

**lastminute.com**  
TOUS VOS VOYAGES ET LOISIRS  
pour commander par téléphone : **0899 78 5000\***



**location de voi**

[plan du site](#) | [aide](#) | [ma commande](#) | [contactez nous](#) | [découvr](#)

[accueil](#)

**offres spéciales**

**dernière minute**

**bonnes affaires**

**spécial ski**

**spectacles**

**voyages**

[séjours à l'étranger](#)

[vacances en France](#)

[billets d'avion](#)

[hôtels](#)

[voyage sur mesure](#)

[week-ends](#)

[location de voitures](#)

[thalasso / bien-être](#)

**loisirs**

[tous les loisirs](#)

[gastronomie](#)

[sorties](#)

[adrénaline](#)

[cadeaux](#)

[rencontres](#)

**services**

[financement](#)

[contactez-nous](#)

[ma commande](#)

[moyens de paiement](#)

[conditions de vente](#)

[formalités / visas](#)

## conditions générales de vente

Le site lastminute.com distribue les produits des sociétés suivantes :

- Lastminute pour les sorties et les cadeaux ;
- Voyages Sur Mesures pour les voyages et prestations touristiques ;
- Holiday Autos France pour les locations de voiture.

Toutes ces sociétés font partie du groupe Lastminute France et exploitent les marques

**lastminute.com**

**Travelprice**  
Votre agence de voyages .fr

**degriftour.com**

**holiday  
autos.fr**

### CONDITIONS DE VENTE DE LA SOCIETE VOYAGES SUR MESURES

Applicables aux rubriques : **Séjours - Vols - Voyage sur mesure - Hôtels / Thalasso / Loca  
résidences - Spécial France - Location de voitures - Restaurants - Adrénaline**

ACTUALISEES LE 14 octobre 2005

[cliquez ici](#)

### CONDITIONS DE VENTE DE LA SOCIETE LASTMINUTE

Applicables aux rubriques : **Sorties - Cadeaux**

ACTUALISEES LE 14 octobre 2005

[cliquez ici](#)

### CONDITIONS DE VENTE DE LA SOCIETE VOYAGES SUR MESURES

Applicables aux rubriques : **Séjours - Vols - Voyage sur mesure - Hôtels / Thalasso / Locati  
résidences - Spécial France - Location de voitures - Restaurants - Adrénaline**

ACTUALISEES LE 14 octobre 2005

### Conditions particulières de vente

#### SOMMAIRE :

[Préambule](#)

[1. Présentation de l'offre](#)

- [2. Durée de l'offre](#)
- [3. Prix](#)
- [4. Paiement](#)
- [5. Absence d'un droit de rétractation](#)
- [6. Remise des documents de voyage](#)
- [7. Durée des voyages](#)
- [8. Formalités administratives et sanitaires](#)
- [9. Forfait Touristique](#)
- [10. Transport aérien](#)
- [11. Prestations terrestres](#)
- [12. Location de voiture](#)
- [13. Restaurants et séjours gastronomiques](#)
- [14. Adrénaline](#)
- [15. Annulations et Modifications](#)
- [16. Responsabilité](#)
- [17. Réclamations](#)
- [18. Assurances](#)
- [19. Loi applicable](#)
- [20. Protection de vos données personnelles \(C.N.I.L\)](#)

## **PREAMBULE**

Les offres de vente de voyages régies par les présentes conditions de vente sont proposées par la société VOYAGES SUR MESURES (ci-dessous « VSM »), Société par Actions Simplifiée au capital de 1.626.571 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny numéro B 321 995 698, sise 54/56 boulevard Victor Hugo – 93585 Saint Ouen cedex.

VSM est titulaire de la licence n° LI 093 03 0007, de l'agrément IATA n°20-2 6439 2, de l'assurance responsabilité civile professionnel : GAN police n° 021 421 167, et de la garantie financière : A

Vous pouvez contacter notre service client du lundi au samedi de 9h00 à 21h30, et le dimanche fériés de 10h00 à 19h par téléphone au **0899 78 5000 (1,34 • T.T.C l'appel puis 0,34 • T.T.C minute, les 12 premières secondes sont gratuites)** ou par mail en remplissant le formulaire contactez-nous » sur notre rubrique « ma commande ».

Afin de sécuriser nos relations sur le plan juridique, il est impératif que vous preniez connaissance des présentes conditions de vente. **Nous vous invitons à les lire attentivement.**

Vous pouvez consulter ces conditions de vente à tout moment via un lien hypertexte « conditions de vente » accessible sur chaque page de nos sites Internet [www.lastminute.com](http://www.lastminute.com), [www.degriftol.com](http://www.degriftol.com) et [www.travelprice.fr](http://www.travelprice.fr).

Ces conditions de vente comprennent :

- Les conditions particulières de vente de la société VSM ;
- Les conditions générales de vente qui correspondent aux articles L211-1 à L211-4 et L211-8 18 du Code du Tourisme.

**Les conditions de vente de la société VSM sont valables à compter du 14 octobre 2005. La présente édition annule et remplace la précédente.**

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

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

**Tout client de la société VSM reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions de vente.**

**vente au nom et pour le compte de tous les voyageurs, avant d'avoir passé sa commande**

[Haut](#)

### **Article 1 : PRESENTATION DE L'OFFRE**

La description des produits est celle dont VSM a connaissance au moment de la saisie des informations en ligne. Ces informations sont susceptibles d'évoluer et d'être modifiées. Néanmoins, nous nous efforçons de vous transmettre un descriptif le plus précis possible.

Nous vous précisons toutefois que les photos figurant dans le descriptif sont simplement illustratives et ne sont pas contractuelles et ne peuvent engager la responsabilité de VSM.

[Haut](#)

### **Article 2 : DUREE DE L'OFFRE**

Les offres de vente de voyages proposées sur les sites [www.lastminute.com](http://www.lastminute.com), [www.degriftour.com](http://www.degriftour.com), [www.travelprice.fr](http://www.travelprice.fr), régies par les présentes conditions de vente, sont normalement valables tant qu'elles demeurent en ligne jusqu'à épuisement des places disponibles, et **peuvent varier en tout temps**.

Selon les produits ou services, notre moteur de recherche gère ou non la disponibilité de l'offre hormis pour les séjours, les offres en ligne sont normalement disponibles.

En effet, nous n'agissons qu'en qualité d'intermédiaire entre vous et nos prestataires. Aussi, nous nous efforçons d'actualiser nos offres dès que nous avons connaissance d'une information les concernant.

[Haut](#)

### **Article 3 : PRIX**

La société VSM vous propose des prestations à des prix dégriffés, négociés, et publics. Les descriptions des offres présentées sur nos catalogues électroniques précisent les prestations incluses dans les offres et les éventuelles conditions particulières.

Tous nos prix sont indiqués en euros, TVA comprise.

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.

En l'absence de mention contraire dans la description de l'offre, **les prix ne comprennent pas**

- les frais de réservation ;
- les frais de livraison des titres de transport ou carnet de voyage (ceux-ci varient selon le mode de livraison choisi) ;
- les assurances ;
- les taxes d'aéroport nationales et internationales ;
- les taxes de sortie de territoire demandées par certains pays, à régler sur place en espèces, l'impôt sur l'enregistrement ;
- les services antérieurs à l'enregistrement à l'aéroport de départ ou postérieurs au retour à l'aéroport ;
- les excédents de bagage ;
- les parking aéroport

- les visas et les frais d'accomplissements des formalités administratives et sanitaires nécessaires à l'accomplissement du voyage : vaccinations, traitements médicaux, etc... ;
- les taxes de séjour pour la France ;
- le supplément chambre individuelle ;
- les repas non compris dans la formule choisie pendant le séjour, et ceux consommés lors des escales ;
- les boissons dont celles prises au cours des repas (y compris les bouteilles d'eau lorsque l'hôte dispose pas d'eau potable) ;
- les quote-part bédés à régler sur place directement auprès de l'hôtelier ;
- les communications téléphoniques ;
- les visites et excursions facultatives, les entrées dans les musées et sites ;
- les activités payantes ;
- les dépenses d'ordre personnel ;
- les pourboires obligatoires dans certains pays ;
- les pourboires d'usage au guide ou et au chauffeur dans le cadre d'un circuit ou d'une croisière

Il appartient au client d'apprécier avant son inscription si le prix lui convient.

Aucune contestation concernant le prix ne pourra être prise en considération ultérieurement.

### **1. Les taxes d'aéroport**

Les taxes d'aéroport ne sont pas 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 ne comprend pas ». Lorsque vous avez complété et validé votre panier d'achat, un devis incluant le montant de ces taxes vous est proposé.

Le montant de ces taxes est susceptible de modification à la hausse comme à la baisse et ce, avec préavis par les autorités concernées.

Si une modification à la hausse du montant des taxes aéroport intervient au moins 30 jours avant le départ, VSM la répercute sur le montant total de votre commande dans les conditions ci-dessous définies (cf. «2. Variations exceptionnelles des prix »).

Attention : outre les taxes d'aéroport directement perçues lors de votre commande, des taxes supplémentaires peuvent être imposées par les autorités locales de certains pays et sont à régler sur place en monnaie locale ou en US dollars.

### **2. Variation exceptionnelle des prix**

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

Néanmoins, la société VSM pourra modifier le prix du voyage jusqu'à 30 jours avant la date de départ en fonction des variations à la hausse 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 aéroports...) dont les montants varient selon les destinations et sont susceptibles d'être modifiés par les autorités locales.

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

voyage.

La variation à la hausse du montant de ces données sera intégralement répercutée dans le prix de la prestation, si cette variation a lieu jusqu'à 30 jours avant la date de départ.

Dans ce cas, la société VSM vous informera de la modification du prix du voyage. Il vous sera possible d'annuler purement et simplement et sans frais votre commande, à condition de notifier l'annulation par écrit (courrier postal simple ou courrier électronique) à la société VSM au moins 30 jours francs avant le jour de votre départ. A défaut d'observer ce délai, des frais d'annulation vous seront facturés, comme prévu au barème de l'article 15 ci-dessous.

### 3. Frais de Réservation

En cas de réservation par téléphone d'un séjour, une somme forfaitaire de 20 • TTC sera facturée d'effet, dans ce cas, vous bénéficiez du conseil personnalisé d'un agent de voyage.

Pour toutes les commandes de séjours effectuées via nos sites web, une facturation forfaitaire TTC sera appliquée.

Pour les réservations de billets d'avion ou de "voyage sur mesure" combinant une prestation totale à un vol, des frais de réservation de **7 • T.T.C par passager** vous seront facturés, aussi bien pour les commandes prises par téléphone que sur le web.

### 4. Frais de retrait / de livraison des documents de voyage

Hormis la possibilité de commander un billet électronique, vous avez la possibilité de retirer vos documents de voyage sur présentation d'une pièce d'identité auprès de notre boutique au 66 avenue des Champs Elysées à Paris (75008).

- frais de retrait en boutique : 7 • \*

Vous pouvez également choisir de vous faire livrer vos documents de voyage selon différents modes de livraison qui comportent les frais suivants (choix qui vous sont proposés en fonction de la date de commande, de la date de départ, et du lieu de départ) :

- « Fréquence Client » (courrier suivi remis sur signature) : 7 • \*

- Chronopost : 18 • \*

- Chronopost international : 29 • \*

- Remise aéroport : 15 • \*

(\* montant des frais de retrait ou de livraison par commande)

Les frais de fax de vos documents de voyage par l'intermédiaire d'un bureau de poste sont également à votre charge.

[Haut](#)

## Article 4 : PAIEMENT

### 1. Modes de paiement

#### 1.1 / Par cartes bancaires :

Notre site vous permet de réserver en direct et de nous transmettre vos coordonnées bancaires de manière confidentielle et sécurisée, lors de votre commande.

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 être demandée, ainsi que celle du passeport ou de la carte d'identité du porteur de la carte bancaire du passager.

Pour la commande de certaines prestations, vos paiements transitent par Londres. Ceci peut entraîner des frais de banque qui sont prélevés de votre compte sans que nous en soyons avisés. Les prélèvements sont de l'ordre de 1 à 2 % du montant total de la facture. Si lors d'un achat sur notre site un tel prélèvement survenait, nous procéderions au remboursement sur présentation d'un justificatif de votre banque.

Nous acceptons les cartes bancaires suivantes : (uniquement celles émises par des banques en France) :

- la carte bleue nationale (**sauf pour les réservations de voyages sur mesure, locations, hébergement et thalasso**) ;
- la carte Visa, Visa Premier, Visa Platinum, Visa Infinite, et Visa Electron ;
- la carte American Express ;
- la carte EuroCard/MasterCard ;
- la carte Maestro ;
- la carte Diner's.

#### 1.2 / Par chèques vacances :

Vous pouvez également régler votre voyage par chèque vacances en suivant la procédure suivante :

1. Vous effectuez votre réservation en ligne ou par téléphone.
2. Vous réglez **en totalité** votre commande par carte bancaire (Carte Bleue Nationale, Visa, Mastercard/Eurocard et American Express, Maestro, Diner's).
3. Une fois votre commande confirmée, vous pouvez nous transmettre vos chèques vacances, 1 mois après votre date de départ, par courrier avec **accusé de réception** accompagné de vos prénoms et numéro de commande à l'adresse suivante :

**Groupe lastminute.com**  
**Département comptabilité client**  
**54/56 bd Victor Hugo**  
**93585 Saint Ouen Cedex**

Nous acceptons aussi bien un règlement partiel par chèques vacances qu'un règlement total.

4. Les chèques vacances seront traités dès leur réception et dès le débit de votre carte bancaire de la totalité du montant de votre voyage. Dès réception du règlement de vos chèques vacances par nous vous rembourserons par chèque bancaire du montant versé par chèques vacances, moins les éventuels frais d'annulation.

#### **Important :**

- La réception des chèques vacances doit se faire **impérativement dans le délai maximum de 30 jours** à compter de la date de votre départ ;
- **10 euros** vous seront facturés pour un règlement en chèques vacances de votre voyage ;
- Si vous faites un règlement par chèques vacances d'un montant supérieur à celui de votre voyage, sachez que nous ne rendons pas la monnaie. De même, en cas d'annulation, c'est la valeur du chèque qui vous sera créditée et non celle des chèques vacances (sous réserve de l'application d'éventuels frais d'annulation conformément au barème de l'article 15 ci-dessous).

#### **2. Conditions de paiement**

**Pour les commandes de séjours en France ou à l'étranger :** Si la commande est passée plus de 30 jours avant le départ, un acompte de 30% du prix du voyage est débité sur votre carte bancaire. Le solde est débité dans le mois avant la date du départ, sur la même carte, lors de la remise des documents de voyage. Si la commande est passée moins de 30 jours avant le départ, l'intégralité du prix de la commande est débitée sur votre carte bancaire lors de la confirmation de la réservation et de la remise des premiers documents de voyage.

**Pour les commandes de locations de vacances, hôtels, séjours en résidences hôtelières :** l'intégralité du prix de la commande est débitée sur votre carte bancaire dès la confirmation de la réservation et l'envoi des documents de voyage.

**Pour les commandes de « Voyage sur mesure » :** dans tous les cas, l'intégralité du montant de la commande est débitée dès la confirmation de votre réservation et l'envoi des « vouchers » (bons de voyage).

d'échange).

**Pour les commandes de vols régulier ou spécial :** l'intégralité du montant de votre commande est débitée immédiatement.

**Pour les commandes de locations de voitures :** notre partenaire Holiday Autos procède au débit de votre réservation de véhicule lorsque celle-ci vous est confirmée et qu'un « voucher » (bon d'échange à remettre au loueur pour la mise à disposition du véhicule) et une facture vous sont adressés par email.

**Pour les commandes de prestations d'« adrénaline » :** l'intégralité du montant de votre commande est débitée immédiatement.

**Pour les commandes de Restaurant :** l'intégralité du montant de votre commande est débitée immédiatement.

Selon le type de prestation le débit de votre compte pourra être opéré soit au profit de la Société soit directement au profit du fournisseur du produit ou du service livré.

[Haut](#)

### **Article 5 : ABSENCE D'UN DROIT DE RETRACTATION**

Les règles de la vente à distance (code de la consommation) prévoient notamment un délai de rétractation de 7 jours pour échange ou remboursement.

**Attention : selon ces mêmes règles, ce droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations touristiques (article L 121-20-4 de code de la consommation).**

Ainsi, pour toute commande de prestation de service effectuée auprès de VSM, vous ne bénéficiez d'aucun droit de rétractation.

[Haut](#)

### **Article 6 : REMISE DES DOCUMENTS DE VOYAGE**

Le mode de remise des documents de voyage et/ou titres de transport figure sur la convocation en fonction du délai disponible entre la date d'émission des billets et la date de votre départ, et/ou de la prestation.

En cas de transmission erronée par le client de ses coordonnées, VSM décline toute responsabilité en cas de non exécution ou de mauvaise exécution du voyage due à la non réception des documents de voyage. Notamment, dans le cadre d'une livraison par Fréquence client (courrier suivi avec remise contre signature), Chronopost ...etc, où l'édition automatique des étiquettes du courrier est faite à partir de l'adresse tapée en ligne par le client.

Il en est de même lorsque le client ne va pas retirer à la poste le courrier contenant ses documents de voyage (dans le cas par exemple de l'envoi d'un "Fréquence client" remis par la Poste uniquement contre signature du client, ou d'un envoi par chronopost ...).

**Pour les réservations de forfait touristique,** les bons d'échanges pour les prestations terrestres (nuits d'hôtel, transferts, etc...) et les convocations (rendez-vous aéroport) vous sont adressés principalement par fax ou e-mail selon le type de prestation. L'acheteur communique une adresse électronique » ou un numéro de télécopie où VSM pourra lui adresser certains documents relatifs au voyage, tous les jours de la semaine, entre 08h00 et 22h00 incluant les dimanches et les jours fériés.

**Les titres de transport** sur vols charters sont remis à l'aéroport sur présentation de la convocation. Les billets d'avion sur vols réguliers vous sont envoyés par courrier ou par transport express, ou sont remis à l'aéroport sur présentation de la convocation.

Pour les billets électroniques, vous êtes convoqué directement au comptoir d'enregistrement de la compagnie assurant votre transport et qui vous remettra votre carte d'embarquement.

**Pour les réservations de location/résidence, hôtel (sans transport), location de voiture, etc...**

**restaurant, de prestations d' « adrénaline »**, le mail de confirmation fait office de facture et d'échange. Vous devez donc l'imprimer et le conserver. Il vous sera demandé à votre arrivée si de séjour ou de délivrance de la prestation.

Notre système vérifie le bon envoi des documents mais pas leur réception. Si vous ne les recevez pas, il vous appartient de nous le faire savoir pour que nous puissions vous les ré-expédier à temps (attention : ré-expédition et ré-émission des billets à vos frais s'ils ne vous sont pas parvenus du fait d'une erreur qui vous est imputable).

**Par ailleurs, jusqu'à la dernière minute nos prestataires sont susceptibles de modifier les horaires de vols. Aussi, nous vous recommandons de consulter régulièrement les messages de votre boîte mail ou de votre messagerie téléphonique jusqu'au moment de votre départ, si vous avez déjà réceptionné vos documents de voyage.**

[Haut](#)

## **Article 7 : DUREE 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. Une nuitée, il convient d'entendre la période de mise à disposition de la chambre, soit entre 14 heures le jour et 14 heures le lendemain.

La première et/ou la dernière journée sont généralement consacrées au transport. De ce fait, s'il advient 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, un remboursement ne pourrait avoir lieu.

Ainsi, si le client entre en possession de sa chambre, par exemple, à 5 heures du matin, les 7 heures au cours desquelles sa chambre a été tenue à disposition (de 5 heures à 12 heures) sont considérées comme une nuitée.

En effet, de tels horaires peuvent être imposés par des impératifs de sécurité ou les contraintes de trafic, en particulier lors des périodes de hautes fréquentations, qui sont totalement indépendantes de la volonté de VSM.

Il en est de même si la durée du séjour se trouvait allongée. Aussi nous vous recommandons, notamment 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.

[Haut](#)

## **Article 8 : FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES**

**Seuls une carte nationale d'identité ou un passeport en cours de validité permettent de voyager. Aucun autre document ne peut servir à voyager, aussi bien pour un adulte, un enfant ou un bébé.**

En règle générale, un passeport en cours de validité est indispensable pour les destinations situées 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 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**, les formalités



administratives et/ou sanitaires nécessaires à l'exécution du voyage figurent dans votre contrat

Formalités nécessaires aux enfants mineurs français :

- De 0 à 14 ans : s'ils ne disposent pas de papiers d'identité personnels, ils peuvent figure passeport de la personne investie de l'autorité parentale avec laquelle ils voyagent (à partir de 7 ans, la photo est obligatoire). Si la personne investie de l'autorité parentale n'a pas de carte nationale d'identité, l'enfant devra également être en possession d'une carte nationale d'identité, avec attestation de sortie du territoire s'il voyage avec une tierce personne.
- A partir de 15 ans : les enfants doivent être en possession de papiers d'identité à leur nom

VSM ne saurait en aucun cas accepter l'inscription d'un mineur non accompagné.

En conséquence, VSM ne saurait être tenue pour responsable dans le cas où, malgré cet interdit, un mineur non accompagné serait inscrit, à son insu, sur un voyage.

Les ressortissants des pays étrangers doivent impérativement se renseigner préalablement à l'inscription auprès des autorités compétentes du ou des pays de destination ou peuvent nous contacter au 0899 78 5000 (1,34 • T.T.C l'appel puis 0,34 • T.T.C / minute, les 12 premières secondes sont gratuites).

Pour bien préparer votre voyage, nous vous recommandons vivement de consulter toutes les informations sur les pays à visiter et sur les démarches administratives et sanitaires à accomplir sur les sites suivants : [diplomatie.gouv.fr](http://diplomatie.gouv.fr), [action-visas.com](http://action-visas.com)

Quelle que soit votre nationalité, nous vous recommandons vivement 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 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 ainsi que les frais en résultant vous incombent.**

Il vous appartient de respecter scrupuleusement ces formalités et de vous assurer que les noms et prénoms qui figurent sur vos documents de voyages (réservations, titres de transport, bons d'échange...) correspondent exactement à ceux qui figurent sur leur pièce d'identité, passeport etc.

**VSM ne pourra en conséquence être tenue pour responsable de votre inobservation de vos obligations, notamment dans le cas où vous vous verriez refuser l'embarquement ou le débarquement, ou infliger le paiement d'une amende.**

VSM ne saurait en aucun cas se voir imputer les frais d'amende et/ou de droits résultant de l'inobservation des règlements douaniers ou sanitaires des pays visités.

[Haut](#)

## **Article 9 : FORFAIT TOURISTIQUE**

### **1. Définition du forfait touristique**

La vente de forfait touristique est régie par le Code du Tourisme.

Les articles L211-1 à L211-4 et L211-8 à L211-18 du Code du Tourisme sont reproduits ci-dessous dans les conditions générales de vente de VSM. Ces dispositions sont complétées par les présentes conditions particulières de vente.

Au sens de l'article L211-2 du Code du Tourisme, constitue un forfait touristique, la prestation :  
1° Résultant de la combinaison préalable d'au moins deux opérations portant respectivement sur le transport, le logement, ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement représentant une part significative dans le forfait ;

2° Dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée ;  
Vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris.

Ainsi, constitue un forfait touristique, les prestations vendues sous les rubriques « séjours à l'étranger », « vacances en France », « voyages sur mesure », « week-ends », « thalasso », les séjours gastronomiques, adrénalines, ou associant un hôtel et un concert sur nos sites Internet [www.lastminute.com](http://www.lastminute.com), [www.dégriftour.com](http://www.dégriftour.com), et [www.travelprice.fr](http://www.travelprice.fr).

Toutes ces rubriques vous proposent la combinaison de prestations touristiques pour une durée supérieure à vingt-quatre heures et pour un prix global TTC.

Quant à notre rubrique « Voyage sur Mesure », elle vous offre la liberté d'associer vous-même différentes prestations touristiques.

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

## 2. Réservations d'un forfait touristique

### a) Acceptation de l'offre :

Le client s'inscrit à une offre et communique ses coordonnées bancaires qui sont enregistrées dans notre système sécurisé. Un devis de sa commande lui est présenté. S'il accepte cette proposition en cliquant sur " valider ma commande ", un contrat de vente lui est alors présenté. Il peut alors valider l'acceptation en ligne de son contrat électronique en cliquant sur " Accepter ". Ce dernier clic n'est possible que si le client a confirmé avoir lu et accepté les présentes conditions de vente en cochant la case correspondante. Si vous ne n'aviez pas encore lu nos conditions de vente, c'est le moment où le lien « conditions de vente » est mis à votre disposition vous est proposé.

Cette démarche du double " clic " vaut reconnaissance et acceptation par l'acheteur au nom de voyageurs de l'ensemble des conditions exposées ci-après.

Le contrat électronique accepté en ligne vaut commande définitive, et cette dernière ne peut être rétractée.

V.S M s'engage à faire le maximum pour que votre contrat en ligne reprenne avec exactitude l'ensemble des données de votre commande. Cependant, il peut advenir que des problèmes informatiques nuisent à la transmission correcte de ces informations. Dans ce cas, il appartient au client de bien relire son contrat et de ne pas l'accepter en l'état en ne cliquant pas sur " Accepter".

### b) Disponibilité des offres :

**Pour les réservations de séjours à l'étranger ou en France**, bien que nous faisons tout notre possible pour maintenir les offres à jour et les modifier en temps réel dès que nous recevons des informations de nos fournisseurs sur leur disponibilité ou caractéristiques, toutes nos offres en ligne ne sont pas nécessairement disponibles. Après passation de votre commande, nous vous adressons par mail d'accusé réception de votre commande qui vous donne le numéro sous lequel votre commande est enregistrée. Nous nous renseignons auprès de notre prestataire pour vérifier la disponibilité du séjour. Si celui-ci est disponible, dans le même temps, nous débitons votre carte bancaire pour la réservation de ce séjour auprès de notre prestataire, vous confirmons par mail que le séjour est disponible et réservé, et vous adressons vos documents de voyage. En cas d'indisponibilité du séjour, nous vous contactons par mail ou par téléphone pour vous informer de l'indisponibilité de celui-ci et vous faire une contre-proposition.

Dans tous les cas, la réponse sur la disponibilité du séjour vous est adressée dans un délai maximum de 48 heures.

**Pour les réservations de « Voyage sur Mesure », de séjours gastronomiques, ou de séjours adrénaline**, toutes nos offres en ligne sont normalement disponibles jusqu'à épuisement des places. Elles peuvent varier en temps réel. Après passation de votre commande, nous vous adressons un mail d'accusé de réception aux coordonnées que vous nous aurez indiquées faisant à la fois office de confirmation d'échange et de facture, et votre carte bancaire est immédiatement débitée. Toutefois, si

exceptionnellement votre commande avait croisée l'information du fournisseur sur l'indisponibilité du service, nous vous contacterions immédiatement pour vous faire une contre-proposition. En cas de refus de votre part de cette contre-proposition, nous procédons au remboursement immédiat de l'achat.

**Dans tous les cas, nous ne prenons en compte que des commandes fermes. Nous ne pouvons traiter votre commande que lorsque vous nous avez communiqué vos coordonnées bancaires, et accepter électroniquement votre contrat.**

[Haut](#)

## **Article 10 : TRANSPORT AERIEN**

### **10.1. Responsabilité**

Dans le cadre de l'achat de billets d'avion sur vol régulier, VSM agit en qualité de simple intermédiaire entre vous et la compagnie aérienne.

La responsabilité de VSM est définie par les articles L211-17 et L211-18 du Code du Tourisme (l'article 15 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 renforçant la confiance dans l'économie numérique dite loi « LEN »).

Cependant, VSM ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas de modification des horaires, retards, annulations et autres, **imputables à des cas fortuits, des cas de force majeure** (grêle, intempéries, guerres, séismes, épidémies, etc.), **à des faits de tiers à VSM, ou du fait du client**, notamment, en cas de présentation après l'heure de convocation à l'aéroport, refus d'embarquement pour non respect des formalités administratives ou sanitaires exigées, non présentation à l'embarquement, etc.

Les conditions d'exécution du transport aérien sont régies par les compagnies aériennes. Les modifications d'horaires ou d'itinéraires, escales, changements d'aéroport, retards, correspondances manquées, annulations de vols, font partie des contraintes spécifiques au transport aérien. Elle la plupart du temps, liées à l'encombrement de l'espace aérien à certaines périodes, au respect des règles de la navigation aérienne, au délai de traitement des appareils sur les aéroports, et ceci pour garantir la sécurité des passagers. Néanmoins, dans le cadre d'un voyage à forfait, VSM et son prestataire vous assurent une prise en charge des éventuels frais consécutifs (frais de restauration, nuit d'hôtel...etc).

Les vols directs peuvent être « non stop » ou comporter une ou plusieurs escales (mais même avec les compagnies aériennes car même numéro de vol) avec changement ou non d'appareil sans que VSM en soit nécessairement informé. Il en est de même pour les vols en connexion qui peuvent nécessiter l'objet de changement d'appareils.

Par ailleurs, la durée du voyage est calculée à partir de l'heure de convocation à l'aéroport de départ jusqu'à l'heure d'arrivée à l'aéroport le jour du retour, ce qui correspond au temps pendant lequel le client est pris en charge. Le temps du trajet étant inclus dans la durée globale du forfait, une arrivée le lendemain et un départ très tôt le matin ne peuvent donner lieu à aucun remboursement.

### **10.2 Conditions particulières aux vols spéciaux**

Outre les conditions mentionnées à l'article 9.1, les vols spéciaux obéissent aux conditions particulières suivantes :

Toute place sur vol spécial non utilisée de votre fait 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 au bénéfice d'un vol régulier par choix délibéré de votre part entraîne le paiement intégral du prix du voyage au tarif en vigueur.

**Horaires, itinéraire, et appareils :** Par nature, les horaires des vols spéciaux sont susceptibles d'être modifiés. Ils vous seront confirmés entre cinq jours et la veille de votre départ, mais des modifications imputables au trafic aérien sont encore possibles jusqu'au dernier moment. Ils peuvent être soit des modifications, être décalés jusqu'à 48 heures (**même après confirmation**) sur l'initiative de

l'organisateur. En effet, dans le cadre de l'organisation du trafic aérien par les aéroports, la prix systématiquement donnée aux vols réguliers.  
Dès que nous sommes en possession de telles informations, nous nous engageons à vous les transmettre.

Les vols directs peuvent être directs ou comporter une ou plusieurs escales (mais même vol se compagnies aériennes car même numéro de vol) avec changement ou non d'appareil sans qu'en soit nécessairement informé.

Il en est de même pour les vols en connexion qui peuvent faire l'objet de changements d'appareil. Toutefois, les transporteurs se réservent le droit, en cas de fait indépendant de notre volonté, d'adapter la clientèle par tout moyen de transport de leur choix, avec une diligence raisonnable, sans qu'un dédommagement ne puisse être revendiqué.

L'identité du transporteur et le type d'appareil pour les vols spéciaux vous 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 le billet de transport ou la convocation peut être soumis à des modifications de dernières minutes par le transporteur, tant à l'aller qu'au retour.

Bien entendu, dans tous les cas, nous vous en informerons dès que nous serons en possession de l'information. Toutes les mesures seront prises pour vous permettre de prendre le vol prévu ou correspondant.

### 10.3 Non présentation au départ

**Sauf du fait de VSM**, le non-embarquement sur le vol aller (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 ou des billets rachetés, ou encore des frais d'hébergement ou autres. Aussi, vous devez impérativement nous en informer le jour de départ si vous souhaitez que nous tentions de conserver le vol retour, cette décision étant à la discrétion de la compagnie aérienne.

Tout voyage interrompu, abrégé, ou toute prestation non consommée de votre fait ne donnera aucun remboursement.

Si vous avez souscrit une assurance couvrant notamment l'interruption de séjour, vous devrez vous conformer aux modalités d'annulation figurant dans les conditions de votre assurance.

### 10.4 Pré et post acheminement

Si le vol spécial prévu pour effectuer le pré-acheminement ou post-acheminement venait à être annulé ou retardé pour quelle raison que ce soit (exemples : grève, nombre insuffisant de passagers, conditions météorologiques difficiles, retard, problème technique), les compagnies se réservent la possibilité d'assurer en ce cas le transport, par tout autre mode (autocar, train, etc.).

Si vous organisez vous-même votre pré ou post-acheminement, nous vous conseillons de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, pour vous éviter tout risque de perte financière. Il vous est également conseillé de ne prévoir aucun engagement important le jour de votre retour.

Les conséquences des retards (vol régulier manqué) lors des pré et post-acheminements **qui sont organisés par vous** ne peuvent être supportées par VSM.

### 10.5 Le retour

Quel que soit le type de vol, régulier ou spécial, le retour **doit impérativement être re-confirmé** par vous, 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.

Nous attirons votre attention sur le fait que **cette procédure est obligatoire pour tous les vols** (régulier ou spécial) et qu'à défaut, votre place ne pourra être assurée par la compagnie qui ne pourra l'attribuer à une autre personne en l'absence d'une re-confirimation de votre part.

Par ailleurs, cette procédure permet aussi, à cette occasion, de vous faire confirmer les horaires de votre vol retour qui peuvent avoir subi quelques modifications.

La société VSM ne saurait être tenue pour responsable de votre négligence.

#### 10.6 Perte ou vol de billets d'avion

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 (souvent des billets rachetés, cartes d'embarquement...). Cependant, nous vous informons que l'éventuel remboursement de la compagnie aérienne ne pourra intervenir avant un délai de douze à dix-huit jours.

#### 10.7 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, vous devrez vous acquitter d'un supplément directement auprès de la compagnie à l'aéroport.

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

En cas de détérioration, acheminement tardif, vol, ou perte de bagages, achats, vous devez vous adresser à la compagnie aérienne pour lui faire constater la détérioration, l'absence ou la perte de vos effets personnels **avant votre 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 vos objets.

#### 10.8 Bébés et enfants

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

Les enfants (de 2 à 11 ans révolus) sur certains vols peuvent bénéficier de réduction excepté sur les vols spéciaux.

#### 10.9 Femmes enceintes

Les compagnies aériennes peuvent parfois refuser l'embarquement à une femme enceinte lorsqu'elles estiment, en raison du terme de la grossesse, qu'un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible.

[Haut](#)

### Article 11 : PRESTATIONS TERRESTRES

#### 11.1. Réservation d'une prestation d'hébergement seule (hors forfait touristique)

Dans le cadre de l'achat d'une prestation d'hébergement seul (nuit d'hôtel, cure en Thalasso, location d'un logement en France ou à l'étranger), VSM agit en simple qualité d'intermédiaire entre vous et l'hôtel ou la résidence.

Toutes nos offres en ligne sont normalement disponibles. Un accusé de réception faisant office de confirmation et de facture vous est adressé automatiquement quelques minutes après la passer commande.

vosre commande à l'adresse mail que vous nous aurez communiquée lors de votre commande. La carte bancaire est immédiatement débitée. Nous pouvons cependant être amenés à vous cont- toutefois le fournisseur nous informait de l'indisponibilité de l'offre. Dans ce cas nous vous faisc- contre-proposition. En cas de refus de votre part de cette nouvelle proposition, nous procédons- remboursement immédiat de votre achat.

## **11.2. Conditions relatives à l'hébergement, qu'il soit seul ou compris dans le cadre d'un- touristique**

### 11.2.1 / Classification de l'hôtel :

Le nombre d'étoiles attribuées à l'établissement hôtelier figurant dans le descriptif correspond à- classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil, et qui peuvent donc- 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- connaissance des établissements et des appréciations qui nous sont adressées par nos clients

Il peut arriver que pour des raisons techniques, dans des cas de force majeure ou du fait d'un t- VSM, nous substituons à l'hôtel prévu un établissement de même catégorie proposant des pre- 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.

### 11.2.2 / Prise en possession et libération de la chambre :

Nous vous informons que les règles applicables en matière d'hôtellerie internationale imposent- clients prennent possession des chambres à partir de 14 heures quelle que soit l'heure d'arrivé- et les libèrent avant 12 heures quel que soit l'horaire du vol de retour.

Il n'est malheureusement pas possible de déroger à cette règle, si bien que toute prise en poss- anticipée ou libération tardive est considérée par l'hôtelier comme une nuitée supplémentaire p- laquelle le client ne pourra prétendre à aucun remboursement.

### 11.2.3 / Les types de chambre :

- **Chambres individuelles** : elles disposent d'un lit d'une personne.  
Elles font l'objet d'un supplément, sont proposées en quantité limitée et sont souvent m- spacieuses, moins confortables, et moins bien situées que les autres chambres (notam- pour les croisières, où elles sont souvent situées près de la salle des machines).
- **Chambres doubles** : elles disposent de deux lits simples ou rarement d'un lit double.
- **Chambres triples** : elles se présentent, dans la plupart des cas, comme les chambres d- un lit d'appoint (attention : ce lit peut être inférieur à la taille standard).
- **Chambres quadruples** : elles se présentent, dans la plupart des cas, comme les chambr- doubles + deux lits d'appoint (attention : ces lits peuvent être inférieurs à la taille standa- Dans le cas de 2 adultes + 2 enfants, si la superficie des chambres ne permet pas de lo- de trois personnes dans la même chambre, il sera alors demandé 2 chambres doubles i- côte ou communicantes (dans la mesure du possible) et le tarif adulte sera alors appliq- mention spéciale).

\* **Chambres familiales** : certaines chambre triples ou quadruples comportent 3 ou 4 vrais lits de- standard et ne donnent donc pas lieu à réduction.

Sur les bateaux de croisières, les cabines offrent généralement un espace plus restreint que d- chambre d'hôtel.

### 11.2.4 / Les repas :

Le nombre de repas dépend du nombre de nuits passées à l'hôtel, des horaires de vols, et de l- formule choisie :

- **All inclusive** : comprend l'hébergement, le petit-déjeuner, le déjeuner, le dîner et les bc

usuelles (eau minérale, jus de fruits, sodas, vins, alcool locaux) généralement de 10h à 18h. Certains alcool peuvent ne pas être compris dans la formule et faire l'objet d'une facturation à l'hôtelier.

- **Pension complète** : comprend l'hébergement, 6/7 ou 13/14 petit-déjeuners, 6/7 ou 13/14 déjeuners et 6/7 ou 13/14 dîners, sans les boissons, suivant les plans de vol et vos horaires d'arrivée et de départ de l'hôtel.
- **Demi-pension** : comprend l'hébergement, 6/7 ou 13/14 petit déjeuners et 6/7 ou 13/14 déjeuners selon le cas, sans les boissons, suivant les plans de vol et vos horaires d'arrivée et de départ de l'hôtel.

En revanche, ces repas, selon les horaires de vols, pourront être fournis au cours du vol. 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.

Dans le cadre de la pension complète ou de la demi-pension, les boissons ne sont pas comprises à l'exception dûment mentionnée dans le descriptif. Attention : selon les pays, les prestataires n'ont pas toujours d'eau potable. L'achat de bouteilles d'eau potable est alors à la charge du client.

Toutes les consommations « hors forfait » sont à régler sur place auprès de l'hôtelier.

#### 11.2.5 / Bébés :

Les hôtels ne disposent que d'un nombre limité de lits de bébés qui sont mis à votre disposition en fonction de votre arrivée à l'hôtel en fonction des disponibilités. Pour plus de précautions, nous vous recommandons d'en faire la demande lors de votre demande de réservation. Le lit bébé vous sera confirmé en même temps que votre réservation.

Par ailleurs, nous invitons les parents de bébés à emporter avec eux la nourriture adaptée à leur bébé, 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 sera demandé lors de la réservation.

#### 11.2.6 / Les activités proposées lors du séjour :

Il peut advenir que certaines activités indiquées dans le descriptif soient supprimées par notre prestataire local notamment pour des raisons de force majeure, de sécurité, climatiques, de saison touristique, ou lorsque le nombre minimum de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint (exemples : sports collectifs, club enfant, activités culturelles...).

En avant ou en 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.

Si nous disposons de telles informations avant votre départ, nous nous engageons à vous en informer.

Il se peut, notamment en haute saison, que le nombre de parasols, chaises longues, matériel 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 que certaines ne soient pas nettoyées régulièrement.

En cas d'achat d'objets artisanaux, lors des circuits ou excursions, VSM décline toute responsabilité quant à la matière, les conseils des guides étant donnés à titre gratuit et indicatif. De même, l'exportation d'objets fossiles, pierre archéologique ou autre richesse naturelle ou culturelle achetées ou trouvées est réglementée. Il incombe aux voyageurs de se renseigner avant le départ et sur le lieu de séjour de la législation locale. Des comportements habituels et naturels dans le pays d'origine, peuvent être sanctionnés dans certains autres. Là encore il appartient aux voyageurs de se renseigner sur les coutumes du pays visité.

Les activités sportives proposées avec participation sont souvent organisées par des prestataires extérieurs à l'hôtel et sans aucun liens contractuels avec VSM. 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.

D'une manière générale, nous dégageons toute responsabilité pour toutes activités sportives, excursions, ou locations de véhicules effectuées par un autre intermédiaire (ou prestataire) que nôtre.

[Haut](#)

## **Article 12 : LOCATION DE VOITURE**

### **12.1. Locations de voitures non proposées dans le cadre d'un forfait touristique**

Les locations de voiture non proposées dans le cadre d'un forfait touristique vous sont proposées traitées par notre partenaire Holiday Autos, filiale du groupe lastminute.com.

Ainsi, lorsque vous sélectionnez la rubrique « location de voiture », vous êtes sur les pages du d'Holiday Autos et dans leur système de réservation.

Toutes ces offres vous sont proposées par la société Holiday Autos.

Dans ce cas, **seules les conditions de vente de la société Holiday Autos et les conditions particulières du loueur s'appliquent.**

La lecture de ces conditions de vente ainsi que leur acceptation vous est proposée au moment réservation du véhicule.

D'ailleurs, votre commande ne pourra être enregistrée qu'après votre acceptation de ces conditions de vente en cochant la case réservée à cet effet.

Vous pouvez les consulter en cliquant sur le lien suivant : [holidayautos.fr](http://holidayautos.fr)

Si le véhicule demandé est immédiatement disponible, vous recevez immédiatement un mail de confirmation d'Holiday Autos, comprenant également le « voucher » (bon d'échange) à remettre au loueur pour la remise du véhicule et la facture de votre commande. Holiday Autos procède au débit immédiat de votre carte bancaire.

Dans le cas contraire, vous recevez un simple accusant réception par Holiday Autos de votre commande. Holiday Autos s'engage à vous confirmer la disponibilité ou à vous faire une contre proposition dans les 48 heures par téléphone ou par mail. Dès votre accord lors de cet entretien téléphonique avec nos services, ou votre retour de mail, Holiday Autos vous confirme la location de la voiture par l'envoi du voucher (bon d'échange) à remettre au loueur pour la remise du véhicule et votre facture. Votre carte bancaire est alors débitée par Holiday Autos.

### **12.2. Locations de voitures proposées dans le cadre d'un forfait touristique**

Lorsqu'elle est comprise dans un forfait touristique organisé ou distribué par VSM, votre location de voiture est régie notamment par les dispositions de l'article 9 (définition du forfait touristique), et plus généralement, par toutes les dispositions relatives au forfait touristique des présentes conditions particulières de vente (conditions d'annulation...etc).

Votre « voucher » (bon d'échange) à remettre au loueur pour la remise du véhicule, vous est envoyé par VSM dans le mail de confirmation de votre commande de forfait qui fait également office de

**Dans les deux cas,** nous attirons votre attention sur le fait que le loueur pourra prendre un décaissement de votre carte bancaire avant la prise du véhicule, à titre de garantie. Il pourra également, dans ces cas, demander une caution pour la prise de possession. Il est donc conseillé de contacter l'agence de location de voitures Partenaire afin de connaître le montant de cette caution.

[Haut](#)

## **Article 13 : RESTAURANTS ET SEJOURS GASTRONOMIQUES**

### **13.1. Restaurant**



Dans le cas de la réservation d'un restaurant, l'attribution du numéro de commande après que ayez validé votre panier d'achat, accuse réception de votre commande par vos services. **Nous prions de conserver ce numéro que vous devrez présenter à notre prestataire.**

Ce mail contient également la facture de votre achat, ainsi que les coordonnées du prestataire les indications utiles pour la délivrance de la prestation. N'hésitez à contacter librement notre prestataire qui se fera un plaisir de répondre à toutes vos questions concernant le déroulement prestation.

Si exceptionnellement votre commande avait croisé l'information du fournisseur sur l'indisponibilité service, nous vous contacterions immédiatement pour vous faire une contre-proposition. Si celle vous satisfaisait pas, nous procéderons au remboursement immédiat de votre achat.

### 13.2. Séjours Gastronomiques

Les séjours Gastronomiques ou les prestations restaurant vendues avec un transport et/ou une voiture sont régies notamment par les dispositions de l'article 9 (définition du forfait touristique), et plus généralement, par toutes les dispositions relatives au forfait touristique des présentes conditions particulières de vente (conditions d'annulation...etc).

Si exceptionnellement votre commande avait croisée l'information du fournisseur sur l'indisponibilité service, nous vous contacterions immédiatement pour vous faire une contre-proposition. Si celle vous satisfaisait pas, nous procéderons au remboursement immédiat de votre achat.

[Haut](#)

## Article 14 : ADRENALINE

### 14.1. Prestation d'Adrenaline vendue hors forfait touristique

Dans le cas de la réservation d'une prestation « Adrenaline », l'attribution du numéro de commande après que vous ayez validé votre panier d'achat, accuse réception de votre commande par vos services. **Nous vous prions de conserver ce numéro que vous devrez présenter à notre prestataire.**

Ce mail contient également la facture de votre achat, ainsi que les coordonnées du prestataire les indications utiles pour la délivrance de la prestation. N'hésitez à contacter librement notre prestataire qui se fera un plaisir de répondre à toutes vos questions concernant le déroulement prestation.

Si exceptionnellement votre commande avait croisée l'information du fournisseur sur l'indisponibilité service, nous vous contacterions immédiatement pour vous faire une contre-proposition. Si celle vous satisfaisait pas, nous procéderons au remboursement immédiat de votre achat.

### 14.2. Prestation Adrenaline vendue dans le cadre d'un forfait touristique

Les séjours Adrenaline ou les prestations adrénalines vendues avec un transport et/ou une location voiture sont régies notamment par les dispositions de l'article 9 (définition du forfait touristique), et plus généralement, par toutes les dispositions relatives au forfait touristique des présentes conditions particulières de vente (conditions d'annulation...etc).

[Haut](#)

## Article 15 : ANNULATIONS ET MODIFICATIONS

### 1. Conditions d'annulation

**L'annulation de votre commande pour quelque raison que ce soit ne vous dispense pas paiement intégral des sommes dont vous êtes redevable auprès de la société VSM.** 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.

Dans ces conditions nous vous conseillons vivement de contracter l'assurance annulation **ELV**

**En règle générale les modifications uniquement substantielles et imputables au client se 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 ti 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 quelque cause que ce soit, les frais extérieurs au forfait et d'ores et d engagés par vous (délivrance des visas, autres documents de voyage, frais de vaccination...) i peuvent faire l'objet d'un quelconque remboursement.

Tout séjour interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée de votre fait pour quelq que ce soit ne donne lieu à aucun remboursement.

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

Lorsque vous avez souscrit une assurance annulation, nous vous rappelons qu'il vous appartie d'informer directement l'assureur de l'annulation ou de tout autre sinistre dans les conditions et indiqués au contrat figurant sur ce site.

## **2. Barème d'annulation**

Les frais d'annulation varient selon les prestataires qui ont participé à la réalisation de votre vo. Sous réserve de mentions particulières dans le descriptif du voyage sélectionné, le barème ci-c sera appliqué. Ce barème illustre le maximum de frais applicables. En pratique, les frais seront inférieurs.

a) pour les **réservations de vols secs (réguliers ou spéciaux)** :  
100 % du montant de la prestation

b) pour les **séjours en France ou à l'étranger, les séjours gastronomiques, les séjours adrénalines, les nuitées en hôtel, résidences hôtelières et locations de vacances** :

- à + de 30 jours du départ = 10% du montant de la prestation
- de 30 à 16 jours = 50% du montant de la prestation
- de 15 à 7 jours = 75% du montant de la prestation
- à moins de 7 jours = 100% du montant de la prestation

c) pour tous les « **voyage sur mesure** » :

- jusqu'à plus de 3 jours avant le départ : 90% du montant du voyage
- à moins de 3 jours : 100% du montant du voyage

d) pour les **restaurants** :

- jusqu'à 48 h avant le déjeuner ou le dîner : montant des frais de réservation
- à moins de 48 h : 100 % du montant de la prestation

e) pour les **locations de voitures** : (conditions d'Holiday Autos)

- plus de 31 jours : annulation sans frais
- de 31 à 21 jours : 30 •
- de 20 à 7 jours : 60 •
- moins de 7 jours : 90 •

Pour plus de détails, nous vous invitons à vous reporter aux conditions de vente de la société l Autos.

f) pour les prestations d'**Adrénaline** :

- à moins de 48 h du rendez-vous : 100% du montant de la prestation

g) **en cas de non-présentation ou de présentation hors délais** sur le lieu de rendez-vous pc toutes les formules :

100 % du prix de la prestation.

**Précisions :**

Le barème d'annulation ci-dessus est un maximum. Cependant nous percevons un minimum fixé comprenant d'une part les frais de réservation, (Internet ou téléphonique) et d'autre part, 61 € par personne (ou par commande pour les locations de vacances), correspondant à nos frais de dossier. Ces frais ne sont jamais remboursables (ni par l'agence, ni par l'assureur ELVIA), sauf en cas d'annulation de la part du fournisseur ou de VSM.

**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.

[Haut](#)

**Article 16 : RESPONSABILITE**

Pour l'achat d'une prestation hors forfait telle que : un vol sec, un hôtel, une location de voiture, une résidence, un restaurant, ou une prestation « adrénaline », VSM intervient en qualité de simple intermédiaire entre vous et le prestataire (compagnie aérienne, hôtelier, restaurant, Partenaire,

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

D'une façon générale, VSM n'assume en aucun cas la responsabilité d'un quelconque préjudice lié à votre non-satisfaction.

Enfin, VSM ne saurait être déclaré responsable de tous les cas de détérioration, vol, perte des bagages, effets personnels, achats et autres biens possédés ou acquis par vous.

La responsabilité de VSM se limite aux seules prestations réglées à l'agence, excluant ainsi toutes les prestations achetées sur place.

[Haut](#)

**Article 17 : RECLAMATIONS**

Toute réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat de voyage doit être **signifiée** par le client **immédiatement** sur place et par écrit auprès du prestataire concerné. Cette réclamation doit être dûment signée par le prestataire.

Nous ne prendrons en charge les communications téléphoniques ou les frais postaux inhérents aux requêtes que si elles sont fondées, sauf les frais de recommandés car ils constituent une dépense superflue pour formuler une réclamation.

Si vous n'avez pu obtenir satisfaction, nous vous remercions de bien vouloir faire constater par 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 :

**VOYAGES SUR MESURES**  
**Département Qualité**

**66, avenue des Champs Elysées  
75008 PARIS**

Un accusé réception de votre courrier attestant de sa bonne réception et de sa prise en charge service concerné vous sera adressé dans les sept jours ouvrés suivants sa réception. Dans la 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 informer de votre insatisfaction restent à votre charge. Nos bureaux ne sont pas ouverts aux p toute réclamation doit donc faire l'objet d'un écrit.

VSM 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, préalable 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 de transport, déclaration de perte, coupon d'enregistrement de bagage. Si vous avez souscrit l'assurance ELVIA N° 303 157 il vous appartient de faire la déclaration dans les délais prévus dit contrat.

Concernant les **retards d'avions**, si vous avez souscrit le contrat d'assurance ELVIA N° 303 157, vous devez faire votre déclaration exclusivement auprès de la compagnie d'assurance ELVIA. Seules les demandes accompagnées de tous les justificatifs prévus au contrat seront recevables **par la compagnie d'assurance. Il n'incombe pas à la société VSM de faire quelque démarche que soit concernant ce point.**

[Haut](#)

## **Article 18 : ASSURANCES**

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

VSM vous propose donc de souscrire **au moment de votre commande une assurance** auprès de la compagnie ELVIA Assurances Voyages (contrat 303 157) et qui offre la possibilité de choisir entre différents types de garanties : une garantie annulation, ou une garantie multirisque (annulation, perte / vol de bagages, rapatriement).

Les détails des différentes garanties sont accessibles en [clicquant ici](#).

Cette assurance n'est pas proposée sur nos sites pour les réservations de locations de vacances, résidences hôtelières ou de nuits d'hôtels. Si vous souhaitez vous assurer, nous vous invitons à contacter directement la compagnie d'assurance.

Vous avez la possibilité de consulter à tout moment le détail de ces garanties sur nos sites Internet : [www.lastminute.com](http://www.lastminute.com), [www.degriftour.com](http://www.degriftour.com), et [www.travelprice.fr](http://www.travelprice.fr).

Une fois que vous avez souscrit une garantie, il n'est pas possible de la modifier ultérieurement ou de la remplacer pour une autre garantie, ou de l'annuler.

Le montant de la souscription de l'assurance demeure systématiquement acquis et il n'est pas possible de prétendre à son remboursement.

De son côté, VSM a souscrit auprès de la compagnie GAN, Tour GAN, CEDEX 13, 92082 PAF DEFENSE, 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 de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de son activité d'organisation de voyage et ce, à concurrence d'un montant de 1 524 490 000 Euros (10.000.000 francs) par année.

d'assurance pour les dommages corporels, de 762.245 • (5.000.000 francs) pour les dommages corporels, et de 22 867 Euros (150.000 francs) pour perte, vol ou détérioration des bagages et objets confiés.

[Haut](#)

#### **Article 19 : LOI APPLICABLE**

VSM est une société française. Le contrat de vente conclu avec VSM est régi par le droit français.

[Haut](#)

#### **Article 20 : PROTECTION DE VOS DONNEES PERSONNELLES (C.N.I.L)**

Afin d'assurer une qualité de service optimale, nous vous informons que votre conversation avec nos conseillers clientèle peut être écoutée ou enregistrée à l'aide d'un système déclaré à la Commission Nationale Informatique et Liberté. Cet enregistrement sera conservé au maximum une semaine et peut être utilisé pendant ce délai de 7 jours que dans un but pédagogique dans le cadre de la formation continue de nos conseillers clientèle.

Soucieux du respect de votre vie privée et de la protection des informations que vous lui fournissez, le groupe lastminute.com respecte la législation en vigueur en matière de protection de la vie privée. Le site lastminute.com est déclaré auprès de la CNIL sous le numéro 672 498.

Parmi les informations que nous sommes amenés à vous demander, certaines sont obligatoires et indispensables au traitement de votre commande, d'autres sont facultatives et collectées dans le but de mieux vous satisfaire en répondant de manière plus personnalisée à vos attentes (services d'abonnement à notre newsletter et à nos Bons Plans).

Ainsi, afin de vous proposer une offre plus pertinente, votre activité (clicks et ventes) sur le site lastminute.com peut être analysée.

Ces données sont collectées au moment où vous passez votre commande, lors de votre participation à un jeu-concours, ou lors de votre inscription à notre newsletter et à nos Bons Plans.

Elles sont susceptibles d'être transmises à nos prestataires dans le but du traitement de votre commande, ou à nos partenaires commerciaux **lorsque vous avez accepté de vous abonner à nos Bons Plans de lastminute.com en cochant la case correspondante.**

Elles peuvent également nous servir à vous contacter après votre retour de voyage, ou la consommation de vos prestations, afin de recueillir votre avis sur ces prestations dans le cadre d'enquêtes de qualité.

Conformément à l'article 34 de la loi 78.17 du 6 janvier 1978, dite Loi Informatique et Liberté, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression de vos données personnelles.

Vous pouvez exercer ce droit en envoyant un courrier à :

**Groupe Lastminute.com**

**« Droit à l'information »**

**54/56 boulevard Victor Hugo**

**93585 Saint Ouen cedex**

ou en envoyant un e-mail à : [confidentialite@lastminute.com](mailto:confidentialite@lastminute.com).

Attention : cette adresse mail est exclusivement réservée à l'exercice de ce droit. Elle ne peut être utilisée pour toute question concernant votre commande ou formuler une réclamation.

Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre **charte de sécurité et de confidentialité** à la rubrique « services » du site [www.lastminute.com](http://www.lastminute.com).

**Voyages à destination des Etats Unis :**

Nous vous informons que nous sommes dans l'obligation, pour des impératifs de sécurité, de transmettre les informations personnelles que vous nous aurez communiquées pour le traitement de votre commande de voyage ou de billet d'avion au service des douanes et de la protection des frontières (Customs and Border Protection).

Vous disposez également d'un droit d'accès des informations transmises que vous pouvez exercer adressant un courrier à : Freedom of Information Act (FOIA) Request, U.S. Customs and Border Protection, 1300 Pennsylvania Avenue, N.W., Washington, D.C. 20229.

Pour toute demande de rectification, vous pouvez adresser un courrier à Assistant Commissioner CBP Office of Field Operations, U.S. Customs and Border Protection, 1300 Pennsylvania Avenue, N.W., Washington, D.C. 20229.

Les décisions prises par le service des douanes et de la protection des frontières (Customs and Border Protection) peuvent faire l'objet d'un appel auprès d'un responsable délégué à la protection des données à caractère personnel dénommé le " Chief Privacy Officer ". Pour le saisir, il vous suffit d'adresser un courrier à l'adresse suivante : Chief Privacy Officer of the Department of Homeland Security, Washington, D.C. 20528.

### **Conditions générales de vente**

#### **Extrait du Code du Tourisme : articles L 211-1 à L211-4 et articles L211-8 à L211-18**

Les informations contenues sur les sites Internet [www.lastminute.com](http://www.lastminute.com), [www.degriftour.com](http://www.degriftour.com), [www.travelprice.fr](http://www.travelprice.fr), le devis, la proposition, constituent l'information préalable visée par l'article du Code du Tourisme.

##### Article L211-1 :

Les dispositions du présent titre s'appliquent aux personnes physiques ou morales qui se livrent et apportent leur concours, quelles que soient les modalités de leur rémunération, aux opérations consistant en l'organisation ou la vente :

- a) De voyages ou de séjours individuels ou collectifs ;
- b) De services pouvant être fournis à l'occasion de voyages ou de séjours, notamment la délivrance de titres de transport, la réservation de chambres dans des établissements hôteliers ou dans des lieux d'hébergement touristique, la délivrance de bons d'hébergement ou de restauration ;
- c) De services liés à l'accueil touristique, notamment l'organisation de visites de musées ou de monuments historiques.

Les dispositions du présent titre s'appliquent également aux opérations de production ou de vente de forfaits touristiques, tels que ceux-ci sont définis à l'article L. 211-2, ainsi qu'aux opérations liées à l'organisation de congrès ou de manifestations apparentées dès lors que celle-ci inclut tout ou partie des prestations prévues aux a, b et c du présent article.

##### Article L211-2 :

Constitue un forfait touristique la prestation :

- 1° Résultant de la combinaison préalable d'au moins deux opérations portant respectivement sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait ;
- 2° Dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée ;
- 3° Vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris.

##### Article L211-3 :

Les dispositions du présent titre ne sont pas applicables :

- a) A l'Etat, aux collectivités territoriales, à leurs établissements publics de caractère administratif, aux établissements publics à caractère scientifique et technique pour les seules manifestations liées à leur statut ;

- b) Aux personnes physiques ou morales qui effectuent les opérations mentionnées à l'article L. 211-1, à l'exception du a, pour des services dont elles sont elles-mêmes producteurs ;
  - c) Aux personnes physiques ou morales qui n'effectuent, parmi les opérations mentionnées à l'article L. 211-1, que la délivrance de titres de transports terrestres pour le compte d'un ou de plusieurs transporteurs de voyageurs ;
  - d) Aux transporteurs aériens qui n'effectuent, parmi les opérations mentionnées à l'article L. 211-1, que la délivrance de titres de transport aérien ou de titres de transports consécutifs incluant un parcours de transport aérien et, à titre accessoire, un ou plusieurs parcours de transports terrestres assurés par un ou plusieurs transporteurs de voyageurs ;
  - e) Aux transporteurs ferroviaires qui n'effectuent, parmi les opérations mentionnées à l'article L. 211-1, que la délivrance de titres de transport ferroviaire ou de titres consécutifs incluant un parcours de transport ferroviaire et, à titre accessoire, d'autres parcours de transports terrestres ou aériens assurés par un ou plusieurs transporteurs de voyageurs.
- Toutefois, les sections 2 et 3 du présent titre sont applicables aux personnes énumérées aux b et c ci-dessus, pour leurs activités d'organisation et de vente de forfaits touristiques tels que définies à l'article L. 211-2.

#### Article L211-4 :

Outre les opérations mentionnées à l'article L. 211-1, les personnes physiques ou morales titulaires d'une licence, d'un agrément, d'une autorisation ou d'une habilitation prévus aux articles L. 212-2, L. 212-3, L. 213-1, L. 213-5, L. 213-6, L. 213-7 et L. 232-1 peuvent se livrer à des activités de location de meublés saisonniers à usage touristique et de places de spectacles.

#### Article L211-8 :

Les dispositions du présent titre s'appliquent aux opérations énumérées aux articles L. 211-1, à l'exception du dernier alinéa de l'article L. 211-3 et à l'article L. 211-4.

Toutefois, elles ne sont pas applicables lorsque ces prestations n'entrent pas dans un forfait touristique tel que défini à l'article L. 211-2 :

- a) A la réservation et à la vente de titres de transport aérien ou à celle d'autres titres de transport de voyageurs ;
- b) A la location de meublés saisonniers, qui demeurent régis par la loi n° 70-9 du 2 janvier 1971 réglementant les conditions d'exercice des activités relatives à certaines opérations portant sur les immeubles et les fonds de commerce et par les textes pris pour son application.

#### Article L211-9 :

Le vendeur doit informer les intéressés, par écrit préalablement à la conclusion du contrat, du contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation du contrat ainsi que des conditions de franchissement des frontières.

#### Article L211-10 :

L'information préalable prévue à l'article L. 211-9 engage le vendeur, à moins que des modifications dans ces informations n'aient été portées à la connaissance des intéressés avant la conclusion du contrat.

Il ne peut être apporté de modification à l'information préalable que si le vendeur s'en réserve expressément la faculté dans celle-ci.

#### Article L211-11 :

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit comporter, selon les modalités fixées par le règlement, toutes indications relatives aux noms et adresses de l'organisateur, du vendeur, du garant et de l'assureur, à la description des prestations fournies, aux droits et obligations réciproques des parties en matière notamment de prix, de calendrier, de modalités de paiement et de révision éventuelle des prix, d'annulation ou de cession du contrat, d'information de l'acheteur avant le

voyage ou du séjour.

Article L211-12 :

L'acheteur peut céder son contrat, après en avoir informé le vendeur dans un délai fixé par voie réglementaire avant le début du voyage ou du séjour, à une personne qui remplit toutes les conditions requises pour le voyage ou le séjour. Le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement à-vis du vendeur, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

Article L211-13 :

Les prix prévus au contrat ne sont pas révisables, sauf si celui-ci prévoit expressément la possibilité d'une révision tant à la hausse qu'à la baisse et en détermine les modalités précises de calcul, uniquement pour tenir compte des variations :

- a) Du coût des transports, lié notamment au coût du carburant ;
- b) Des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports ;
- c) Des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré.

Au cours des trente jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut l'objet d'une majoration.

Article L211-14 :

Lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible suite d'un événement extérieur qui s'impose au vendeur, celui-ci doit le plus rapidement possible avvertir l'acheteur et informer ce dernier de la faculté dont il dispose soit de résilier le contrat, soit d'accepter la modification proposée par le vendeur.

Cet avertissement et cette information doivent être confirmés par écrit à l'acheteur, qui doit faire connaître son choix dans les meilleurs délais. Lorsqu'il résilie le contrat, l'acheteur a droit, sans supporter de pénalités ou de frais, au remboursement de la totalité des sommes qu'il a versées. Les dispositions du présent article s'appliquent également en cas de modifications significatives du contrat intervenant conformément aux conditions prévues à l'article L. 211-13.

Article L211-15 :

Lorsque, avant le départ, le vendeur résilie le contrat en l'absence de faute de l'acheteur, la totalité des sommes versées par ce dernier lui sont restituées, sans préjudice des dommages et intérêts à ce dernier-ci pourrait prétendre.

Article L211-16 :

Lorsque, après le départ, un des éléments essentiels du contrat ne peut être exécuté, le vendeur, sauf impossibilité dûment justifiée, propose à l'acheteur des prestations en remplacement de celles qui ne sont pas fournies.

Le vendeur prend à sa charge les suppléments de prix qui en résultent ou rembourse la différence entre les prestations prévues et fournies.

Si l'acheteur n'accepte pas la modification proposée, le vendeur doit lui procurer les titres de transport nécessaires à son retour, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels l'acheteur pourra prétendre.

Article L211-17 :

Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article L. 211-1 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 elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.



Toutefois, elle 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 à un cas de force majeure.

#### Article L211-18 :

Les dispositions de l'article L. 211-17 ne s'appliquent pas aux personnes physiques ou morales opérant des opérations de réservation ou de vente n'entrant pas dans un forfait touristique, tel que défini à l'article L. 211-2, relatives soit à des titres de transport aérien, soit à d'autres titres de transport sur ligne internationale.

[Haut](#)

## **CONDITIONS DE VENTE DE LA SOCIETE LASTMINUTE**

Applicables aux rubriques : **Sorties - Cadeaux**

ACTUALISEES LE 14 octobre 2005

### **SOMMAIRE :**

#### [Introduction](#)

#### [1. Votre commande](#)

#### [2. Présentation de l'offre](#)

#### [3. Les photos](#)

#### [4. Durée de l'offre](#)

#### [5. Prix](#)

#### [6. Paiement](#)

#### [7. Livraison](#)

#### [8. Réserve de propriété et transfert des risques](#)

#### [9. Droit de rétractation](#)

#### [10. Annulation et modification par le client](#)

#### [11. Responsabilité](#)

#### [12. Assurance](#)

#### [13. Protection de vos données personnelles \(C.N.I.L\)](#)

#### [14. Propriété intellectuelle](#)

#### [15. Comportement en ligne](#)

#### [16. Loi applicable](#)

### **INTRODUCTION :**

La société LASTMINUTE (ci-après "lastminute.com"), Société par Actions Simplifiée au capital de 15.688.215 €, immatriculée au RCS de Bobigny sous le numéro B 422 653 493, sise 54/56 boulevard Victor Hugo - 93585 Saint Ouen cedex, exploite un site Internet qui a pour objet principal la vente de produits de la vente par des tiers, de services ou de produits de loisirs.

Afin de sécuriser nos relations sur le plan juridique, il est impératif que vous preniez connaissance des présentes conditions de vente. **Nous vous invitons à les lire attentivement.**

Tout client de lastminute.com reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions de vente avant d'avoir passé sa commande, et avoir la capacité de contracter avec lastminute.com, être majeur et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

[Haut](#)

## **Article 1 : VOTRE COMMANDE**

Le site de lastminute.com a pour objet principal de fournir des informations, des prestations de et/ou des produits " à la dernière minute ".

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

Pour passer commande sur le site, vous devez préalablement vous identifier.

A cet effet, vous devez remplir selon les indications qui vous sont fournies en ligne, un formulaire de votre disposition où doivent figurer les informations nécessaires à votre identification et notamment votre nom, prénom, adresse postale et de livraison.

Après avoir choisi un produit et/ou service présenté(s) sur le site, vous manifesterez votre engagement et votre acceptation des présentes conditions de vente. Dès cet instant, la commande sera enregistrée. Pour certains produits et/ou services proposés sur le site, et afin de vous permettre de revenir sur votre commande avant de la valider définitivement, lastminute.com a créé plusieurs écrans de validation et d'acceptation. La commande ne sera définitivement enregistrée qu'à la dernière validation qui aura lieu au moment de la validation de vos coordonnées bancaires. Ce dernier " Clic " est assimilé à la validation électronique telle que visée aux termes du Code Civil français et notamment aux articles 1316 et suivants.

A compter de l'enregistrement de la commande, lastminute.com vous adresse un mail de confirmation de la commande. En conservant ce mail et en l'imprimant, vous détenez la preuve de votre commande auprès de lastminute.com.

La commande est prise en compte et le délai de livraison commence à courir, à compter de la date de la commande si celle-ci est passée avant 15 heures et s'il s'agit d'un jour ouvrable.

Normalement, tous nos services et produits sont disponibles.

Toutefois, si exceptionnellement votre commande avait croisée l'information du fournisseur sur l'indisponibilité du service ou du produit, nous vous contacterions immédiatement (délai moyen de 24 heures) pour vous faire une contre-proposition, ou vous proposer un nouveau délai pour le prochain achat. Si celle-ci ne vous satisfaisait pas, nous procéderons au remboursement immédiat de votre achat.

Si vous souhaitez réserver un spectacle, sachez qu'il vous est possible de réserver jusqu'à 10 jours sur une même commande. La clôture des réservations a lieu 3 à 4 heures avant le début du spectacle (ce délai varie suivant les organisateurs).

[Haut](#)

## **Article 2 : PRESENTATION DE L'OFFRE**

La description des prestations de services ou des produits est celle dont lastminute.com a la connaissance au moment de la saisie des informations en ligne. Ces informations sont susceptibles d'évoluer et d'être modifiées.

Néanmoins, nous nous efforçons de mettre à jour cette information le plus rapidement possible et vous transmettre une description la plus précise possible.

[Haut](#)

## **Article 3 : 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 lastminute.com que dans la mesure où elles permettent d'identifier la catégorie ou le degré de standing de ces services.

[Haut](#)

#### **Article 4 : DUREE DE L'OFFRE**

Les offres de prestations de services ou de produits proposées sur le site [www.lastminute.com](http://www.lastminute.com) par les présentes conditions de vente, sont valables tant qu'elles demeurent en ligne jusqu'à épuisement de leur disponibilité, et **peuvent varier en temps réel**. Elles sont normalement disponibles. Néanmoins, nous n'agissons qu'en qualité d'intermédiaire entre vous et nos prestataires. Aussi nous efforçons d'actualiser nos offres dès que nous avons connaissance d'une information les concernant.

[Haut](#)

#### **Article 5 : PRIX**

Lastminute.com vous propose des prestations de services ou des produits à des prix dégriffés, négociés et publics. Les descriptifs des prestations ou des produits présentés sur notre catalogue électronique précisent pour chaque type, les prestations incluses dans le prix et les éventuelles conditions particulières.

Les prix pratiqués sont ceux en vigueur le jour de la commande.  
Tous nos prix sont indiqués en euros, TVA comprise.

Le montant de la taxe à valeur ajoutée est susceptible de modification à la hausse comme à la baisse, sans préavis par les autorités concernées. Si une telle modification de dernière minute de taxes venait à entraîner une augmentation du montant de votre commande, celle-ci serait automatiquement répercutée sur le montant facturé.

Frais de port : les frais de port ne sont inclus dans le prix que s'il en est fait mention expresse sur le site.

[Haut](#)

#### **Article 6 : PAIEMENT**

Notre site vous permet de réserver votre service en direct et de nous transmettre vos coordonnées bancaires de manière confidentielle et sécurisée, lors de votre commande.

Le débit de votre compte pourra être opéré soit au profit de lastminute.com soit directement au fournisseur du produit ou de service livré.

Les frais de modification de numéro de carte après débit, vous seront facturés 1% du total de la commande.

Pour la commande de certaines prestations, vos paiements transitent par Londres. Ceci peut entraîner des frais de banque qui sont prélevés de votre compte sans que nous en soyons avisés. Les prélèvements sont de l'ordre de 1 à 2 % du montant total de la facture. Si lors d'un achat sur notre site un tel prélèvement survenait, nous procéderions au remboursement sur présentation d'un justificatif de votre banque.

Nous acceptons les cartes bancaires suivantes (uniquement celles émises par des banques en France) :

- la carte Visa, Visa Premier, Visa Platinum, Visa Infinite, et Visa Electron ;
- la carte American Express ;
- la carte EuroCard / MasterCard ;
- la carte Maestro ;
- la carte Diner's.

[Haut](#)

## **Article 7 : LIVRAISON**

**Cadeaux :** Lorsqu'il s'agit d'un « **service** » (par exemple : un soin, un massage, atelier de loisir) le mail de confirmation de votre commande contient les coordonnées du prestataire à contacter pour prendre rendez-vous avec celui-ci, ainsi que le voucher (bon d'échange) à remettre sur place au prestataire pour pouvoir bénéficier de la prestation. Aussi, **nous vous conseillons de conserver précieusement votre mail de confirmation.**

Lorsqu'il s'agit d'un « **produit** », leur mode de livraison peut différer selon le prestataire mais est toujours précisé dans la fiche du produit en ligne. Tous les prix des cadeaux sont « frais de livraison inclus ». Les cadeaux sont livrés à l'adresse de livraison que vous avez indiquée lors de votre commande. Les délais indiqués sont des délais moyens et correspondent aux délais de traitement de la commande et de la livraison du produit considéré, à destination de la France métropolitaine, à moins d'informations spécifiques sur la livraison dans d'autres pays.

**Spectacles :** En règle générale, le billet est à retirer à l'adresse indiquée dans le mail de confirmation. La présentation de ce mail est obligatoire pour bénéficier de la prestation. Pour certaines prestations, le billet peut vous être adressé à votre domicile, à vos frais. Dans ce cas, l'information est portée de manière descriptive de l'offre.

[Haut](#)

## **Article 8 : RESERVE DE PROPRIETE ET TRANSFERT DE RISQUES**

Les fournisseurs de lastminute.com conservent la propriété des produits jusqu'à leur paiement. Les produits commandés sont livrés à l'adresse indiquée par vos soins. Les prestataires de lastminute.com se réservent le choix du transporteur. Tous les risques portant sur le produit à partir de l'entrepôt sont à la charge du prestataire de lastminute.com.

[Haut](#)

## **Article 9 : DROIT DE RETRACTATION**

A compter de la date de livraison, vous disposez d'un délai de sept jours pour faire valoir votre rétractation auprès du fournisseur du produit, et non auprès de lastminute.com. Dans ce cas, les frais d'envoi et de retour sont alors à votre charge et seul le produit acheté est remboursé.

**Seuls les produits retournés en parfait état et dans les délais pourront être remboursés.**

Les retours sont à effectuer à l'adresse du fournisseur, dont les coordonnées seront fournies si vous le demandez auprès du service clientèle de lastminute.com. Les produits retournés incomplets, abîmés, endommagés ou salis ne sont pas repris.

Vous ne disposez d'un droit de rétractation que dans le cadre de l'achat d'un cadeau, et sauf en cas d'achat de denrées périssables (par exemple : les bouquets de fleurs, boîtes de chocolat...etc). Le droit de rétractation ne s'applique pas aux prestations de services de divertissement, ou de nature touristique.

En cas de non conformité du produit (produit défectueux ou erreur du prestataire par rapport à la commande), les frais de retour du produit sont alors à la charge du fournisseur.

Pour toute information ou question, notre service clientèle est à votre disposition :

**Par téléphone au 0 892 70 5000 (1,34 € l'appel puis 0,34 € / minute, les 12 premières secondes sont gratuites),**

Par courrier au Service Clientèle lastminute.com, 54/56 boulevard Victor Hugo - 93585 Saint Ouen cedex,

ou par mail: [cliquez-ici](#)

[Haut](#)

## **Article 10 : ANNULATION ET MODIFICATION PAR LE CLIENT**

Dans tous les cas, toute prestation non consommée de votre fait pour quelque cause que ce soit

peut donner lieu à aucun remboursement.

Par ailleurs, en cas d'annulation, de la part de lastminute.com ou de son prestataire, de la part de vous, vous êtes intégralement remboursé du montant de votre commande.

#### **Cadeaux :**

En dehors de votre droit de rétractation dans un délai de sept jours, toute demande de modification (échange) ou d'annulation de commande est soumise à l'accord du prestataire.

Généralement, les frais de port sont à votre charge, et en cas d'annulation, votre commande ne peut être remboursée.

#### **Sorties :**

Généralement, il n'est pas possible de changer la date de votre réservation afin de la reporter sur une autre date de représentation. Quoiqu'il en soit, cette demande est examinée de façon arbitraire par la salle de spectacle.

Dans tous les cas, les annulations de réservation de spectacles occasionnent des frais d'annulation correspondant à 100% du montant de la prestation, et ne peuvent donner lieu à aucun remboursement.

[Haut](#)

### **Article 11 : RESPONSABILITES**

**Attention : Si vous êtes non résident en France**, il vous appartient de vérifier auprès des autorités locales de votre lieu de résidence les possibilités d'importation ou d'utilisation des produits et/ou services que vous envisagez de commander sur le site.

Enfin, nous attirons votre attention sur le fait que lastminute.com dégage toute responsabilité dans le cas où le contenu des sites vers lesquels redirigent les liens mis en place sur son site contrevient à des dispositions légales et réglementaires en vigueur, leur contenu n'étant pas soumis à notre approbation.

[Haut](#)

### **Article 12 : ASSURANCE**

Lastminute.com a souscrit auprès de la compagnie GAN, Tour GAN, CEDEX 13, 92082 PARIS DEFENSE, 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'organisation de voyage et ce, à concurrence d'un montant de 1 524 490 Euros (10.000.000 francs) par année d'assurance pour les dommages corporels, de 762.245 • (5.000.000 francs) pour les dommages matériels, et de 22 867 Euros (150.000 francs) pour perte, vol ou détérioration des bagages et objets confiés.

[Haut](#)

### **Article 13 : PROTECTION DE VOS DONNEES PERSONNELLES (C.N.I.L)**

Afin d'assurer une qualité de service optimale, nous vous informons que votre conversation avec nos conseillers clientèle peut être écoutée ou enregistrée à l'aide d'un système déclaré à la Commission Nationale Informatique et Liberté. Cet enregistrement sera conservé au maximum une semaine.

Soucieux du respect de votre vie privée et de la protection des informations que vous lui fournissez, le groupe Lastminute.com respecte la législation en vigueur en matière de protection de la vie privée. Le site lastminute.com est déclaré auprès de la CNIL sous le numéro 672 498.

Parmi les informations que nous sommes amenés à vous demander, certaines sont obligatoires et indispensables au traitement de votre commande, d'autres sont facultatives et collectées dans le but de mieux vous satisfaire en répondant de manière plus personnalisée à vos attentes (services d'abonnement à notre newsletter et à nos Bons Plans).

Ainsi, afin de vous proposer une offre plus pertinente, votre activité (clicks et ventes) sur la plateforme

peut être analysée.

Ces données sont collectées au moment où vous passez commande, lors de votre participation jeux-concours, ou lors de votre inscription à notre newsletter et à nos Bons Plans.

Elles sont susceptibles d'être transmises à nos prestataires dans le but du traitement de votre commande, ou à nos partenaires commerciaux lorsque vous avez accepté de vous abonner au Plans de lastminute.com.

Conformément à l'article 34 de la loi 78.17 du 6 janvier 1978, dite Loi Informatique et Liberté, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression de vos données personnelles.

Vous pouvez exercer ce droit en envoyant un courrier à :

**Groupe lastminute.com**

**« Droit à l'information »**

**54/5 boulevard Victor Hugo**

**93585 Saint Ouen cedex**

Ou en envoyant un e-mail à : [confidentialite@lastminute.com](mailto:confidentialite@lastminute.com).

Attention : cette adresse mail est exclusivement réservée à l'exercice de ce droit. Elle ne peut être utilisée pour toute question concernant votre commande ou formuler une réclamation.

Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre charte de sécurité et de confidentialité la rubrique « services » du site [www.lastminute.com](http://www.lastminute.com).

[Haut](#)

#### **Article 14 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Tous les documents, informations textes, graphiques, images, photographies ou tout autre contenu diffusés sur le site, font l'objet d'une protection au titre du droit d'auteur et de la propriété intellectuelle pour le monde entier. En conséquence, et conformément au Code de la Propriété Intellectuelle français, seule l'utilisation pour un usage privé est autorisée, sous réserve de dispositions législatives réglementaires applicables plus restrictives. Toute autre utilisation est susceptible d'être qualifiée de contrefaçon et sanctionnée par les tribunaux français compétents, sauf autorisation expresse écrite de lastminute.com. En conséquence toute reproduction, altération ou modification de tout élément du site que ce soit est interdite.

[Haut](#)

#### **Article 15 : COMPORTEMENT EN LIGNE**

Vous vous engagez à ce que votre comportement et notamment à ce que toutes les informations vous pourriez diffuser, ou tous propos que vous pourriez échanger en ligne sur notre site (notamment sur notre rubrique « rencontre »), soit non seulement exacts, mais également conformes au droit français applicable. Notamment, vous engagez votre responsabilité sur la véracité des informations que vous divulguerez sur le site. En outre lastminute.com rappelle l'interdiction formelle de diffuser sur notre site des propos à caractère pornographique, attentatoire à la dignité humaine, non respectueux de la personnalité humaine, des droits de l'enfant, des propos à caractère xénophobe ou incitant à la haine raciale et, de manière générale, l'interdiction de diffuser tout propos ou information contraire à la législation applicable en France, au moment où lesdits propos sont tenus sur le site.

[Haut](#)

#### **Article 16 : LOI APPLICABLE**

lastminute.com est une société de droit français. La loi applicable à nos relations contractuelles est la loi française.

[Haut](#)

---

(\*) **0899 78 5000** : 1,34 • l'appel TTC puis 0,34 •/min (les 12 premières sec. ne sont pas facturées)

SNAV - Licence d'agent de voyages LI 093 03 0007 Agrément IATA n° 20264392 - CNIL 672498

[qui sommes nous ?](#) - [charte de sécurité](#) - [espace emploi](#) - [espace presse](#) - [nos engagements](#) - [confidentialité](#)

lastminute.com, [agence de voyage](#) : [voyages dernière minute](#), [voyage sur mesure](#), [vols et billets avion](#), [hôtels](#), [week-end](#) et [voyage](#)  
[sejour pas cher](#) | [voyage dégriffé](#) | [reservation billet avion](#) | [reservation hotel](#) | [vacances pas cher](#) | [thalasso](#) | [locations vac](#)

[Travel UK](#) | [Reise DE](#) | [Viaggio IT](#) | [Viaje ES](#) | [Reis NL](#) | [Resa SE](#) | [Travel ZA](#) | [Travel AU](#) | [Travel NZ](#) | [Travel JP](#) | [Voyage BE](#) | [Travel IE](#)