

Article 1 : transport aérien

1. Modification des horaires, retard et annulation

La responsabilité de Martinique Sun Accueil est définie dans le cadre des voyages à forfait par l'article 23 de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992.

Cependant, **Martinique Sun Accueil** ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas de modifications des horaires, retards, annulations et autres, imputables à des cas fortuits, des cas de forces majeures (grève, intempérie, guerre, séisme, épidémie etc.), du fait de tiers, ou de votre faute : en cas de présentation après l'heure de convocation à l'aéroport, refus d'enregistrement pour non-respect des formalités administratives et/ou sanitaires visées à l'article 10, non-présentation à l'embarquement, etc.

En règle générale, les conditions d'exécution du transport aérien sont régies par les compagnies aériennes. Les modifications d'horaires ou d'itinéraires, escales, retards, correspondances manquées, annulations de vol, changements d'aéroport font partie des contraintes spécifiques au transport aérien. Elles sont, la plupart du temps, liées à l'encombrement de l'espace aérien à certaines périodes, aux règles de la navigation aérienne, au délai de traitement des appareils sur les aéroports et ceci, dans le souci de garantir la sécurité des passagers. Les irrégularités du trafic aérien ne sauraient dans ces conditions être imputables à **Martinique Sun Accueil**.

Les frais éventuels résultant de ces imprévus (taxi, hôtel, parking, pré- acheminement aérien etc.) seront à votre charge. En conséquence, si vous organisez vous-même le pré-acheminement, nous vous conseillons de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, pour vous éviter tout risque de perte financière.

Dans le cadre des vols secs, **Martinique Sun Accueil** intervient en qualité de simple intermédiaire. Dans ces conditions, Martinique Sun Accueil ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle du transporteur, seul responsable du bon déroulement du voyage.

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

Nous vous informons que dans tous les cas, les responsabilités des compagnies aériennes ainsi que celles de ses représentants, sont limitées en cas de dommages, plaintes et réclamations de toute nature, aux conditions de transport aérien des passagers et de leurs bagages uniquement. Un extrait des conditions générales transporteur figure sur les titres de transport qui vous sont remis.

2. Conditions particulières aux vols spéciaux

Outre les conditions mentionnées au 1/, les vols spéciaux et charters obéissent aux conditions suivantes : Toute place de charter non utilisée à l'aller et/ou au retour, ne pourra faire l'objet d'un remboursement, même dans le cas d'un report de date. L'abandon d'un vol spécial pour emprunter un vol régulier, entraîne le règlement intégral du prix du voyage au tarif officiel.

Horaires et appareil : Par nature, les horaires des vols charters sont susceptibles d'être modifiés. Les horaires des vols charter à l'aller, vous sont confirmés entre trois jours et la veille de votre départ. Des modifications imputables au trafic aérien sont encore possibles au dernier moment. En effet, dans le cadre de l'organisation par les aéroports du trafic aérien, la priorité est systématiquement donnée aux vols réguliers.

L'identité du transporteur aérien et le type d'avion sont donnés à titre indicatif et peuvent être soumis à des modifications.

Aéroport : Lorsque la ville desservie comporte plusieurs aéroports, le nom de l'aéroport cité sur la convocation ou le titre de transport peut être soumis à des modifications de dernière minute à l'initiative du transporteur, tant à l'aller qu'au retour, sans que la responsabilité de **Martinique Sun Accueil** ne puisse être engagée. Les frais de navette, taxi, bus, parking restent dans ce cas à votre charge.

Les vols peuvent être directs (avec ou sans escale) ou comporter une ou plusieurs escales avec changement d'appareil, sans que Martinique Sun Accueil en soit nécessairement informée. En outre, les transporteurs se réservent le droit en cas de fait indépendant de leur volonté, d'acheminer la clientèle par tout mode de transport de leur choix, avec une diligence raisonnable, sans qu'aucun dédommagement ne puisse être revendiqué.

3. Pré et post-acheminement

Si le vol charter prévu pour effectuer le pré-acheminement ou post-acheminement venait à être annulé ou retardé pour quelle que raison que ce soit (exemples : grève, nombre insuffisant de passagers, retard, problème technique), les compagnies se réservent la possibilité d'assurer en ce cas le transport, par tout autre mode (autocar, train, etc.) sans qu'aucune indemnité ne puisse être réclamée au titre de ce changement de moyen de transport.

Les conséquences des retards (vol régulier manqué) lors des pré et post-acheminements ne peuvent être supportées par **Martinique Sun Accueil**.

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

4. Vol retour

Quel que soit le type de vol, régulier ou charter, le retour doit impérativement être confirmé sur place, dans les 72 heures avant la date de départ prévu auprès de la compagnie aérienne. Pour les voyages à forfait, cette formalité est généralement remplie par le correspondant local. A défaut, les instructions figurent sur le titre de transport ou le voucher.

Le non-embarquement sur le vol aller (charter, spécial ou régulier) entraîne automatiquement l'annulation du vol retour par la compagnie aérienne, sans que vous puissiez prétendre à un report ou à un quelconque remboursement du billet initial, ni du billet racheté par vos soins pour assurer votre retour, ou encore des frais d'hébergement ou autres.

5. Perte ou vol de billets

Si vous êtes victime d'une perte ou d'un vol de votre billet, vous devez effectuer une déclaration spécifique auprès de la police et de la compagnie aérienne et assurer à vos frais votre retour en achetant un autre billet auprès de la compagnie émettrice. Toutes les conséquences découlant de la perte ou du vol d'un billet sont à votre charge. Toutefois un remboursement, restant à la discrétion de la compagnie pourra éventuellement être demandé, accompagné de tous les originaux (souches de billets rachetés, cartes d'embarquement...). L'éventuel remboursement ne pourra cependant intervenir avant un délai de un an après la demande à la compagnie aérienne.

6. Bébé

Les bébés (-de 2 ans) n'occupent pas de siège ; le prix de leur billet correspond généralement à 10% du tarif officiel.

7. Femmes enceintes

Nous vous informons que des compagnies refusent parfois l'embarquement à une femme enceinte lorsqu'elles estiment qu'en raison du terme de la grossesse, un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible.

8. Bagages

Chaque compagnie a sa propre politique en matière de bagages.

Le plus fréquemment, le maximum admis est de 15kg sur les vols spéciaux, et de 20kg sur les vols réguliers.

En cas d'excédent, s'il est autorisé, le client devra s'acquitter d'un supplément directement auprès de la compagnie à l'aéroport.

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

La compagnie aérienne n'est responsable à votre égard, pour les bagages que vous lui avez confiés, qu'à hauteur des indemnités prévues par les conventions internationales.

En cas de détérioration, acheminement tardif, vol, ou perte de bagages, achats, par le client, celui-ci doit s'adresser à la compagnie aérienne pour lui faire constater la détérioration, l'absence ou la perte de ses effets personnels avant sa sortie de l'aéroport, puis lui adresser une déclaration en y joignant les originaux des pièces suivantes : titre de transport, coupon d'enregistrement du bagage, et la déclaration.

Nous ne saurions répondre de toute perte, avarie, vols d'effets personnels et de bagages. Les voyageurs ont la possibilité de souscrire une police d'assurance garantissant la valeur de ces objets.

En tout état de cause la compagnie aérienne demeure votre seul interlocuteur.

Article 2 : Hébergement et séjour

1. La classification de l'hôtel

Le nombre d'étoiles attribuées à l'établissement hôtelier figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil, et qui peuvent donc différer des normes françaises et européennes. Nous nous efforçons de vous informer le plus précisément possible sur les conditions de votre hébergement. Les appréciations que nous portons sur nos descriptifs découlent notamment de notre connaissance des établissements et des appréciations qui nous sont adressées par nos clients. Nous nous réservons la faculté pour des raisons techniques, dans des cas de force majeure ou du fait d'un tiers, de substituer à l'hôtel prévu un établissement de même catégorie proposant des prestations équivalentes. Il ne peut s'agir que d'un événement exceptionnel et dans un tel cas nous nous engageons à vous avertir dès que nous en avons connaissance.

2. Prise en possession et libération de la chambre

Nous vous informons que les règles applicables en matière d'hôtellerie internationale imposent que les clients prennent possession des chambres à partir de 14 heures quelle que soit l'heure d'arrivée du vol et les libèrent avant 12 heures quel que soit l'horaire du vol de retour. Il ne vous sera malheureusement pas possible de déroger à cette règle. De ce fait, si vous entrez en possession de votre chambre par exemple à 10 heures du matin, les deux heures (10H - 12H) sont considérées comme une nuitée, sans qu'aucun remboursement ne puisse avoir lieu.

3. Les types de chambre

Les chambres individuelles ou cabines comprennent un lit pour une personne. Prévues en nombre limité, elles font souvent l'objet d'un supplément. Les chambres doubles sont prévues, soit avec deux lits, soit, très rarement, avec un lit double.

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

Les chambres triples et quadruples sont souvent des chambres doubles standards équipées de lits d'appoint. Sur les bateaux de croisières fluviales les cabines offrent un espace plus restreint que dans une chambre d'hôtel.

4. Les repas

Le nombre des repas dépend du nombre de nuits passées à l'hôtel.

La pension complète débute avec le dîner de la première nuit et prend fin avec le petit déjeuner suivant la dernière nuit.

La demi-pension débute avec le dîner de la première nuit et prend fin avec le petit-déjeuner suivant la dernière nuit : elle comprend un petit-déjeuner et un repas par jour. Si certains repas ne pouvaient vous être servis du fait des horaires ou du retard de votre vol, nous ne pourrions procéder à aucun remboursement. Que ce soit dans le cadre de la pension complète ou de la demi-pension, les boissons ne sont pas comprises, sauf exception dûment mentionnée dans le descriptif. Attention : selon les pays, les prestataires ne disposent pas toujours d'eau courante potable. Les frais d'achat de bouteilles d'eau potable sont alors à votre charge. Toutes les consommations hors forfait sont à régler sur place.

5. Les activités proposées lors du séjour

Certaines activités proposées peuvent présenter des risques notamment pour les jeunes enfants. La responsabilité de **Martinique Sun Accueil** ne saurait être engagée en cas d'incident ou d'accident imputable à un manquement de vigilance de votre part. Il peut advenir que certaines activités indiquées dans le descriptif soient supprimées par notre prestataire local notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, de séjour hors saison touristique, ou lorsque le nombre minimum de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint (exemples : sport collectif, club enfant). Dans de tels cas la responsabilité de Martinique Sun Accueil ne saurait être engagée. En avant ou arrière saison, certaines activités peuvent ne pas être en place, une partie des installations (restaurant, piscine, etc.) peut être fermée et des travaux d'aménagement en cours. De manière générale, l'animation et les activités sportives peuvent varier en intensité en fonction de l'occupation de l'établissement et des conditions climatiques. Il se peut, notamment en haute saison, que le nombre de parasols, chaises longues, matériel sportif, etc., soit insuffisant. Les horaires et ouvertures des bars, restaurants, et discothèques, etc., peuvent être irréguliers et dépendent de la direction de l'établissement.

La plupart des plages, même les plages dites " privées ", sont ouvertes au public. Il se peut qu'elles ne soient pas nettoyées régulièrement.

Les activités sportives proposées avec participation sont souvent organisées par des prestataires extérieurs à l'hôtel. De ce fait il peut arriver qu'un déplacement soit nécessaire et reste à la charge du client. De même ces activités peuvent être supprimées au bon vouloir de l'organisateur faute de demandes suffisantes. Ceci ne peut entraîner un quelconque dédommagement.

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

6. Bébé

Nous invitons les parents de bébés à emporter avec eux la nourriture adaptée à leur enfant qu'ils ne trouveront pas toujours sur place. Une participation à régler sur place peut vous être demandée, par exemple pour chauffer les plats ou biberons et/ou l'installation d'un lit bébé qui doit être demandé lors de la réservation, sans toutefois que nous soyons en mesure de vous confirmer la disponibilité.

Article 3 : Formalités et vaccinations

En règle générale, un passeport en cours de validité est indispensable pour les destinations étrangères hors Union Européenne que nous proposons. Certains pays exigent que la validité du passeport soit supérieure à six mois après la date de retour et également que vous soyez en possession d'un billet aller-retour ou d'un billet de sortie et de fonds suffisants, etc.

De même que certains pays exigent que le passager justifie d'une souscription à une assurance assistance/rapatriement, pour délivrer le visa.

Pour les voyages à forfait et pour les ressortissants français uniquement, figurent dans le descriptif les formalités administratives et/ou sanitaires nécessaires à l'exécution du voyage. Nous vous invitons à vérifier également les formalités nécessaires aux enfants mineurs.

Ces informations vous sont données à titre indicatif.

Quelle que soit votre nationalité, il vous appartient de vous assurer auprès des consulats et ambassades des pays visités, sans oublier les pays éventuellement traversés à l'occasion d'escales ou de transits, des formalités administratives et/ou sanitaires que vous devez accomplir pour vous-même, ainsi que pour vos enfants mineurs. Seules ces administrations sont à même de vous donner des informations parfaitement mises à jour.

L'accomplissement de ces formalités et les frais en résultant sont à votre charge.

Si du fait de votre carence ou du non-respect par vous-même des formalités administratives et/ou sanitaires en vigueur, vous ne pouvez être enregistré, votre voyage ne pourra en aucun cas vous être remboursé.

De même, vous ne pourrez prétendre à aucun remboursement de la part de **Martinique Sun Accueil** en cas d'amendes et/ou paiement de droits résultants de l'inobservation et/ou du non-respect des règlements douaniers ou sanitaires des pays visités.

Nous vous demandons de bien vouloir vous assurer que les noms figurant sur les titres de transport sont ceux figurant sur vos passeports et visas.

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

Article 4 : durée des voyages

Sont inclus dans la durée des voyages :

Le jour du départ à partir de l'heure de convocation à l'aéroport,

Le jour du voyage retour jusqu'à l'heure d'arrivée à l'aéroport.

Les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées, et non du nombre de journées entières. Par nuitée, il convient d'entendre la période de mise à disposition de la chambre, soit entre 14 heures et 12 heures le lendemain.

La première et la dernière journée sont généralement consacrées au transport. De ce fait, s'il advenait qu'en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes, la première et/ou la dernière journée et/ou nuit se trouvent écourtées, par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu. Il en est de même si la durée du séjour se trouvait allongée. Aucun dédommagement ne pourrait être accordé pour un retour le lendemain du jour prévu au contrat. Il convient lorsqu'il s'agit de transport sur vols charters d'envisager cette éventualité et de prendre les dispositions nécessaires à votre organisation tant personnelle que professionnelle.

Article 5 : les prix

Martinique Sun Accueil vous propose des prestations à des prix dégriffés, négociés, et publics. Les descriptifs des voyages présentés sur nos catalogues électroniques précisent pour chaque type de voyage et service, les prestations incluses dans le prix et les éventuelles conditions particulières.

Pour les prestations comprenant un hébergement et un transport, les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées, et non du nombre de journées entières.

Attention : de manière générale et sauf mention expresse, ne sont jamais compris dans le prix : les frais de vaccination, de visa, les assurances, les excursions facultatives, les boissons au cours de repas (si le prestataire ne dispose pas d'eau courante potable, les frais d'achat de bouteilles d'eau sont à votre charge), les " extra " à régler sur place ainsi que les pourboires ou dépenses personnelles (blanchissage, téléphone, fax ...), l'excédent de bagage.

1. Les taxes d'aéroport

Les taxes d'aéroport sont incluses dans les prix du transport aérien figurant dans le catalogue électronique : un montant indicatif figure en général dans le descriptif à la rubrique " Ce prix comprend ". Le montant de ces taxes est susceptible de modification à la hausse comme à la baisse et ce sans préavis par les autorités concernées. Si une telle modification de dernière minute de ces taxes venait à entraîner une augmentation du montant de votre commande de plus de 8 Euros par personne, nous nous engageons à vous en informer par téléphone, fax ou e-mail. Ceci ne peut cependant remettre en cause le caractère irrévocable de votre commande. Attention : outre les taxes d'aéroport directement perçues lors de votre commande, des taxes locales supplémentaires peuvent être imposées par les autorités locales de certains pays et sont à régler sur place en monnaie locale ou en US dollars.

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

2. Tarifs particuliers

Les tarifs faisant l'objet de règles particulières, tels que les suppléments chambres individuelles et les réductions enfants, vous sont fournis à titre indicatif. Si une modification devait affecter le montant de ces tarifs, nous vous en informerons avant confirmation de votre commande.

3. Variation exceptionnelle des prix

Dès que votre réservation est confirmée par nos fournisseurs, **Martinique Sun Accueil** s'engage à ne pas modifier ses prix dans un délai de 30 jours précédant le jour de votre départ.

Néanmoins, Martinique Sun Accueil pourra modifier le prix du voyage jusqu' au jour de départ en fonction des variations affectant :

a. Le coût du transport dont il sera rappelé qu'il est notamment déterminé par le coût du carburant, les différentes taxes afférentes (taxe d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports...) dont les montants varient selon les destinations et sont susceptibles de modifications par les autorités locales. Les variations du coût de transport et des différentes taxes afférentes seront répercutées uniquement à proportion de leur part dans le calcul du montant du prix du voyage.

b. Le coût des devises lorsqu'une partie des prestations est facturée à **Martinique Sun Accueil** en monnaie étrangère. Ces variations ne seront répercutées que pour la part qui entre dans le calcul du prix du voyage.

4. Frais de Réservation.

En cas de réservation par téléphone (possible uniquement pour certains de nos services) une somme forfaitaire de 15 Euros sera facturée. Les frais de réservation restent acquis à l'agence en cas d'annulation.

Article 6 : Votre commande

Nous ne prenons en compte que des commandes fermes et irrévocables. Notamment, nous ne pouvons traiter votre commande que lorsque vous nous avez communiqué vos coordonnées bancaires.

Nous honorons les commandes dans la limite des places disponibles.

Nous vous garantissons que votre compte n'est débité que lorsque nos agents de réservation ont enregistré la confirmation de la disponibilité de la prestation chez le ou les fournisseurs.

Nous vous informons de l'état d'avancement de votre commande dans la journée ouvrable suivant sa réception, par téléphone, fax ou e- mail. L'envoi de votre facture et des documents de voyage fait office de confirmation, sans que nous vous ayons nécessairement contacté par téléphone.

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

Pour les réservations de locations de vacances, hôtels et thalasso, résidences hôtelières, un accusé réception faisant office de confirmation et de facture vous est adressé automatiquement quelques minutes après la passation de votre commande à l'adresse mail que vous nous aurez communiquée lors de votre commande. Nous pouvons cependant être amenés à vous contacter si toutefois le fournisseur nous informait de l'indisponibilité de l'offre. Dans ce cas nous procédons au remboursement immédiatement.

Lorsque vous commandez un voyage à forfait, un contrat vous est adressé par **Martinique Sun Accueil**. Vous devez nous le renvoyer daté et signé. Vos documents de voyage (titre de transport et/ou vouchers) ne vous seront adressés qu'à réception de ce contrat par Martinique Sun Accueil.

Article 7 : Modalités de paiement

1. Moyens de paiement

Votre paiement peut être effectué à l'aide des moyens de paiement suivants:

La carte bleue nationale, (sauf pour les réservations de locations ou hôtels et thalasso)

Les cartes Visa et Visa Premier,

Les cartes bancaires présentant au recto le CB en blanc sur fond de couleur,

Les cartes Eurocard/Mastercard reconnaissables à leur hologramme " MC "

Les cartes American Express (avec une commission de 3%)

Les chèques vacances (avec une commission de 5%)

Les chèques bancaires et postaux (pour des paiements au minimum 1 mois avant le départ)

Les virements bancaires (frais de virements sont à la charge du client)

Les espèces.

2. Conditions de règlement

Possibilité de régler par le biais du PNR sans frais (Paiement en N fois, jusqu'à 4 fois)

Au-delà, de 5 à 12 fois, il vous sera possible de régler vos factures en nous fournissant votre RIB, la copie de votre pièce d'identité et une autorisation de prélèvement dûment remplie et signée par le débiteur.

Possibilité pour les commandes de voyages passées plus de 30 jours avant le départ, de procéder à un acompte de 30% du prix du voyage est débité sur votre carte bancaire. Le solde est débité un mois avant la date du départ, sur la même carte bancaire. Attention : cette facilité n'est pas autorisée pour les prestations suivantes : billets d'avion, réservations résidences hôtelières, excursions, mini croisière. Pour toutes ces prestations l'intégralité du prix de la commande est débitée sur votre carte bancaire dès confirmation de la disponibilité par nos fournisseurs.

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

3. Modes de paiement

Les frais de modification de numéro de carte après débit, vous seront facturés 1% du total de la commande. La photocopie de la carte bancaire servant au paiement de votre commande peut vous être demandée, ainsi que celle du passeport ou de la carte d'identité du porteur de la carte bancaire, et celle du passager. Ces justificatifs d'identité peuvent également vous être demandés pour les règlements par chèque.

Article 8 : Remise de vos documents de voyages et loisirs

1- En ce qui concerne les voyages, séjours, locations. Pour les réservations de voyages à forfait, les vouchers, " bons d'échanges, pour les rendez-vous à l'aéroport et/ou les prestations terrestres " (hôtels, transferts, etc.) vous sont adressés principalement par fax ou e-mail, dès lors que votre facture sera soldée.

L'acheteur communique une adresse " électronique " ou un numéro de télécopie où **Martinique Sun Accueil** pourra lui adresser certains documents relatifs à son voyage, tous les jours de la semaine, entre 09h00 et 17h30, incluant les jours fériés et week-end. En cas de transmission erronée par le client de ses coordonnées, **Martinique Sun Accueil** décline toute responsabilité en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution du voyage.

Pour les billets électroniques (E-Ticket), vous êtes convoqué directement au comptoir de la compagnie assurant votre transport.

Si pour quelle que raison que ce soit, vous n'aviez pas reçu les documents nécessaires à votre voyage ou réservation, dans les délais prévus aux présentes conditions, il vous appartiendrait de nous le faire savoir et de nous donner les moyens de vous les adresser, à vos frais. Aucun remboursement ne pourra être accordé en cas de non respect de cette procédure, même si vous n'avez pas bénéficié de la prestation.

Article 9 : Les photos

Nous faisons nos meilleurs efforts pour illustrer nos propositions de photos vous donnant un aperçu réaliste des services proposés.

Nous vous précisons toutefois, que les photos figurant dans le descriptif sont simplement illustratives de nos services. Elles n'engagent mon agence.com que dans la mesure où elles permettent d'indiquer la catégorie ou le degré de standing de ces services.

Article 10 : Champ d'application

Les conditions de vente de **Martinique Sun Accueil** sont valables à compter du 01 janvier 2015.

Votre contrat est régi par les conditions de vente en vigueur au jour de la passation de votre commande.

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

Les conditions de vente s'appliquent à toutes les prestations proposées sur le catalogue électronique de **Martinique Sun Accueil** : séjours, circuits, locations, vols charters ou réguliers, croisières...Ces conditions varient selon que vous commandez un " voyage à forfait " ou un vol " sec " ou encore une location ou une chambre d'hôtel. Par " voyage à forfait ", la loi vise toute prestation combinant au moins deux éléments parmi les trois suivants :

- une prestation de transport
- un logement
- un service touristique ne se rapportant ni au transport, ni au logement, mais représentant une part significative du forfait lorsque cette combinaison est vendue à un prix global et lorsque la prestation dépasse 24 h ou inclut une nuitée.

Article 11 : Responsabilité et garantie

Pour l'achat d'une prestation hors forfait telle que : un vol sec, une location ou un hôtel hors forfait, **Martinique Sun Accueil** intervient en qualité de simple intermédiaire entre vous et le prestataire (compagnie aérienne etc.)

Martinique Sun Accueil ne saurait répondre pour quelle que raison que ce soit de la responsabilité qui incombe exclusivement à ces prestataires.

Pour les voyages à forfait, nous apportons un soin tout particulier au choix de nos fournisseurs. En cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de tout élément entrant dans le forfait, la responsabilité de **Martinique Sun Accueil** ne saurait être engagée, si cette inexécution ou mauvaise exécution est imputable à vous- même, à un cas de force majeure ou au fait imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat.

La responsabilité de **Martinique Sun Accueil** se limite aux seules prestations réglées à l'agence, excluant ainsi toutes prestations achetées sur place.

La communication de l'existence de sites web ou moteurs de recherches, et/ou leur facilité d'accès, via notre site, ne peut en aucun cas engager la responsabilité de **Martinique Sun Accueil**.

Article 12 : Annulation et modification par le client

1. Conditions d'annulation

L'annulation de votre commande pour quelle que raison que ce soit ne vous dispense pas du paiement intégral des sommes dont vous êtes redevable auprès de la société **Martinique Sun Accueil**.

L'annulation auprès de nos fournisseurs (compagnies aériennes, tours opérateurs, hôteliers, ...etc.) entraîne des frais qui vous sont re-facturés en fonction des barèmes d'annulation ci-après.

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

En règle générale les modifications substantielles (comme par exemple les changements de nom du titulaire du voyage ou des éventuels accompagnants, les changements de date, de destination, d'hébergement, ou de mode de transport, cette liste n'étant pas exhaustive) et imputables au client sont traitées comme une annulation suivie d'une nouvelle commande, entraînant les frais d'annulation en vigueur.

En revanche, les modifications non substantielles imputables au client et pouvant être traitées sans annulation, ne feront l'objet que d'une modification du contrat et de l'application éventuelle d'un supplément.

En cas d'annulation pour quelle que cause que ce soit, les frais extérieurs au forfait et d'ores et déjà engagés par vous (délivrance des visas, autres documents de voyage, frais de vaccination...) ne peuvent faire l'objet d'un quelconque remboursement.

Tout séjour interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée de votre fait pour quelle que cause que ce soit, notamment en cas de non présentation ou de présentation hors délai sur le lieu de rendez-vous ne donne lieu à aucun remboursement.

Toute annulation doit nous être signifiée par écrit (courrier fax ou e-mail) dès que vous êtes avisé de la nécessité d'annuler votre voyage.

2. Barème d'annulation

Les frais d'annulation (calculés en jours ouvrables) varient selon les prestataires qui ont participé à la réalisation de votre voyage. Sous réserve de mentions particulières dans le descriptif du voyage sélectionné le barème ci-dessous est le maximum applicable. En pratique les frais seront souvent inférieurs.

a) pour toutes les formules prévues sur VOLS CHARTERS, VOLS REGULIERS, à tarif dégriffé, VOLS REGULIERS soumis au paiement intégral au jour de la réservation, certains vols assujettis à des conditions particulières, ainsi que les vols proposés au PRIX PUBLIC :

100 % du prix du voyage dans tous les cas.

b) pour les formules prévues avec TRANSPORT FERROVIAIRE, pour toute annulation survenant :

de 15 à 7 jours du départ : 50 % du prix du voyage ;

à moins de 7 jours : 100 % du prix du voyage.

c) Pour TOUTES LES FORMULES : en cas de non présentation ou de présentation hors délais sur le lieu de rendez-vous : 100 % du prix de la prestation.

d) Pour les packages (forfait avion + transfert + séjour hôtelier) · Plus de 61 jours avant le départ : 70 euros par personne · de 60 à 21 jours avant le départ : 50 % du montant du forfait · de 20 à 8 jours avant le départ : 75 % du montant du forfait · moins de 7 jours du départ : 100 % du montant du forfait pour les packages

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

e) Pour les vols réguliers

Avant émission du billet : 10 % + 30 € de frais de traitement par passager

Après émission du billet : 100 % du montant total TTC**

En cas de non restitution : du billet 100 % du montant total TTC**

f) Pour l'hébergement seul

Après la réservation : 90 % En cas de non présentation à l'hôtel : 100 %

g) Pour les locations de voitures :

A + 30 jours avant le départ : 10 % du montant TTC de la prestation

Entre 30 et 21 jours avant le départ : 25 % du montant TTC de la prestation

Entre 20 et 8 jours avant le départ : 50 % du montant TTC de la prestation

Entre 7 et 2 jours avant le départ : 75 % du montant TTC de la prestation

A - 2 jours avant le départ : 100 % du montant TTC de la prestation

h) Pour les Vols+Hôtels : Vol affrété ; package/forfait avant émission du titre de transport

A + 30 jours avant le départ 10 % du montant total* : + 30 € de frais de traitement par passager

Entre 30 et 21 jours avant le départ : 25 % du montant total* + 30 € de frais de traitement par passager

Entre 20 et 8 jours avant le départ : 50 % du montant total* + 30 € de frais de traitement par passager

Entre 7 et 2 jours avant le départ : 75 % du montant total* + 30 € de frais de traitement par passager

A - 2 jours avant le départ : 100 % du montant total TTC** Package/forfaits après émission du titre de transport ; vol affrété tarif " extra-light "

jusqu'à 2 jours avant le départ : 90 % du montant total* + 30 € de frais de traitement par passager

A - 2 jours avant le départ : 100 % du montant total TTC**

i) Pour les croisières : Voir les conditions générales de ventes >>

j) Annulation du fait du fournisseur : Lorsque le client réserve un circuit ou un séjour dont la réalisation est subordonnée à un nombre minimum de participants, sa réservation est conclue sous la condition suspensive que le nombre minimal de participants soit atteint. En cas d'annulation pour insuffisance de participants, au plus tard 21 jours avant la date du départ, le client ne pourra prétendre à aucune indemnité. Précisions : Le barème d'annulation ci-dessus est un maximum. Cependant nous percevons un minimum forfaitaire comprenant d'une part les frais de réservation, (Internet ou téléphonique), d'autre part 15 Euros par dossier (ou par commande pour les locations de vacances). Ces frais ne sont jamais remboursables par l'agence.

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

Article 13 : Protection des informations personnelles

Les informations que vous nous communiquez à l'occasion de votre commande ne seront transmises à aucun tiers en dehors des fournisseurs des services que vous avez commandés. Ces informations seront considérées par **Martinique Sun Accueil** et par ses fournisseurs comme étant confidentielles. Elles seront utilisées uniquement par les services internes de mon agence.com et ses fournisseurs, pour le traitement de votre commande et pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservés aux clients de mon agence.com en fonction de vos centres d'intérêts.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition aux données personnelles vous concernant.

Pour cela il vous suffit de nous en faire la demande en ligne ou par courrier en nous indiquant vos nom, prénom, adresse.

Article 14 : Service après vente

Il vous appartient de vous renseigner, avant toute prise de commande, sur les éventuels évènements locaux tels que carnivals, fêtes religieuses, fêtes nationales, jours fériés, etc... qui pourraient affecter le bon déroulement de votre voyage. Aucune réclamation de ce fait ne pourra être adressée ultérieurement à **Martinique Sun Accueil**.

Toute réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat de voyage doit être signalée sur place au prestataire, en lui exposant vos griefs dans les vingt-quatre (24) heures suivant votre arrivée.

Si vous n'avez pu obtenir satisfaction, nous vous remercions de bien vouloir faire constater par écrit votre réclamation par le prestataire et de nous adresser une copie de ce document le plus tôt possible, dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de votre date de retour à : **Martinique Sun Accueil** Service Relations Clientèle, 57 place de la Mairie, 97 228 SAINTE-LUCE. Aucune suite ne sera donnée à une réclamation nous parvenant hors délais. Un accusé réception de votre courrier attestant de sa bonne réception et de sa prise en charge par le service concerné, vous sera adressé dans un délai de 7 jours maximum. Dans la plupart des cas, la réponse définitive dépendra du délai de réponse du ou des prestataires concernés. Aucune réclamation ou contestation de réponse n'est acceptée par téléphone. Un écrit doit être adressé au service concerné pour que le dossier soit réétudié. Les frais de communication pour nous informer de votre insatisfaction restent à votre charge. Nos bureaux ne sont pas ouverts aux publics, toute réclamation doit donc faire l'objet d'un écrit.

Martinique Sun Accueil commercialise des voyages individuels, toute réclamation doit donc être formulée individuellement (une par commande). Aucune suite ne sera apportée aux réclamations collectives ou pétitions. En cas de perte ou de détérioration de vos bagages au cours du transport aérien, préalablement à toute réclamation auprès de notre service après vente, vous devez vous adresser à la compagnie aérienne : en lui faisant constater la perte ou détérioration de vos bagages avant votre sortie de l'aéroport, puis en lui adressant une déclaration. Vous devez y joindre les originaux des pièces suivantes : titre de transport, déclaration de perte, coupon d'enregistrement de bagage

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

Article 15 : Loi applicable

Martinique Sun Accueil est une société européenne de droit français. La loi applicable à ce contrat est la loi française.

Article 16 : Les assurances

Sauf mention expresse, aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés.

Martinique Sun Accueil vous propose donc de souscrire au moment de votre commande une assurance annulation conclue auprès de la compagnie HISCOX N° HA RCP0086155 dont les détails sont accessibles en AGENCE.

Ces assurances ne sont pas proposées sur notre site pour les réservations de locations de vacances, de résidences hôtelières ou d'hôtels. Si vous souhaitez vous assurer, nous vous invitons à contacter directement la compagnie d'assurance.

Article 17 : Mentions Légales

(réglementées par la Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique)

Edition :

Ce site est édité par SARL Le Paradis de l'Anse
Avenue Wanakaera
97211 – Rivière Pilote- Martinique

RCS FDF 432 570 760

Directeur de la publication : NILOR Daniel, gérant

Responsable de la rédaction : NILOR Daniel, gérant

Tél 05.96.62.28.62 – Fax 05.96.62.49.64

Réalisation, Référencement et hébergement du site :

SARL Le Paradis de l'Anse
Avenue Wanakaera
97211 – Rivière Pilote- Martinique

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

Déclaration du site à la CNIL

Conformément aux dispositions de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés, le traitement automatisé des données nominatives réalisé à partir de ce site Internet a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) sous le numéro (en cours d'attribution).

Données nominatives :

En application de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés, vous disposez des droits d'opposition (art. 26 de la loi), d'accès (art.34 à 38 de la loi) et de rectification (art. 36 de la loi) des données vous concernant. Ainsi, vous pouvez contacter la société SARL Le Paradis de l'Anse pour que soient rectifiées, complétées, mises à jour ou effacées les informations vous concernant qui sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées ou dont la collecte ou l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite.

Les informations qui vous concernent sont uniquement destinées à la société SARL Le Paradis de l'Anse. Nous ne transmettons ces informations à aucun tiers (partenaires commerciaux, etc.).

Conditions générales

Articles 95 à 103 du décret n° 94-490 du 15 juin 1994 pris en application de l'article 31 de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992.

Art. 95 - Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 14 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par le présent titre.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnés de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

Art. 96 - Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés.

2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil.

3° Les repas fournis.

4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit.

5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement.

6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix.

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

8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde.

9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article 100 du présent décret.

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle.

11° Les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 ci-après.

12° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme.

13° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

Art. 97 - L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci, le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Art. 98 - Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Il doit comporter les clauses suivantes :

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur.
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates.
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour.
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil.
- 5° Le nombre de repas fournis.
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit.
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour.
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article 100 ci-après.
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies.
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; en tout état de cause, le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 pour-cent du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour.
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur.
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés.
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans les cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article 96 ci-dessus.
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-dessous.

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

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

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

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

19° L'engagement de fournir, par écrit, à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes. a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur. b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour.

Art. 100 - Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations de prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part de prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenues comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Art. 101 - Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception :
soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées,
soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Art. 102 - Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour d'une substitution proposée par le vendeur.

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

Art. 103 - Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage.

Fin du texte des conditions générales de ventes.