

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (ACTUALISÉES AU 10/05/2019)

[Conditions de vente applicables aux réservations passées avant le 10/05/2019](#)

## Article 1 - OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions régissent la vente des prestations touristiques commercialisées par la société SHE TRAVELS au travers de son site internet [www.copinesdevoyage.com](http://www.copinesdevoyage.com).

Toute inscription à l'un des voyages proposés sur ce site ou tout achat de prestation y figurant implique l'acceptation sans réserve par l'acheteur des présentes conditions générales qui prévalent sur tout autre document.

## Article 2 - INSCRIPTION – RESERVATION

### 2.1 OFFRE PRÉALABLE

L'information donnée sur le site relativement aux différentes prestations proposées, aux transports, aux séjours, aux conditions de paiement et conditions d'annulation, constitue l'offre préalable au sens de l'article L.211-8 du code du Tourisme.

La société SHE TRAVELS se réserve la possibilité de modifier certains éléments constituant l'information préalable.

Toute modification des prestations proposées sur le site qui pourrait survenir avant l'inscription du client sera portée à sa connaissance par écrit, avant la conclusion du contrat, qui seul, en conséquence, fera foi des prestations effectivement convenues entre les parties.

Hébergements : La catégorie des établissements hôteliers figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence aux normes locales des pays d'accueil. Elle peut donc différer des normes françaises et européennes.

Activités sportives et cures : SHE TRAVELS attire l'attention de l'Utilisateur sur la nécessité de s'enquérir, avant la commande de la Prestation, de l'aptitude de tous les bénéficiaires à en bénéficier en prenant toutes les précautions que leur état de santé impose, de sorte que la responsabilité de la société SHE TRAVELS ne saurait être engagée en cas d'incident ou d'accident.

Durée du séjour : La durée du séjour est calculée en nuitées (nombre de nuits) et prend en compte le temps consacré au transport (transferts inclus) et la durée du séjour ou du circuit sur place, depuis l'heure de convocation le jour du départ jusqu'à l'heure d'arrivée le jour du retour.

### 2.2 INSCRIPTION

Par inscription, il faut entendre toute demande effective de réservation d'une prestation touristique proposée sur le site, accompagnée du paiement d'un acompte ou de la totalité de la prestation.

Les ventes de prestations touristiques ne sont pas soumises à l'application du droit de rétractation

prévu aux articles L 121-21 et suivants du code de la consommation en matière de vente à distance.

En conséquence, toute inscription à un voyage ou à une autre prestation touristique réalisée au travers du site [www.copinesdevoyage.com](http://www.copinesdevoyage.com) est définitive pour le client qui ne pourra l'annuler que dans les conditions de l'article 5 ci-après.

La remise des documents de voyages et toute information sur le voyage s'effectuant par courrier électronique, le client devra communiquer, lors de son inscription, une adresse électronique valable et consulter régulièrement sa boîte mail.

Le client doit informer SHE TRAVELS, par écrit et préalablement à toute réservation, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le bon déroulement du voyage (personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, présence d'un animal, transport d'instruments de musique, etc.).

Si l'inscription intervient à moins de 75 jours du départ, le paiement intégral du dossier pourra être demandé.

L'inscription du client n'engage SHE TRAVELS qu'après confirmation par celle-ci de la disponibilité des produits réservés adressée au client.

**Attention :** Les prestations proposées sont soumises à un nombre minimum de participants, tel qu'indiqué sur la page du site présentant le produit concerné.

Si le nombre minimum de participants est atteint au moment où l'Utilisateur valide sa commande, l'inscription est définitive.

Si le nombre minimum de participants n'est pas atteint au moment de la réservation par l'Utilisateur, le départ du client restera non garanti jusqu'au moment où le nombre minimal requis sera atteint (au plus tard à 21 jours de la date de départ). SHE TRAVELS en informera l'utilisateur et lui adressera alors un mail de confirmation de sa réservation.

En cas de non atteinte du nombre minimum de participants, comme en cas d'indisponibilité de tout ou partie des prestations réservées, le client en sera immédiatement informé et sa demande de réservation sera considérée comme caduque. Les sommes versées lui seront alors remboursées sans qu'il puisse prétendre à une quelconque indemnité.

Si le nombre de participants est inférieur au nombre minimum requis, SHE TRAVELS pourra proposer au client de maintenir le voyage en contrepartie d'une majoration "petit groupe" du prix initial. Le surcoût éventuel de cette formule "petit groupe" sera communiqué à l'Utilisateur qui pourra l'accepter ou le refuser.

En cas d'acceptation, ce surcoût fera l'objet d'une facturation complémentaire. Ce supplément sera remboursé si d'autres participants venaient à s'inscrire sur le voyage avant la date de départ et que le nombre initial de voyageurs minimum requis était atteint.

En cas de refus du surcoût proposé, la réservation de l'Utilisateur sera annulée sans frais et les sommes précédemment versées lui seront remboursées.

### **Article 3 – PRIX**

Les prix mentionnés sur le site [www.copinesdevoyage.com](http://www.copinesdevoyage.com) sont indicatifs et s'entendent toutes taxes comprises, lesquelles sont incluses dans le prix affiché pour leur montant connu au jour de la consultation, qui pourra être différent de celui pris en compte lors de la réservation. Toute modification

des taxes (TVA, taxes aériennes, etc.) sera également répercutée sur le prix des prestations au jour de la réservation ou rétroactivement selon les dispositions légales.

Sauf mention contraire du descriptif, le prix affiché pour un voyage est forfaitaire et ne comprend jamais :

- les taxes de séjour, taxe touristique, frais de visa,
- les repas, les boissons, les extras, les pourboires et frais de porteur,
- les frais de dossier :
  - pour toute réservation sur les offres France, Europe et Maghreb : 25 Euros TTC par dossier,
  - pour toute réservation sur les offres autres que France, Europe et Maghreb : 35 Euros TTC par dossier.
- les assurances.

Le prix à payer par le client sera confirmé au moment de sa réservation sur le site.

### **3.1 REVISION DU PRIX**

Conformément aux dispositions de l'article L.211-12 du Code du Tourisme, le prix à payer figurant au contrat est révisable tant à la hausse qu'à la baisse, pour tenir compte des variations du coût des transports, lié notamment au coût du carburant, aux redevances et taxes afférentes aux prestations réservées et du taux de change appliqué au voyage ou au séjour considéré.

Toutefois, aucune modification du prix ne pourra être appliquée au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ prévue, pour les clients déjà inscrits.

En cas de révision du prix, le client en sera avisé par courriel.

## **Article 4 - MODALITES DE PAIEMENT**

### **4.1 PAIEMENT**

Le règlement de la prestation touristique achetée se fait par carte bancaire et sur le site internet [www.copinesdevoyage.com](http://www.copinesdevoyage.com).

En fonction du prix du séjour et de la date de l'inscription, un paiement en plusieurs fois peut être proposé au client au moment de sa réservation. Dans ce cas, un échéancier de paiement lui est communiqué avant sa commande et par e-mail à la suite de sa réservation. Indépendamment de la confirmation du voyage, le client accepte d'être prélevé aux échéances qui lui ont été communiquées lors de sa réservation. Le client sera prélevé automatiquement sur la dernière carte bancaire utilisée sur le site internet [www.copinesdevoyage.com](http://www.copinesdevoyage.com). Le client peut également procéder à tout moment au règlement anticipé du solde. Pas d'escompte pour règlement anticipé.

À l'inscription, un acompte ou la totalité du prix du voyage est exigé pour la validité de l'inscription. Le règlement du solde doit intervenir au plus tard 45 jours avant la date de départ.

### **4.2 DÉFAUT DE PAIEMENT**

Le non-paiement d'une des échéances à date autorisera SHE TRAVELS à considérer le voyage comme annulé du fait du client et en conséquence à facturer à ce dernier l'intégralité des frais d'annulation

normalement dus à cette date.

En cas de retard de paiement une pénalité égale à 3 fois le taux d'intérêt légal sera exigible (article L 441-6, alinéa 12 du Code de Commerce). Une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 € pourra être appliquée en cas de retard (décret n°2012-1115 du 2 octobre 2012).

## **Article 5 - MODIFICATION – ANNULATION PAR LE CLIENT**

Toute demande du client visant à la modification ou l'annulation de sa réservation devra être adressée par mail à la société SHE TRAVELS à l'adresse suivante : [contact@copinesdevoyage.com](mailto:contact@copinesdevoyage.com).

Toute modification est soumise à l'accord de la société SHE TRAVELS et aux disponibilités existantes.

En cas d'impossibilité d'apporter la modification souhaitée, le contrat initial restera alors applicable.

La date retenue pour définir le délai de modification ou d'annulation entraînant les frais ci-dessous sera le jour ouvrable suivant la réception de la demande de modification ou d'annulation.

En cas d'annulation, les assurances ne sont jamais remboursables et sont à ajouter au montant des frais d'annulation.

### **5.1 FRAIS DE MODIFICATION**

Toute modification d'une inscription sur un séjour confirmé entraîne un minimum de 20 € de frais par dossier, outre les frais inhérents à la modification elle-même qui seront facturés par le fournisseur concerné et dont le client sera informé préalablement.

Ces mêmes conditions s'appliquent dans le cas de changement de nom ou d'erreurs typographiques des noms communiqués lors de la réservation.

Dans la plupart des cas, les modifications sur place ne sont pas acceptées. Toutefois, en cas de modification acceptée, le supplément éventuel, à charge du client, est à régler sur place. Les prestations non-consommées ne peuvent donner lieu à aucun remboursement.

### **5.2 FRAIS D'ANNULATION**

Sur un séjour non confirmé (donc qui n'a pas atteint le nombre minimum de participants pour que le départ soit garanti), le client pourra annuler sa participation sans frais, et obtenir le remboursement intégral des sommes versées.

Lorsque le client ne se présente pas au départ, à l'heure et au lieu mentionnés dans son carnet de voyage ou si le client se retrouve dans l'impossibilité de participer au voyage pour quelque cause que ce soit, le voyage ne lui sera en aucun cas remboursé et les frais d'annulation ci-dessous seront dus.

Lors d'une annulation, les frais de dossier ne seront pas remboursés. Pour rappel, les montant de frais de dossier sont définis de la façon suivante :

- pour toute réservation sur les offres France, Europe et Maghreb : 25 Euros TTC par dossier,
- pour toute réservation sur les offres autres que France, Europe et Maghreb : 35 Euros TTC par dossier.

**Frais d'annulation pour les prestations touristiques sans transports aériens en % du montant total du voyage :**

- à plus de 60 jours du départ : 10% + frais de dossier
- entre 60 jours et 46 jours avant la date de départ : 30% + frais de dossier
- entre 45 jours et 30 jours avant la date de départ : 50% + frais de dossier
- moins de 30 jours avant la date de départ ou non-présentation : 100% + frais de dossier

**Frais d'annulation pour les prestations touristiques avec transports aériens en % du montant total du voyage :**

- à plus de 60 jours du départ : 10% de la prestation terrestre + frais de dossier + 100% de la prestation aérienne
- entre 60 jours et 46 jours avant la date de départ : 30% de la prestation terrestre + frais de dossier + 100% de la prestation aérienne
- entre 45 jours et 30 jours avant la date de départ : 50% de la prestation terrestre + frais de dossier + 100% de la prestation aérienne
- moins de 30 jours avant la date de départ ou non-présentation : 100% de la prestation terrestre + frais de dossier + 100% de la prestation aérienne

Dans le cadre de l'article L211-14, paragraphe II du Code du Tourisme, SHE TRAVELS se tiendra informé en temps réels par l'intermédiaire de ses prestataires sur place, des informations recueillies sur le site du ministère des affaires étrangères, de l'Organisation Mondiale de la Santé et de tout organisme officiellement reconnu, de toutes circonstances exceptionnelles et inévitables pouvant survenir au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et pouvant affecter la bonne exécution du séjour du client.

### **5.3 CESSION DE CONTRAT**

Toute cession d'un contrat de voyage réalisée dans les conditions prévues à l'article R 211-7 du Code du Tourisme entraînera des frais dont le montant pourra aller jusqu'à la totalité du prix du voyage selon la date de départ et le transport utilisé. Le cédant est tenu d'informer la société SHE TRAVELS de sa décision par mail adressé à [contact@copinesdevoyage.com](mailto:contact@copinesdevoyage.com), au plus tard sept jours avant le début du voyage.

### **5.4 INTERRUPTION DU VOYAGE OU DU SÉJOUR PAR LE CLIENT**

Tout voyage ou séjour interrompu ou abrégé ou toute prestation non-consommée quelle que soit la cause, hors le cas de circonstances exceptionnelles et inévitables, ne donnera lieu à aucun remboursement, même en cas de rapatriement.

### **Article 6 – MODIFICATION ANNULATION DE LA PRESTATION PAR SHE TRAVELS**

Si SHE TRAVELS était contrainte d'apporter une modification à l'un des éléments du contrat, seuls la destination, le prix et les dates du voyage sont considérés, de convention expresse entre les parties, comme étant des éléments essentiels du contrat.

Dès lors, sans pour autant que cette modification puisse être considérée comme touchant un élément essentiel du contrat pouvant justifier une indemnisation ou encore l'annulation du client, un hébergement ou un restaurant pourra être remplacé par un établissement de même catégorie ou de catégorie supérieure et l'itinéraire d'un circuit pourra être modifié pour assurer des prestations de qualité au moins équivalentes aux prestations initialement convenues.

En cas d'annulation, SHE TRAVELS remboursera au client toutes les sommes versées par celui-ci lors de sa réservation à l'exclusion de toutes autres.

Tous les frais engagés préalablement par le client, tels que frais de visas, frais de transport, de pré et post acheminement (achats de titres de transport aérien ferroviaire, maritime ou autres), frais de vaccination, etc., ne pourront donner lieu à un quelconque remboursement ou à indemnisation.

Lorsqu'avant le début du séjour, SHE TRAVELS ou son prestataire sont empêchés d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, SHE TRAVELS aura la possibilité d'annuler le séjour, sous réserve d'en informer le client dans les meilleurs délais. Le client sera intégralement remboursé de sa commande et ne pourra prétendre à aucun dédommagement supplémentaire.

### **Article 7 - DURÉE DU VOYAGE**

La durée du voyage est calculée en nuitées (nombre de nuits) et comprend le temps consacré au transport pour se rendre à destination (transferts inclus) et en revenir et la durée du séjour sur place, depuis l'heure de convocation le jour du départ jusqu'à l'heure d'arrivée le jour du retour.

En conséquence, les premières et dernières journées (ou nuits) à destination peuvent se trouver plus ou moins écourtées en raison notamment du temps nécessaire aux transports.

### **Article 8 – TRANSPORT AÉRIEN**

En vertu de l'article 9 du Règlement Européen 2111/2005 du 14 décembre 2005, la liste noire des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la communauté européenne peut être consultée sur le site internet : <http://www.dgac.fr>.

#### **8.1 VOLS CHARTER**

Toute place réservée sur ce type de vol, non-utilisée à l'aller ou au retour, ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement, même en cas de report de date ou d'abandon de cette place au profit d'un vol régulier.

#### **8.2 VOLS REGULIERS ET LOW COST**

Le transport des bagages en soute est variable d'un transporteur à l'autre et peut entraîner des surcoûts importants à l'enregistrement ou à l'embarquement. Tout transport de bagage nécessitant une autorisation du transporteur doit impérativement être signalé par écrit lors de la réservation.

### **Article 9 – FORMALITÉS**

Il est de la seule responsabilité du client de vérifier que les différents documents nécessaires à son voyage, à la consommation d'une prestation ou à un embarquement (carte nationale d'identité ou passeport, permis de conduire, etc.) sont en cours de validité. La pièce d'identité utilisée doit être au même nom que le billet de transport.

Le non-respect par le voyageur des obligations administratives et/ou sanitaires de franchissement des frontières qui aurait pour conséquence notamment un refus d'embarquement ou une interruption du séjour ou du voyage, ne pourra justifier un quelconque remboursement ou dédommagement.

## **Article 10 – ASSURANCES**

Aucune assurance ou assistance rapatriement n'est incluse dans les forfaits voyage vendus.

Le client peut souscrire avant validation de sa réservation, une assurance optionnelle couvrant notamment les conséquences d'annulation, selon les conditions proposées sur le site, par le lien hypertexte "Conditions d'assurances".

En cas d'annulation du voyage ou du séjour par le client, la prime d'assurance n'est jamais remboursable.

Toute déclaration de sinistre doit se faire directement auprès de la compagnie d'assurance par le client, en respectant les termes du contrat d'assurance souscrit.

## **Article 11 - RECLAMATIONS**

Toute réclamation concernant les conditions de séjour doit être faite sans délai, sur place et par écrit, auprès des réceptifs responsables du séjour et auprès de SHE TRAVELS à l'adresse [contact@copinesdevoyage.com](mailto:contact@copinesdevoyage.com) pour traitement. Une réponse sera apportée au client dans un délai d'environ 30 jours.

En cas de séjour avec vols inclus, toute réclamation liée à un bagage détérioré ou perdu lors du transport doit être impérativement et sous peine de forclusion déclarée auprès de la compagnie ou à son représentant le jour d'arrivée en remplissant un formulaire dont une copie sera remise au voyageur par la compagnie.

Après avoir interrogé la société SHE TRAVELS et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client pourra saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage à l'adresse suivante :

Médiation Tourisme et Voyage (MTV)  
BP 80303 - 75823 Paris Cedex 17  
[www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

## **Article 12 - RESPONSABILITÉ DE SHE TRAVELS**

S'agissant des prestations de forfaits touristiques et des prestations énumérées à l'article L. 211-1 du Code du Tourisme, SHE TRAVELS ne saurait voir sa responsabilité engagée dès lors que le dommage est imputable soit au client, soit à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat et revêt un caractère imprévisible et inévitable, soit en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. En tout état de cause, dans l'hypothèse où SHE TRAVELS ou son prestataire seraient reconnus responsables, la limite de dédommagements prévue à l'article L211-17 du Code de Tourisme trouverait à s'appliquer.

S'agissant de toutes les autres prestations (vols secs, loisirs), SHE TRAVELS ne saurait voir sa responsabilité engagée qu'en cas de préjudices causés par une faute de sa part démontrée par le client.

## **Article 13 - DROIT DE RÉTRACTATION**

En application des dispositions des articles L221-2, 5° et L221-28, 12° du Code de la consommation, les prestations proposées sur le site par SHE TRAVELS ne sont pas soumises à l'application du droit de



rétractation prévu aux articles L221-18 et suivants du même Code en matière de vente à distance.

En conséquence, les prestations commandées sur le site sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation et de modification prévues par les présentes Conditions générales de vente et le client ne pourra pas invoquer le droit à rétractation.

#### **INFORMATIQUE ET LIBERTÉS :**

Conformément aux dispositions de la loi 78-17 du 6 Janvier 1978, dite Informatique et Libertés, modifiée en 2004 ; le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données le concernant.

Pour exercer ce droit, écrire à : [contact@copinesdevoyage.com](mailto:contact@copinesdevoyage.com)

#### **LA SOCIÉTÉ SHE TRAVELS**

SAS au capital de 21 576 €,

Immatriculée au RCS d'Annecy, sous le numéro B 815 322 607

Siège social : 3, esplanade Aussedat, Annecy (74960)

Registre des Opérateurs de voyages et de séjours n° IM074160010

Assurance RCP : HISCOX France - Contrat N°HA RCP0252641

#### **DIRECTEUR DE LA PUBLICATION**

Madame Alix GAUTHIER