

## CONDITIONS GENERALES DU PROGRAMME DE FIDELITE DE FIDECOM

Le programme est une création de la société FIDECOM SA au capital de 1 724 440 €, SIREN 390 574 077, RCS Paris, dont le siège social est au 18 rue de Londres, 75009 Paris.

FIDECOM permet aux adhérents au programme de collecter des points dénommés S'Miles® auprès de toutes les entreprises arborant le logo S'Miles®, FIDECOM et lesdites entreprises appartenant à une alliance commerciale dénommée l'Alliance S'Miles®. Un barème détaillant les achats ou les prestations donnant droit à des S'Miles® est établi pour chaque entreprise partenaire.

Les adhérents pourront échanger les S'Miles® ainsi collectés contre un ensemble de prestations ou produits, proposés dans les communications éditées par FIDECOM, ou par les entreprises partenaires arborant le logo S'Miles®, ci-après dénommés Partenaires S'Miles®.

L'agence de voyages CMS VACANCES (SNC au capital de 750 000 €, SIREN 310 346 564, RCS Bordeaux, licence n°LI 033 06 0004 délivrée par arrêté du 13 mars 2006) est chargée de réserver les prestations touristiques pour le compte des adhérents.

### 1/ Conditions d'adhésion au programme

1.1 L'adhésion au programme est ouverte gratuitement à toute personne physique résidant en France titulaire d'une carte portant le label COFINOGA.

1.2 L'adhésion au programme est par ailleurs ouverte gratuitement aux personnes physiques résidant en France titulaires :

- Soit d'une carte de paiement/fidélité ne portant pas le label Cofinoga,
- Soit d'une carte de fidélité pure,

ce, sous réserve que l'entité émettrice de l'une ou l'autre de ces cartes ait été agréée par FIDECOM et ait avec cette dernière un contrat de partenariat en cours de validité.

1.3 Dans l'hypothèse où le client est titulaire d'une des cartes visées ci-dessus, l'adhésion au Programme s'effectue :

- Sur simple demande formulée directement auprès de FIDECOM ou par l'intermédiaire d'une entreprise partenaire
- Par l'intermédiaire du site internet de FIDECOM ou des sites Internet de certaines entreprises partenaires de FIDECOM, sites sur lesquels l'adhésion au programme est proposée.

1.4 Toute personne physique majeure et résidant en France non titulaire d'une des cartes visées ci-dessus pourra également adhérer au programme en s'inscrivant auprès de FIDECOM, sous réserve du versement de la cotisation annuelle en vigueur le jour de son adhésion (45 € pour l'année 2010). En contrepartie, elle recevra un badge accréditif lui permettant la validation des achats lui donnant droit aux S'Miles®. L'adhésion sera validée dès réception par FIDECOM de la demande accompagnée de la cotisation en vigueur.

### 2/ Fonctionnement du programme

#### 2.1 Conditions et modalités de capitalisation des S'Miles® :

Chaque adhérent au programme est titulaire d'un compte personnel, géré par FIDECOM, sur lequel sont crédités les S'Miles® collectés auprès de l'ensemble des Partenaires S'Miles®.

##### 2.1.1 Mode de collecte des S'Miles® hors Internet :

Pour tout titulaire de l'une des cartes visées à l'article 1, l'adhérent collecte des S'Miles® lorsqu'il règle ses achats avec sa carte ou présente sa carte de fidélité lors de ses achats auprès des Partenaires S'Miles®, ou lorsqu'il utilise les services offerts par les Partenaires S'Miles® sous la seule condition que ces services figurent dans la liste des prestations permettant l'attribution de S'Miles®.

S'agissant des adhérents titulaires d'un badge accréditif, il suffit, lors de l'achat de biens ou de services auprès des Partenaires S'Miles® sous la seule condition que ces achats ou services figurent dans la liste des prestations ou produits proposés par chaque Partenaire S'Miles®, de présenter son badge accréditif à l'occasion de son règlement. L'adhérent devra simplement

adresser sous 48 heures à FIDECOM, les tickets de caisse relatifs aux achats concernés, dûment validés par la caisse du magasin concerné, réservée à cet effet.

#### 2.1.2 Mode de collecte des S'Miles® sur Internet :

Pour tout titulaire de l'une des cartes visées aux articles 1.1 et 1.2, l'adhérent peut collecter des S'Miles® sur certains sites Internet arborant le logo S'Miles®. A cet effet, l'adhérent devra saisir son numéro de carte ainsi que sa date de naissance.

Sur les sites Internet arborant le logo S'Miles®, l'adhérent peut obtenir des S'Miles® :

- Soit en réglant les achats avec une des cartes de paiement visées à l'article 1
- Soit en s'identifiant lors d'un acte d'achat s'il est titulaire d'une carte de fidélité
- Soit en participant à des animations commerciales ci-après dénommées actes non marchands

#### 2.1.3 Dispositions communes

Pour chaque achat et/ou pour chaque utilisation des services susvisés une seule carte peut être utilisée, les S'Miles® ne pouvant être attribués qu'une seule et unique fois au titre d'une même opération.

Les Partenaires S'Miles® restent libres de modifier leur barème standard et d'établir des barèmes ou des forfaits spéciaux lors de leurs opérations promotionnelles.

Les S'Miles® relatifs à un achat ayant fait l'objet d'un refus ou d'un retour de marchandises seront annulés. Il est précisé que tout S'Miles® indûment perçu par l'adhérent sera automatiquement débité de son compte par FIDECOM.

Sauf dérogations telles qu'indiquées à l'article 2.3 ci-après, sont interdites, et en tout cas inopposables à FIDECOM, toutes opérations de transfert de S'Miles® entre comptes, que ce soit à titre onéreux ou gratuit.

Les S'Miles® émis n'ont pas de valeur marchande ou patrimoniale, et sont intransmissibles. Toute vente ou échange de points est en conséquence interdite. Tout S'Miles® échangé, transféré, cédé ou vendu en violation de la présente clause, sera annulé par FIDECOM sans préjudice de toute autre sanction prévue au présent règlement.

## 2.2 Comptabilisation des S'Miles

Les S'Miles sont généralement calculés, dès l'enregistrement de l'adhésion, en fonction des barèmes d'acquisition des S'Miles® en vigueur auprès des Partenaires S'Miles® où sont effectuées les opérations d'achat de biens ou de services ou lors de récompenses d'actes non marchands.

Dans le cadre d'opérations promotionnelles, des S'Miles® supplémentaires peuvent être accordés aux adhérents par les Partenaires S'Miles®.

Les S'Miles® validés sont crédités une fois par mois et disponibles régulièrement à cette date pour être convertis en prime. A compter de cette date, chaque S'Miles® a une validité de 3 ans et doit être utilisé avant la fin de cette période, faute de quoi il sera définitivement perdu.

FIDECOM se réserve toutefois la possibilité, dans le courant de l'année où des S'Miles® arrivent à péremption, de prolonger la durée de vie des S'Miles®, dans des conditions fixées par FIDECOM.

En tout état de cause, les S'Miles® ne pourront avoir une durée de vie supérieure à 10 ans.

Chaque adhérent peut à tout moment obtenir le nombre de S'Miles® détenus par simple appel à FIDECOM ou en se connectant sur les sites Internet de certaines entreprises Partenaires de Fidecom. Par ailleurs, et pour les porteurs de cartes de paiement susvisées adhérents du programme, le nombre de S'Miles® détenus au titre du programme sera inscrit sur leur relevé de compte carte. Seul le dernier relevé fera foi pour déterminer le solde des S'Miles® convertibles en prime. Toute réclamation devra être adressée à **FIDECOM / S'Miles** (voir adresse ci-après) par courrier dans un délai de 1 mois à compter de la date d'émission du relevé contesté.

## 2.3 Echange des points contre les avantages du programme

Le programme permet aux adhérents de convertir leurs S'Miles® en primes diverses, proposées par FIDECOM dans ses communications ou par tout Partenaire S'Miles®. Le nombre de S'Miles nécessaires à chaque prime proposée, ainsi que la période de validité ou les modalités spécifiques figureront dans les communications (lettre d'information, guide, catalogue...) éditées par FIDECOM ainsi que par tout Partenaire S'Miles®.

Les adhérents au programme ont accès à l'ensemble des primes proposées par les Partenaires S'Miles®.

Les S'Miles® les plus anciens et en cours de validité seront convertis en premier.

L'adhérent au programme ne pourra échanger les S'Miles® crédités sur son compte que contre les prestations ou produits proposés par FIDECOM ou les Partenaires S'Miles®, dans l'une de leurs communications, et en vigueur à la date de la demande.

Pour toute conversion l'adhérent doit disposer au minimum de la totalité des S'Miles® requis et devra acquitter au moment de sa réservation les taxes et autres frais annexes relatifs aux transports, réglementations locales ou prestations touristiques commandées, en échange de points, ainsi que la participation financière correspondant à chaque dossier (1 € maximum au 01/04/10), et figurant dans le barème transmis à l'adhérent. Il est précisé qu'un dossier est ouvert pour toute demande de prime, quel qu'en soit le nombre, effectuée le même jour. Outre la participation forfaitaire susvisée, certaines primes ne pourront être délivrées que moyennant une participation financière supplémentaire à laquelle seront ajoutés des S'Miles®. Les commandes doivent être effectuées pour les primes touristiques auprès de CMS VACANCES ou auprès de FIDECOM ou de tout autre Partenaire S'Miles délivrant des primes pour les autres primes. Ces commandes doivent être confirmées en retournant le bon de commande adressé à l'adhérent, dûment signé. Sauf dispositions contraires indiquées à l'appui des primes concernées, les réservations seront effectuées au moins 8 jours avant la date de départ souhaitée. Ce délai est porté à 21 jours ouvrés pour toutes les prestations locatives et vente de forfait « transport + hébergement ».

Seul l'adhérent peut convertir ses S'Miles® en primes. Cependant l'adhérent peut, sur simple demande écrite, faire bénéficier toute personne de son choix de sa prime. Il est également possible de cumuler les S'Miles acquis avec ceux des adhérents membres de la même famille directe (conjoint, parents, enfants), sous réserve d'un délai minimal de 22 jours et d'une demande écrite conjointe à adresser à FIDECOM / S'Miles (cf. adresse ci-après)

**Important** : les billets, autres prestations ou produits ne seront ni remboursés ni échangés s'ils sont perdus ou volés. Ils ne pourront par ailleurs être ni annulés ni donner lieu à un re-crédit de S'Miles® après l'enregistrement d'une commande par FIDECOM sauf en cas d'exercice, par l'adhérent de son droit de rétractation tel qu'indiqué à l'article 2.3 bis.

A titre exceptionnel, des modifications pourront être acceptées, au maximum 15 jours avant la date de départ et sous réserve que le titre de transport **ou bon d'échange** n'ait pas été émis, et seront facturées 20 €.

Toutefois, des assurances annulation facultatives pourront être proposées, souscrites le jour de la réservation.

A l'effet exclusivement d'une conversion de ses S'Miles® en prime, l'adhérent a la possibilité de cumuler les S'Miles® acquis au titre du présent programme avec ceux acquis au titre d'autres programmes de l'Alliance S'Miles®. L'opération reste subordonnée à la disponibilité effective et préalable sur le compte FIDECOM de l'adhérent, des S'Miles® dont il dispose au titre d'autres programmes.

La société FIDECOM se décharge de toute responsabilité quant à l'utilisation des primes qui sera faite par leurs titulaires. FIDECOM ne saurait être tenue responsable des dommages, quels qu'ils soient, occasionnés lors de l'usage des prestations ou produits, l'ensemble des prestations ou produits étant soumis aux conditions des prestataires ou fabricants.

L'obtention de prestations ou produits est par ailleurs assujettie à la disponibilité des places ou volumes réservées par les prestataires partenaires de FIDECOM. Ces derniers étant seuls juges de cette disponibilité, aucune réclamation ne pourra être admise à ce sujet. Cependant, dans cette hypothèse, FIDECOM fera son possible pour proposer des offres semblables moyennant, le cas échéant, un supplément de points.

### 2.3.1 Expédition des primes S'Miles

L'expédition des commandes des primes s'effectuera en France métropolitaine sauf mention contraire. La commande est livrée au lieu indiqué par l'adhérent au moment de sa commande. L'adresse de livraison doit être complète (nom, prénom, adresse précise : n°, rue, ville, code d'entrée, étage). En cas de retour des primes pour cause par exemple d'adresse erronée, de refus du colis présenté ou de non retrait aux guichets de la Poste ou au centre de gestion du transporteur, les frais de réexpédition seront facturés à l'adhérent. Ainsi, dans l'hypothèse où l'adhérent ne recevrait jamais les primes commandées pour les raisons précitées, aucune contestation de sa part auprès de FIDECOM et/ou demande de remboursement par cette dernière ne sera recevable au delà du délai de 4 (quatre) mois courant à compter de la date de la commande desdites primes.

### 2.3.2 Droit de rétractation

Lors de l'échange à distance de certaines primes, l'adhérent peut bénéficier d'un délai de rétractation de 7 jours sans avoir à justifier de motifs ni payer de pénalités à l'exception, le cas échéant, des frais de retour.

Les modalités pratiques d'application de ce droit de rétractation seront indiquées à l'appui de chaque prime concernée.

## 2.4 Caractéristiques des primes aériennes

Les primes consistant en des billets d'avion délivrés sont valables sur AIR FRANCE. Aucun transit ou arrêt n'est possible entre la ville de départ et la ville de destination, sauf indication particulière du transporteur. Par ailleurs, il ne sera délivré aucun billet au départ de l'étranger, ni de billet "open".

L'âge ou la qualité du destinataire de la prime ne peuvent donner lieu à réduction du nombre de points exigé (enfant, senior, étudiant...).

## **2.5 Exclusion des adhérents et résiliation de compte**

Tout manquement au règlement du programme, toute utilisation abusive des prestations ou produits offerts par le programme, tout comportement préjudiciable aux intérêts de FIDECOM, toute falsification des informations transmises à FIDECOM ou à ses partenaires, par un adhérent au programme ou par tout tiers agissant pour le compte d'un adhérent au programme, entraînera de plein droit la radiation dudit adhérent et l'annulation de ses S'Miles® ou des prestations ou produits qu'il aurait obtenus, sans compensation d'aucune sorte.

Tout adhérent qui ne règle pas son droit d'entrée en temps voulu ou qui ne renouvelle pas sa cotisation à l'échéance prévue sera radié du programme par FIDECOM, et perdra sa qualité d'adhérent sans compensation.

En cas d'exclusion ou de clôture de compte, tous les droits attachés aux S'Miles® accumulés jusqu'alors sont perdus, sans que l'adhérent ou tiers/ayant droit ne puisse en demander la conversion pour l'obtention de primes ou prétendre à un quelconque dédommagement.

## **2.6 Obligations spécifiques des internautes**

L'internaute adhérent s'engage à ne pas faire de tentative d'accès illicite aux réseaux et systèmes connectés à tout site Internet arborant le logo S'Miles®, ou de tentative de transmission de virus ou de tout autre programme informatique nuisibles aux adhérents, aux Partenaires S'Miles® ou à FIDECOM.

L'internaute s'engage à informer FIDECOM de toute perte, détournement, ou utilisation non autorisée de ses identifiants à l'effet, si nécessaire, que FIDECOM annule l'inscription au service des sites des entreprises partenaires de FIDECOM et permette à l'internaute de procéder à une nouvelle inscription.

## **2.7 Modification et arrêt du programme**

FIDECOM est en droit de mettre fin à son programme ou d'en changer les modalités, règlements, avantages, conditions de participation à tout moment, sous réserve d'en informer les adhérents avec préavis de 1 mois.

En cas d'arrêt du programme, FIDECOM s'engage à offrir pendant trois mois aux adhérents une possibilité de conversion des points acquis au jour de la date d'arrêt du programme.

FIDECOM se réserve le droit de modifier les conditions d'obtention de toutes les primes, notamment le nombre de S'Miles® nécessaire, et d'annuler toute offre de prime sans préavis avec effet immédiat.

## **3/ Responsabilité**

3.1 FIDECOM intègre sur son site internet des liens vers les sites appartenant aux partenaires de FIDECOM. Ces sites et les produits ou services les composant sont exclusivement sous la responsabilité de chaque Partenaire. FIDECOM ne pourra donc en aucun cas être tenue pour responsable :

- des problèmes de connexion à ces sites et/ou d'utilisation des différents services proposés par les partenaires sur leur(s) site(s),
- de la nature et du contenu des publicités, des produits et services présentés sur les sites des partenaires,
- des interruptions ou incidents des sites partenaires indépendants,
- d'un acte de piratage contre tout site arborant le logo S'Miles®.

FIDECOM ne pourra être tenue responsable des difficultés, ou impossibilités de connexions des adhérents à Internet, entraînant une incapacité de consultation de leur compte S'Miles® ou de consultation de tout site arborant le logo S'Miles®.

3.2 L'internaute s'engage à ne communiquer ses identifiants à aucune autre personne. A défaut, la responsabilité de FIDECOM ne pourra être engagée en cas d'utilisation frauduleuse de ses identifiants.

L'internaute assume seul les risques :

- de détournement ou de piratage des identifiants et de toute information personnelle transmise sur le réseau Internet dans le cadre de l'inscription évoquée à l'article 1.
- de contamination de ses propres données et/ou logiciel par des virus ainsi que des tentatives d'intrusion par un tiers.

3.3 En cas de perte ou de vol des cartes susvisées ou du badge S'Miles®, la société FIDECOM est déchargée de toute responsabilité, et l'adhérent devra appeler dans les meilleurs délais le Service Client au 09 69 36 33 13 (Numéro Cristal, appel non surtaxé). FIDECOM se réserve le droit de facturer à l'adhérent le remplacement du badge S'Miles®.

3.4 Dans le cas où l'adhérent au programme serait par ailleurs également adhérent à d'autres programmes de l'Alliance S'Miles, seule la société de l'Alliance au programme de laquelle l'adhérent aura adhéré en premier sera responsable de la gestion de l'ensemble des S'Miles® acquis par l'adhérent et de leur conversion en primes.

Il n'y a aucune solidarité entre les différentes entités de l'Alliance.

#### 4/ Dispositions diverses

4.1 Pour utiliser son compte S'Miles® en ligne, l'internaute doit disposer d'un accès Internet soit directement, soit par l'intermédiaire d'appareils ayant un accès à du contenu Internet. Les coûts des communications téléphoniques rendant accessible la connexion au réseau Internet ainsi qu'à tout site arborant le logo S'Miles® restent à la charge exclusive de l'internaute.

4.2 En cas de changement d'adresse, les nouvelles coordonnées de l'adhérent devront être communiquées dans les plus brefs délais à FIDECOM / S'Miles® (cf. adresse ci-après).

Ni FIDECOM, ni CMS VACANCES ne pourront être tenues pour responsables des retards ou pertes dus à La Poste. Toute correspondance relative au programme devra être adressée à FIDECOM / S'Miles® (cf. adresse ci-après).

4.3 Dans l'hypothèse où une entité émettrice d'une carte de paiement ou de fidélité pure telle qu'indiquée à l'article 1.2 viendrait à résilier ou à voir résilier par FIDECOM le contrat de partenariat conclu avec cette dernière, lesdites cartes cesseraient dès lors, de plein droit, d'être reconnues comme permettant à leur titulaire de collecter des S'Miles® dans l'Alliance S'Miles®, les titulaires desdites cartes bénéficiant alors des dispositions de l'article 2.7 alinéa 2.

4.4 Tout adhérent au programme déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales et en accepter l'ensemble. A cet effet, un exemplaire lui a été remis lors de son adhésion.

#### 5/ Informatique et libertés

En application de la loi n° 78-17 du 06/01/1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, l'adhérent est informé que les réponses au questionnaire d'adhésion sont nécessaires au traitement et à la prise en compte de celle-ci. Le responsable du traitement des données personnelles de l'adhérent est FIDECOM.

Pour permettre notamment le calcul de ses S'Miles®, la gestion et la délivrance des primes, l'adhérent autorise chaque entreprise partenaire de l'Alliance S'Miles® à communiquer à FIDECOM toute information le concernant et réciproquement y compris celles relatives au cumul des S'Miles® acquis par l'adhérent.

Conformément à la loi Informatique et Libertés, ces informations pourront être communiquées à des partenaires contractuellement liés à FIDECOM notamment pour la mise en œuvre d'opérations commerciales.

Tout adhérent au programme pourra s'opposer à cette communication et bénéficie d'un droit d'accès et de rectification quant à ces informations en s'adressant par courrier à « S'Miles – Service Consommateur – Hangar 17 – Quai de Bacalan – BP 90020 – 33028 BORDEAUX CEDEX ».

Pour toute correspondance concernant le programme (hors réservations), les demandes devront être adressées à S'Miles – Hangar 17 – Quai de Bacalan – BP 90020 – 33028 BORDEAUX CEDEX.

---

## CONDITIONS PARTICULIERES DES VOYAGES

### 1/ RESERVATIONS

**Pour effectuer une réservation, vous devez prendre contact avec notre agence CMS Vacances, par téléphone au 09 69 36 33 13 (Numéro Cristal, appel non surtaxé).** Vous devez disposer du nombre de S'Miles® minimal mentionné dans ce guide pour pouvoir effectuer une réservation.

**Les informations concernant votre réservation vous seront indiquées en général dans la journée, et, au plus tard, sous 48 heures.**

Un bulletin d'inscription en deux exemplaires et récapitulant votre réservation vous sera adressé par La Poste. Un double de ce bulletin, dûment approuvé et signé, devra être renvoyé immédiatement par courrier à CMS Vacances, Service S'Miles, BP 90020 – 33028 BORDEAUX CEDEX, pour la confirmation de votre réservation.

Pour quelques prestations du type location de véhicule ou billet sur certaines lignes AIR FRANCE, votre bulletin d'inscription vous indiquera une référence de dossier. Cette référence ainsi que les éventuelles pièces justificatives qui seront listées sur votre bulletin ou qui vous seront communiquées lors de votre réservation dans le cadre de forfaits touristiques, seront à présenter directement auprès du fournisseur pour obtenir la prestation.

Pour certaines prestations, un bon d'échange sera adressé en complément du bulletin d'inscription. A réception de ce bon d'échange, l'adhérent devra confirmer lui-même sa réservation auprès de nos partenaires à la date convenue entre l'adhérent et CMS Vacances (dans la limite de la validité de ladite prestation).

## 2/ PRIX

### **Prestations échangées contre des S'Miles® ou des S'Miles® + €**

Le montant en S'Miles® ou en S'Miles® + euros des billets d'avion et autres prestations n'inclut pas la participation financière fixée par le programme de fidélité de FIDECOM à 1 €, ni les taxes de sécurité, les taxes d'aéroport (en vigueur à l'émission du billet).

D'autres suppléments peuvent être ajoutés à certaines de nos prestations. Ces suppléments apparaissent dans la description de chacune de nos prestations et vous seront indiqués lors de votre réservation.

### **Prestations complémentaires**

Le montant des billets d'avion ou autres prestations commandés en complément de « l'échange de S'Miles® ou de S'Miles® + euro » sera indiqué au moment de la réservation et confirmé sur le bulletin d'inscription. Le montant des suppléments et/ou taxes sera également mentionné.

**Dans tous les cas, pour les produits tels que l'hôtel ou la résidence de Tourisme, les taxes de séjour, en France en particulier, ne sont pas incluses dans nos tarifs.** Les clients devront régler le montant sur place sans prétendre à un quelconque remboursement de notre part. Sauf indications contraires, les prix s'entendent par personne, tels que définis dans chaque tableau de prix et ils sont calculés pour les forfaits et les prestations hôtelières en fonction d'un nombre de nuitées et non de journées entières.

Ce guide a fait l'objet de la plus grande attention. Néanmoins, quelques cas de modification peuvent se présenter : erreurs d'impression de date ou de prix. Si cette éventualité se produisait, les prix et les tarifs définitifs applicables seraient donnés lors de la réservation et confirmés sur le bulletin d'inscription.

## 3/ PAIEMENT

### **Billets ou prestations échangés contre des S'Miles® ou des S'Miles® + euro et prestations payantes**

Dès l'émission de votre billet, le montant des S'Miles® sera débité sur votre compte personnel S'Miles®.

La participation financière de 1 €, ainsi que les taxes (aéroport, sécurité...) et les éventuelles prestations payantes devront être réglées par carte Cofinoga ou par carte bancaire. Pour les prestations uniquement payantes, une participation complémentaire de 8 € maximum pour frais de dossier pourra être demandée.

## 4/ FRAIS D'ANNULATION ET DE MODIFICATION

### **Billets ou prestations échangés contre des S'Miles® ou des S'Miles® + €**

Les billets ou autres prestations, ne seront ni remboursés, ni échangés s'ils sont perdus ou volés, ainsi que les autres frais ou compléments en €. Ils ne pourront par ailleurs être annulés, ni donner lieu à un re-crédit de points après l'enregistrement d'une commande par CMS Vacances.

### **Prestations payantes**

Les billets ou autres prestations, ne seront ni remboursés, ni échangés s'ils sont perdus ou volés, Ils ne pourront par ailleurs être annulés ni donner lieu à un remboursement après l'enregistrement d'une commande par CMS Vacances.

Dans tous les cas, une assurance annulation pourra être proposée.

## 5/ ANNULATION DU FAIT DE L'ORGANISATEUR

### **Billets ou prestations payantes, ou billets ou prestations échangés contre des S'Miles® ou des S'Miles® + €**

De même, dans le cadre de circuits organisés, le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage intervient pour insuffisance du nombre de participants à 21 jours du départ et au-delà. Le client sera intégralement remboursé des sommes et des S'Miles® déjà versés.

## 6/ RESPONSABILITE

L'organisateur est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par lui-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois, il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat soit à un cas de force majeure.

## 7/ TRANSPORT AERIEN

La responsabilité des compagnies aériennes participant aux voyages présentés dans ce dépliant ainsi que celle des représentants, agents ou employés de celle-ci, est limitée en ce cas de dommages, plaintes ou réclamations de toute nature, au transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement comme précisé dans leurs conditions générales, dont un extrait figure sur un document joint.

A certaines périodes, l'intensité de l'ensemble du trafic aérien peut provoquer certains retards. Les horaires de vol ainsi que les types d'appareil sont communiqués à titre indicatif et peuvent être soumis à des modifications. De même, le nom de l'aéroport, lorsque la ville desservie contractuellement en comporte plusieurs, est également cité à titre indicatif et peut être soumis à des modifications éventuelles, sans que celles-ci puissent donner lieu à un dédommagement. En cas de changement d'aéroport à Paris, notamment (Orly, Roissy CDG), les frais de navette, taxi, bus, parking restent à la charge du client.

## 8/ DEFAUT D'ENREGISTREMENT

L'organisateur ne pourra être tenu pour responsable du défaut d'enregistrement des clients, au lieu de départ du voyage aérien, occasionné par un retard de préacheminement aérien, ferroviaire, terrestre non organisé par CMS Vacances, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers. Les conditions d'enregistrement du transporteur s'appliquent.

L'organisateur ne pourra également être tenu pour responsable du défaut d'enregistrement :

- lorsque le participant présente des documents d'identification et/ou sanitaires périmés,
- lorsque le participant ne présente pas les documents.

En cas de défaut d'enregistrement du client au lieu de départ du voyage aérien ou de la prestation de loisirs il lui sera retenu 100% du montant de la prestation.

## 9/ FORMALITES

Préalablement à la conclusion du contrat, CMS Vacances informe le client des diverses formalités administratives et/ou sanitaires nécessaires à l'exécution du voyage. Leur accomplissement et les frais en résultant incombent au seul client. Des formalités spécifiques sont applicables pour les enfants mineurs : se renseigner auprès des autorités administratives. CMS Vacances ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des amendes et droits résultant de l'inobservation des règlements douaniers ou sanitaires des pays visités.

## 10/ L'ASSURANCE

Aucune assurance n'est incluse dans le montant des billets d'avions et autres prestations simples (hôtels, etc).

Les forfaits (avion + hôtel/voiture) peuvent inclure une assurance. Une information vous sera communiquée au moment de la réservation.

Dans tous les cas, le client a la possibilité de souscrire, au moment de la réservation, une assurance/assistance/annulation que CMS Vacances a négociée. Les modalités de l'assurance et un extrait du contrat lui seront communiqués à ce moment.

## 11/ CESSIION DU CONTRAT

Le(s) cédant(s) doit(vent) impérativement informer l'agence de la cession du contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception, au plus tard 7 jours avant le départ en indiquant précisément le(s) nom(s), prénom(s) et adresse(s) du(des) cessionnaire(s) qui doit(vent) remplir les mêmes conditions que le cédant pour effectuer le voyage ou le séjour.

Cette cession entraîne les frais suivants à acquitter par le client :

- jusqu'à 30 jours : 38 € par personne
- de 30 jours à 15 jours avant le départ : 90 € par personne
- de 15 jours à 7 jours avant le départ : 182 € par personne.

Le cessionnaire est solidairement responsable vis à vis du vendeur du paiement du solde, du prix et des frais supplémentaires occasionnés par cette cession.

## 12/ LITIGES

CMS VACANCES ne traitera les réclamations que si elles lui sont adressées en courrier recommandé avec accusé de réception dans les meilleurs délais et accompagnées éventuellement des pièces justificatives **à l'adresse suivante** :

### **CMS VACANCES**

BP 90020 – 33028 BORDEAUX CEDEX

---

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE VOYAGES

Les présentes conditions générales de vente de voyages sont uniquement applicables à la vente de forfaits touristiques.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R 211-7 du code du Tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant sur le bulletin d'inscription, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le bulletin d'inscription constitue avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable visée par l'article R 211-7 du Code du Tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission.

En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

CMS Vacances a souscrit auprès de la compagnie d'assurance Generali Assurances IARD, 7 Bd Haussmann, 75456 Paris cedex 09, un contrat d'assurance garantissant la responsabilité professionnelle pour les risques définis par les articles R 512-36 et suivants du Code du Tourisme à hauteur de 8 000 000 € et une garantie financière souscrite auprès de Sygma Banque, 18 rue de Londres 75009 Paris, pour les risques définis aux articles R 512-28 et suivants du Code du Tourisme à hauteur de 221 961 euros.

### Extrait du Code du Tourisme

**Art R 211-5-** Sous réserve des exclusions prévues au a et b du 2<sup>ème</sup> alinéa de l'article L 211-8, 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 la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée 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 les dispositions réglementaires de la présente section.

**Art R 211-6-** 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 tel 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 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 R 211-10 ;

- 10 - Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11 - Les conditions d'annulation définies aux articles R 211-1, R211-12, R 211-13 ;
- 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 agents 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 R 211-7** - 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 R 211-8** - 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 :

- 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, et 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 R 211-10 ;
- 9 - L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxe 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 ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30% 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 demande d'avis de réception au vendeur et, le cas échéant, signalée par écrit 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 le 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 R 211-6 ;
- 14 - Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15 - Les conditions d'annulation prévues aux articles R 211-11, R 211-12 et R 211-13 ;
- 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 R 211-9** - L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

**Art R 211-10** - Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L 211-13, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des 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 du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

**Art R 211-11** - 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 demande d'avis 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 R211-12** - Dans le cas prévu à l'article L 211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec demande d'avis 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 de substitution proposé par le vendeur.

**Art R 211-13** - 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 non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

CMS Vacances - SNC au capital de 750 000€- SIREN 310 346 564 RCS Bordeaux - Hangar 17 - Quai de Bacalan BP 90020  
33028 Bordeaux  
Licence n°LI 033 06 0004 délivrée par arrêté du 13/03/2006