

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

Préambule

Les prestations touristiques proposées par le site www.contrastes.com (le « Site ») sont composées et/ou vendues par la société CONTRASTES, SAS au capital de 8.200 €, RCS Nice 432 397 792 dont le siège social est situé à NICE 06000 1 rue de la Buffa, immatriculée au Registre Atout France n° IM 006100052.

La responsabilité civile professionnelle de CONTRASTES est assurée auprès de la compagnie HISCOX contrat n°RCP0241001. La garantie financière est fournie par l'APST 15 avenue Carnot 75017 PARIS.

Les Conditions Particulières et Générales de Vente et les CGU (conditions d'Utilisation du Site) définissent les conditions d'achat de prestations touristiques par Internet, ainsi que les conditions d'accès et d'utilisation du Site par les Utilisateurs et Clients. Elles sont portées à la connaissance du Client avant tout engagement de sa part et constituent l'information préalable visée à l'article R.211-4 du Code du Tourisme, avec les fiches descriptives des Prestations.

L'ensemble de l'information préalable peut être modifiée après sa publication sur le Site, notamment quant au prix, aux conditions d'annulation, aux conditions de transport et au déroulement du séjour et de l'hébergement ; le client en sera informé avant la validation de son achat sur le Site.

En validant son contrat, le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes Conditions, téléchargeables ou imprimables grâce au lien ci-dessous, ainsi que des descriptifs plus spécifiques de la prestation choisie sur le Site. Le défaut d'acceptation de tout ou partie des Conditions et de la Charte par le Client aura pour effet sa renonciation à tout usage ou bénéfice des Services du Site.

Conformément aux articles L. 211-7 et L. 211-17 du Code du Tourisme, la vente de transport seul n'est pas soumise aux obligations dudit Code et ne relèvent pas des présentes Conditions.

Les présentes Conditions Particulières de Vente entrent en vigueur dès leur publication sur le Site.

Définitions

- **L'Agence ou le Site** : l'agence vendeuse CONTRASTES ou le site Internet www.contrastes.com
- **Client ou Utilisateur** : toute personne effectuant une visite du Site pour y effectuer une Commande de Prestations.
- **Commande/réservation** : tout achat définitif de Prestation effectuée par le Client via le Site.
- **Prestation** : forfait touristique décrit sur le site et fourni au Client
- **Descriptif** : fiche descriptive des caractéristiques de chaque Prestation publiée sur le Site et constituant une partie de l'information préalable communiquée aux Clients.
- **Forfait touristique** : prestation composée au préalable comprenant des prestations de transport, d'hébergement ou d'autres services significatifs, de plus de 24h et proposée à un prix tout compris, à l'exclusion des prestations non touristiques telle que la participation à une course ou l'entrée à un spectacle ou toute autre manifestation culturelle ou sportive.
- **Transport sec** : transport (aérien, terrestre ou ferroviaire) vendu seul et n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.
- **Vol spécial** : ou vol charter, par opposition à vol régulier, vol affrété par un tour-opérateur.

1. Modalités de réservation

1.1. Inscription

Selon les dispositions de l'article 1369-8 du Code civil, le Client accepte l'usage du support électronique comme mode de conclusion du contrat d'achat de ses prestations.

Le Client passe sa commande en ligne ; la commande ne sera définitive qu'après encaissement de l'acompte ou du paiement et acceptation des Conditions Générales et Particulières de Vente.

1. le Client effectue une recherche sur le Site, choisit une Prestation et accède à son descriptif par un clic.
2. le Client s'inscrit sur le Site en renseignant les informations nécessaires à son identification, ses nom et prénom, date de naissance, adresses postale et e-mail. Le Client doit veiller à remplir correctement les champs (adresse électronique, nom/prénom) afin d'éviter des erreurs dans le cadre de la vente de la prestation. Il assume

l'entière responsabilité d'éventuelles erreurs de saisie qui génèreraient une mauvaise exécution ou une impossibilité d'exécution de la prestation.

3. le Client prend connaissance des informations demandées et les renseigne le plus exactement possible et sous sa responsabilité.
4. le Client vérifie le récapitulatif de sa commande et le prix total TTC affiché.
5. le Client accepte les [Conditions Générales et Particulières de Vente](#) en cochant la case prévue à cet effet sur le Site et valide définitivement sa commande.
6. le Client procède au paiement de sa commande dans les conditions de l'article 2.2 ci-dessous.



7. L'Agence adresse au Client un courrier électronique de confirmation de commande comportant les caractéristiques de la Prestation achetée et constituant le contrat de vente de voyage.

1.2. Contenu du contrat de voyage

Les fiches descriptives des voyages et séjours mentionnent expressément ce qui est compris dans le prix.

Les occupants d'une même chambre doivent obligatoirement souscrire la même pension.

Le contrat porte uniquement sur les éléments du forfait touristique choisi par le Client et ne concerne pas le droit d'inscription à un événement sportif ou culturel (voir infra article 9) indépendant du contrat et souscrit par le Client, au sens des articles L. 211-1 & 2 du Code du Tourisme.

L'agence est une agence de voyages immatriculée au Registre ATOUT France habilitée à vendre des voyages et également agréée par les organisateurs d'événements sportifs ou culturels, dont elle est simple mandataire pour commercialiser les droits d'inscription au public français.

L'Agence ne saurait être déclarée responsable en cas de mauvaise exécution ou d'inexécution de prestations achetées par le Client directement sur place auprès de prestataires extérieurs, même dans le cas où l'Agence aurait communiqué des informations à propos de ces prestataires, dont seules les conditions de vente seront applicables au client.

2. Prix et conditions de paiement

2.1. Prix

Le prix total de la Prestation est celui qui est porté sur la confirmation de commande envoyée par le Site. Il est exprimé en Euros et TTC.

Pour la vente de forfaits touristiques à plus de 30 jours du départ, un acompte de 30% du prix total sera exigé. Le solde doit être réglé à 30 jours du départ au plus tard sans rappel de CONTRASTES.

Pour certains forfaits, des conditions de paiement spécifiques pourront être indiquées sur le descriptif et prévaudront sur les présentes conditions.

Pour les ventes de forfaits touristiques à moins de 30 jours du départ, le règlement intégral sera exigé au moment de la réservation.

Le prix des Prestations ne comprend pas, sauf mention particulière du contrat :

- les services antérieurs à l'enregistrement
- les pré et post acheminements
- les dépenses personnelles, pressing et room-service
- les pourboires et gratifications diverses
- les assurances spécifiques
- les frais d'envoi de la documentation de voyage
- les prestations (excursions, visites, sport) achetées sur place
- les frais d'excédent de bagages
- les dépenses de téléphone
- les frais de formalités administratives et sanitaires
- les suppléments spéciaux tels que Réveillon ou occasion spéciale
- le prix des prestations non touristiques tel que le droit de participation à un événement sportif (course, marathon etc.) ou l'accès à un événement culturel.
- les frais supplémentaires inconnus lors de la

réservation tels que taxes de séjour, frais de visa ou de carte de tourisme, le plus souvent à acquitter sur place par le Client.

Les prix retenus dans les contrats de voyage ont été calculés sur la base des taux de change, des tarifs aériens et des prestations terrestres connus lors de la publication sur le Site.

Les prix sont indivisibles et toute renonciation à des prestations incluses dans le contrat ou toute interruption de voyage du fait du client (même en cas d'hospitalisation ou de rapatriement anticipé), ne pourra donner lieu à remboursement, sauf assurance spécifique souscrite par le Client.

Les prix sont calculés de façon forfaitaire, en nombre de nuitées et non de journées. Ils comprennent, selon la Prestation fournie : les transports aériens, maritimes et terrestres, l'hébergement, les transferts, les taxes connues le jour de la Commande, les frais de dossier, les visites et excursions inscrites au programme.

Aucune contestation concernant le prix du voyage ne pourra être prise en considération au retour du Client, qui apprécie avant son départ si le prix lui convient, en acceptant en même temps le fait qu'il s'agit d'un prix forfaitaire comprenant des prestations dont les prix ne peuvent être détaillés par l'organisateur. Toute modification de prix pouvant se présenter sera signalée avant la réservation et confirmés sur la facture et/ou confirmation.

2.2. Paiement

Toutes les prestations commandées sont payables uniquement en Euros.

Le Client peut choisir de payer au moyen des cartes bancaires suivantes :

- Visa
- Eurocard/MasterCard

En vertu de l'article L.132.2 du Code français Monétaire et Financier, l'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable. Il ne peut être fait opposition à ce paiement qu'en cas de perte, vol ou utilisation frauduleuse de la carte et toute opposition pour un autre motif ou afin de contourner l'absence de droit de rétractation constitue un cas de fraude à la carte bancaire.

L'intégralité du montant de l'acompte ou de la commande et des frais est débitée sur la carte bancaire du Client lors de la confirmation de la réservation.

2.3. Révision de prix

* Elaboration des prix

Les prix figurant sur le Site ont été établis en fonction notamment des conditions économiques suivantes :

a) Coût du transport, lié notamment au coût du carburant. Les transports internationaux sont payés en euros auprès de nos prestataires aériens.

b) Taxes afférentes aux prestations aériennes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports.

Les taxes d'aéroport mentionnées sur le descriptif des produits sont celles qui sont connues à la date de publication sur le Site.

c) Cours des devises entrant dans la composition des prix de revient. Ces données économiques sont retenues à la date de publication des programmes et descriptifs des Prestations vendues.

* Variation des prix



Conformément à l'article R.211-8 du Code de tourisme, le Site se réserve le droit de modifier les prix de ses prestations, tant à la hausse qu'à la baisse, dans les limites légales prévues et selon les modalités suivantes :

a) Variation du cours des devises.

Sauf indications contraires sur le contrat de vente, si la fluctuation du cours des devises venait à influencer sur le prix total du voyage, cette incidence serait intégralement répercutée (tant à la hausse qu'à la baisse).

Cette fluctuation des devises s'apprécie sur les prestations facturées en devises à l'Agence et qui peuvent représenter, selon les voyages, 30 à 70% du prix total.

b) Variation du coût de transport, des taxes, des redevances payés en euros auprès de nos prestataires aériens. Toute variation sera intégralement répercutée dans les prix de vente du voyage.

c) Conséquences.

Dans l'hypothèse d'une majoration du prix de vente, l'information sera transmise au Client par tout moyen permettant d'en accuser réception.

CONTRASTES procèdera à la révision du prix de vente en cas de majoration du montant du forfait de 3% au moins. Dans ce cas, un décompte sera remis au client qui aura la faculté d'annuler son contrat pour modification substantielle, dans les meilleurs délais suivant la notification de l'augmentation et par tous moyens permettant d'en accuser réception, sans frais ni pénalité, en vertu de l'article R 211 – 9 du Code du Tourisme.

Au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ prévu, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'aucune majoration.

3. Cession du contrat

Lorsque le contrat porte sur un séjour ou un circuit, le Client peut le céder à un tiers.

Le Client doit impérativement informer l'Agence de la cession du contrat par tout moyen permettant d'en accuser réception, au plus tard 7 jours avant la date de début du voyage (15 jours pour une croisière), en indiquant précisément le nom et l'adresse du cessionnaire et du participant au voyage, et en justifiant que celui-ci remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour ou le voyage.

Le cédant ou le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement d'un éventuel solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession, et devront acquitter les frais prévus à l'article 10.1. ci-dessous, correspondant à la modification apportée aux prestations de forfaits touristiques.

En revanche, le Client ne peut pas céder son ou ses contrats d'assurance. De plus, en cas de transport aérien si le billet est émis, il ne sera ni échangeable, ni remboursable, par les compagnies aériennes et dès lors, la cession du contrat de voyage pourra être assimilable à une annulation générant les frais prévus aux présentes Conditions Particulières de Vente.

Le droit à participation à un événement sportif ou culturel

n'est pas concerné par la présente clause et peut être perdu par le Client selon les Conditions de l'organisateur.

4. Nombre minimal de participants

Si le contrat de voyage est conclu sous la condition d'un nombre minimal de participants, l'Agence peut annuler le voyage faute si le nombre n'est pas atteint à conditions de prévenir le Client 21 jours au moins avant la date de départ.

5. Responsabilité

L'Agence portera assistance, mais déclinera toute responsabilité et ne pourra se substituer financièrement au Client dans les cas suivants :

- Frais générés pour la perte des titres de transport par le client (frais et pénalités de réémission des billets et frais induits notamment en cas d'immobilisation dans le pays)
- Dette contractée par le client auprès d'un tiers (extra dans les hôtels, etc.)

- Perte de pièces d'identité ou tout autre document indispensable à la sortie du pays visité et au retour en France.

- Prise en charge et organisation du retour en cas d'événement de force majeure survenu en cours de voyage.

Le Client est informé que la responsabilité de l'Agence ne saurait en aucun cas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de tout ou partie des prestations prévues au contrat de voyage, qui serait imputable soit au client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la prestation, soit à un cas de force majeure (guerre, attentat, émeute, révolution, catastrophe nucléaire, événements climatiques ou naturels tels que tempête, cyclone, tremblement de terre, tsunami, tornade, nuage, vent de sable...) au sens de l'article L. 211-16 du Code du Tourisme.

En cas d'application de sa responsabilité de plein droit du fait de ses prestataires au sens de l'article précité, les limites de dédommagement prévues par les Conventions internationales trouveront à s'appliquer en vertu de même article.

Il peut arriver pour des raisons tenant à la période, à la fréquentation ou à des décisions des hôteliers sur place, que le matériel soit en nombre insuffisant sur les lieux de séjour ou que certaines activités soient suspendues.

6. Transport aérien

Selon l'article R. 211-3 du Code de tourisme, en cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur une ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le Site délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. La responsabilité de plein droit définie à l'article L.211-16 du Code de tourisme ne s'applique pas pour les opérations de réservation ou de vente, conclues à distance ou non, n'entrant pas dans un forfait touristique tel que défini à l'article L.211-2 du Code de tourisme, relatives soit à des titres de transport aérien, soit à d'autres titres de transport sur ligne régulière. Dans le cadre de la vente de billets d'avion seuls, CONTRASTES agit en qualité de simple intermédiaire entre le transporteur et le Client, comme mandataire de la compagnie aérienne, au nom de laquelle il vend le billet et comme mandataire du Client qui a chargé CONTRASTES de lui fournir un billet. Le contrat de transport aérien matérialisé par la délivrance du billet d'avion est réputé conclu entre le Client et la compagnie aérienne,



conformément à l'article L.322-1 du Code français de l'aviation civile.

La responsabilité du Vendeur au titre de la délivrance de vols secs est soumise au régime des articles 1984 et suivants du

Code civil relatifs au mandat, aux termes desquels la responsabilité de CONTRASTES ne pourrait être engagée qu'en cas de faute dans sa mission de mandataire.

Les conséquences des accidents ou incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies par les Conventions de Varsovie du 12 octobre 1929 amendée et de Montréal du 28 mai 1999, dont les limitations de responsabilités pourraient profiter à l'agence, en cas de mise en jeu de sa responsabilité et selon l'article L.211-16 du Code du Tourisme.

Les conditions de transport sont rappelées au dos des billets ou communiquées en même temps que leur émission.

Tous les horaires sont donnés à titre indicatif dès qu'ils sont disponibles et peuvent être modifiés, même après confirmation à l'initiative de la compagnie aérienne. Toute place non utilisée à l'aller ou au retour ne pourra faire l'objet d'un remboursement.

Compte tenu de l'intensification du trafic aérien, des événements indépendants de la volonté de l'Agence (grèves, incidents techniques, retards aériens) peuvent avoir lieu et sont régis notamment par le Règlement européen n° 261/2004 du 11 février 2004 relatif au refus d'embarquement, aux annulations et aux retards importants de vol, dont les limitations peuvent bénéficier au Site. Par ailleurs, un changement d'aéroport peut se produire dans n'importe quelle ville. Une escale technique ou supplémentaire peut être prévue par la compagnie aérienne sans que l'agence ait le temps d'en informer les clients.

La liste des compagnies aériennes utilisées dans les voyages proposés, est communiquée conformément aux dispositions des articles R.211-15 et suivants du Code du Tourisme. Une confirmation de l'identité de la compagnie aérienne sera communiquée au client lors de son inscription et au plus tard 8 jours avant le départ. Une modification peut intervenir avant le départ et le client en sera informé au plus tard lors de l'embarquement.

Pour les vols charters dont la durée n'excède pas deux heures, aucun repas à bord ne sera servi. Sur certains vols, les boissons alcoolisées sont payantes.

Conformément au Règlement CE n°1107/2006, le client présentant un handicap ou une mobilité réduite requérant une attention particulière, en raison de son état physique, intellectuel ou de son âge, est tenu d'en informer l'agence avant sa réservation, et au plus tard 48 heures avant l'heure de départ publié du vol. L'agence ou le transporteur aérien peuvent déconseiller ou refuser au client présentant un handicap ou une mobilité réduite, la réservation d'un voyage incluant un transport aérien, dès lors que les exigences de sécurité ou la configuration de l'aéronef rendent impossible pareil transport. L'agence ou le transporteur aérien peuvent également exiger l'accompagnement de ce client par une personne capable de lui fournir une assistance.

L'Agence ne peut être tenue pour responsable en cas de perte, vol ou détérioration des bagages ou effets personnels durant le voyage. En cas d'incident, il est recommandé aux clients de faire constater les faits par les autorités locales compétentes (dépôt de plainte).

Lors du transport aérien, la responsabilité des compagnies aériennes est limitée ou exclue en cas de perte, avarie ou retard de bagages, selon les conventions de Varsovie et de Montréal précitées.

Toute réclamation doit être immédiatement déposée à l'aéroport par le client lui-même auprès des services du transporteur et dès constatation du dommage.

Aucune assurance bagages n'est incluse dans les prix des prestations proposées sur le Site Brochure ou par l'Agence. Des assurances complémentaires spécifiques seront proposées par l'agence et sont décrites infra.

IMPORTANT : si le Client suit un traitement médical, il est conseillé de le transporter en cabine dans un bagage à main (avec ordonnances) et de ne pas le laisser en soute. Il est également recommandé de conserver avec soi en bagage à main tout objet de valeur: appareil photo, caméscope, lunettes de vue, clés d'appartement, de voiture, bijoux, etc. s'ils sont autorisés en cabine et dans la limite du poids autorisé en cabine par le transporteur. Outre les objets déjà interdits, les passagers doivent respecter les mesures de restriction sur les liquides contenus dans les bagages en cabine instaurées depuis le 6 novembre 2006 ; lors des contrôles de sûreté, les passagers doivent présenter séparément un sac en plastique transparent fermé d'un format d'environ 20cm sur 20cm contenant les flacons et tubes de 100ml maximum chacun).

7. Hébergement

La classification des hôtels par étoiles ou par catégorie présentée sur le présent Site résulte toujours des décisions des autorités ou des usages touristiques, selon des normes locales qui peuvent être différentes des normes françaises ou internationales.

Les usages de l'hôtellerie internationale impliquent que les participants prennent possession de la chambre à partir de 14 heures et la libèrent avant midi, quelle que soit l'heure de départ ou d'arrivée.

Les chambres individuelles sont souvent plus petites et moins bien situées dans l'hôtel que les autres, même si un supplément est demandé à ce propos. Dans la plupart des hôtels, les chambres triples sont des chambres doubles avec un lit d'appoint. Cette formule, qui évite le règlement d'un supplément chambre individuelle pour la troisième personne, implique par conséquent quelques inconvénients notamment en terme d'espace disponible dans la chambre. Elles sont déconseillées pour trois adultes.

En cas de séjour en demi-pension, chaque nuit passée sur place correspond à un petit-déjeuner et un dîner. Ainsi, en cas d'arrivée tardive et de départ matinal aucun repas ne sera fourni le premier et le dernier jour. Il en est de même en cas de séjour en pension complète.

En cas de vol dans les hôtels, la responsabilité de l'agence sera limitée conformément aux règles du Code civil. De manière générale, les hôtels disposent de coffre-fort (gratuit ou payant) qu'il est recommandé d'utiliser.

L'accès aux discothèques des établissements hôteliers est interdit aux personnes de moins de 18 ans. Une pièce d'identité peut être demandée.

La formule "All Inclusive" (tout inclus) permet la consommation sans limite de certains alcools pour les personnes majeures. L'abus d'alcool est dangereux. L'agence ne pourra être tenue responsable des comportements ou accidents survenus aux clients en état d'ébriété.

Les activités et loisirs proposés par les hôtels peuvent présenter des risques dont l'agence ne pourra être tenue responsable en cas d'accident.

Les images proposées sur le Site sont fournies à titre d'illustration des prestations : l'agence ne garantit pas qu'elles correspondent toujours exactement aux prestations réservées par le Client (catégorie de chambre, vue etc.).



8. Formalités administratives et sanitaires

Le Site informe les clients ressortissants français, européens ou ressortissants

d'un pays de l'Espace Economique Européen qu'ils doivent prendre leurs dispositions en ce qui concerne les règlements de police et de santé applicables à tout moment du voyage. Les autres ressortissants doivent se rapprocher de leur autorité consulaire, sous leur seule responsabilité.

Si le voyage concerne des enfants mineurs, il appartient aux parents de se mettre en conformité avec les indications qui leur seront données. Les livrets de famille ne sont pas des pièces d'identité. Tout enfant mineur doit posséder sa propre pièce d'identité avec photographie.

En aucun cas, l'Agence ne pourra se substituer à la responsabilité individuelle des Clients qui doivent prendre à leur charge la vérification et l'obtention de toutes les formalités avant le départ (passeport généralement valable 6 mois après la date de retour de voyage, visa, certificat de santé, etc.) et pendant toute la durée du voyage, y compris l'accomplissement des formalités douanières des pays réglementant l'exportation d'objets.

Le non-respect des formalités, l'impossibilité d'un client de présenter des documents administratifs en règle, quelle qu'en soit la raison entraînant un retard, le refus à l'embarquement du Client ou l'interdiction de pénétrer en territoire étranger, demeurent sous la responsabilité du Client qui conserve à sa charge les frais occasionnés, sans que l'Agence rembourse ni ne remplace la prestation.

8.1. Informations Préalables sur le Voyageurs – APIS

La procédure APIS (Advanced Passenger Information System) est une procédure de sûreté qui consiste à transmettre aux autorités d'immigration de certains pays, au moment du départ des vols, des informations concernant le passager.

Il s'agit des données figurant sur le passeport ainsi que de données complémentaires (adresse de destination, numéro de visa etc.) fournies par les clients.

Ces informations devant être collectées avant le voyage par la compagnie aérienne, l'Agence doit donc les fournir à la compagnie aérienne dès confirmation de la réservation de vol.

Il sera donc demandé à chaque passager : numéro du passeport - pays de délivrance du passeport - nationalité - nom et les prénoms (tels qu'ils figurent sur le passeport).

8.2. Voyages aux USA

- Programme Secure Flight de TSA

L'Administration Américaine de la sécurité des transports (TSA) a mis en place un programme de sécurité des vols.

La TSA demande à tous les passagers entrant aux Etats-Unis de produire les informations suivantes :

- L'intégralité du nom tel qu'il apparait sur le passeport du passager
- Tous les prénoms tels qu'ils apparaissent sur le passeport du passager
- La date de naissance
- Le genre (Féminin / Masculin)

Ce programme a pour but d'accroître la sécurité sur les vols commerciaux. Il a été mis en place par le Département de la Sécurité intérieure américaine afin d'améliorer l'expérience en vol de tous les passagers.

Important : CONTRASTES collecte les informations ci-dessus indiquées au moment de la réservation, et le Client n'a aucune démarche à effectuer pour le programme Secure Flight. Ses données sont transmises à la compagnie aérienne.

- ESTA

Depuis le 12 janvier 2009, tous les voyageurs souhaitant se rendre aux Etats-Unis ou les traverser selon les termes du programme d'exemption de vis (Visa Waiver Program – VWP) devront effectuer une demande d'autorisation de l'Electronic System for Travel Autorisation (ESTA). L'ESTA remplace le formulaire papier du visa qui était distribué pendant le vol.

Cette Autorisation Electronique doit être obtenue par le Client, au plus tard 72 heures avant le départ, par Internet. Les voyageurs ne disposant pas de cette autorisation pourront se voir refuser l'accès à bord ou l'entrée sur le territoire américain.

Depuis le 8 septembre 2010, toutes les demandes d'autorisation ESTA ou demandes de renouvellement effectuées à cette date ou après sont soumises à des frais de 14,00 \$, à régler par carte de crédit ou de débit. Les autorisations ESTA existantes restent valables jusqu'à leur date d'expiration.

Informations complémentaires :

<http://french.france.usembassy.gov/visas/vwp.html>

8.3. Voyages en Australie :

Le visa *eVisitor* est une autorisation électronique délivrée par le gouvernement australien qui s'adresse aux personnes qui souhaitent venir en Australie dans **un but touristique ou pour les affaires** et pour un séjour court jusqu'à 3 mois. **La demande du visa *eVisitor* doit obligatoirement être effectuée en dehors de l'Australie.** Il est conseillé d'entreprendre la démarche au maximum 2 semaines avant le départ. Le *eVisitor* est un visa électronique. Aucun label ne sera apposé physiquement sur le passeport.

Le *eVisitor* est lié au passeport utilisé lors de la demande. Il appartient au Client de s'assurer que celui-ci soit valide pendant toute la durée du séjour. En cas de changement de passeport, il est impératif d'en informer les services d'immigration avant de partir en Australie, à défaut le Client pourrait se voir refuser l'entrée sur le sol australien. La demande du *eVisitor* s'effectue en ligne sur le site de l'Immigration Australienne (site en anglais) http://www.immi.gov.au/e_visas/evisitor.htm

9. Prestations indépendantes du forfait touristique

En sa qualité d'agence agréée par les organisateurs, CONTRASTES est habilitée à vendre au public français les droits de participation à des événements sportifs et culturels tels que les Marathons, trails etc.

Ces droits acquittés par le Client au prix fixé par CONTRASTES et porté séparément sur le contrat de vente ne sont pas relatifs à des prestations ni des forfaits touristiques au sens du Code du Tourisme et plus particulièrement ses articles L. 211-1, L. 211-2 et L. 211-16. Dans le cadre de cette vente, CONTRASTES agit en qualité de simple mandataire agréé par les organisateurs et ne saurait être déclarée responsable de toute circonstance susceptible de perturber, modifier, reporter ou annuler l'événement concerné ni des conséquences financières ou indemnitaires de ces circonstances quelle que soit leur



nature.

Le client participant à un événement sportif ou culturel dont les droits lui ont été vendus par CONTRASTES et qui souhaiterait annuler son contrat de voyage pour quelque raison

que ce soit y compris l'annulation de l'événement lui-même, sera soumis aux conditions d'annulation décrites à l'article 11.1. ci-dessous.

L'annulation de sa participation par le client ne pourra donner lieu à remboursement des droits, sauf conditions spécifiques de chaque organisateur signalées au Client.

10. Modifications

10.1. Modification par le client

Toute demande de modification de la Commande doit être adressée à l'Agence par courrier électronique à l'adresse suivante : contrastes@contrastest.com ou par courrier à l'adresse suivante : 1 rue de la Buffa 06000 NICE.

CONTRASTES transmettra par courrier électronique la confirmation de la réception de la demande de modification et rappellera le barème de modification stipulé au présent article. Le Client devra alors retourner dans un délai précisé le courrier électronique suivant : « J'ai bien enregistré le montant des frais de modification cité ci-dessus et je confirme la modification de ma prestation. Nom, prénom, référence du dossier, bon pour accord » pour confirmer sa demande de modification.

Seul l'envoi de ce courrier électronique par le Client vaudra demande de modification définitive, et les frais de modification seront retenus à la date de réception de ce courrier uniquement. Les prestations de loisirs ne sont ni reprises ni échangées ni remboursables.

Ne sont en outre jamais remboursables :

- Les assurances.
- Les frais de délivrance des visas, de vaccination, les frais d'envoi de documents et les frais de pré et post-acheminement
- Les frais de dossier.

Un report de date ou un changement de destination est considéré comme une annulation (cf. 11.1.). Un changement de nom n'est pas considéré comme une modification, mais comme une cession de contrat et implique donc des frais prévus au présent l'article. Toute modification des prestations par le client sur place ne pourra donner lieu à remboursement (séjour écourté par exemple), de même que toute prestation non consommée.

Barème sauf conditions spécifiques à certaines Prestations: Modification apportée aux prestations de forfaits touristiques autres que celles concernant les dates de séjour :

A + 30 jours avant le départ : 50 € de frais
 Entre 30 et 21 jours avant le départ : 30 % du montant total TTC
 Entre 20 et 15 jours avant le départ : 50% du montant total TTC
 Entre 14 et 8 jours avant le départ : 75 % du montant total TTC
 A moins de sept jours du départ : 100% du montant total TTC

Ce barème est également applicable en cas de cession du forfait touristique tel que prévu à l'article 3 des présentes Conditions.

10.2. Modification par l'Agence

Si, avant le départ, un événement extérieur s'imposant à l'Agence, au sens de l'article L. 211-13 du Code du tourisme, hors les cas de force majeure visés à l'article L. 211-16, la contraint à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le Client, le Site avertira le Client par tout moyen permettant d'en accuser réception, le plus rapidement possible et formulera des propositions (modification du voyage ou voyage de substitution).

Si, après le départ, un élément essentiel du contrat de voyages ne peut être exécuté et sauf cas de force majeure visés à l'article L. 211-16, l'Agence, au sens de l'article L. 211-15 du Code du Tourisme, proposera à ses frais ou avec remboursement de la différence de prix, des prestations de remplacement ou organisera le retour anticipé du Client.

11. Annulations

11.1. Annulation par le client

Pour être prise en considération, toute demande d'annulation d'inscription émanant du client doit être effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception et entraînera, quel que soit le voyage ou le séjour, sauf conditions spécifiques, des frais d'annulation calculés selon le barème ci-après :

Lorsque le Client a souscrit une assurance annulation, l'Agence rappelle qu'il lui appartient d'informer directement l'assureur de l'annulation ou de tout autre sinistre dans les conditions et délais indiqués au contrat d'assurance.

L'annulation entraîne également les frais suivants par personne, sauf assurance spécifique souscrite et sauf conditions d'annulations spécifiques à certaines prestations:

- plus de 30 jours avant le départ : 50 € de frais de dossier
- Entre 30 et 15 jours avant le départ : 50 % du montant du voyage,
- Entre 14 et 8 jours avant le départ : 75 % du montant du voyage,
- À moins de 8 jours avant le départ : 100 % du montant du voyage.

ATTENTION : dans le cadre d'un vol sec, les frais d'annulation sont différents de ceux mentionnés ci-dessus, chaque compagnie aérienne appliquant des frais différents. Dans le cas d'un voyage « charter », la totalité des sommes versées sera retenue quelle que soit la date d'annulation. Les billets « retour » non utilisés ne seront en aucun cas remboursés.

La non présentation du voyageur au moment du départ est considérée comme une annulation du transport, quelle que soit la raison de la non présentation (retard, grève, mauvaises conditions météorologiques, accident, etc.). En cas d'annulation de toute prestation, la prime d'assurance, les frais de visas le cas échéant, les frais de dossier et les frais de billetterie ne sont pas remboursables.

ATTENTION : certaines prestations telles que celles vendues aux dates de certains événements comme le Marathon de New York sont soumises à des Conditions spécifiques d'annulations mentionnées sur le descriptif porté à la connaissance du Client avant son achat.

11.2. Annulation par l'Agence

Conformément à l'article R. 211-10, l'agence informera le Client par tout moyen permettant d'en accuser réception et remboursera le prix payé sans frais, outre la même pénalité que celle que le Client aurait dû régler s'il avait lui-même



annulé à cette date, sauf accord amiable portant sur un voyage de substitution

Les prestations indépendantes du contrat de voyage tel que le droit d'inscription à un événement sportif ou culturel

demeurent acquises au Client.

12. Assurances

L'Agence communique au Client les informations concernant la souscription facultative des assurances spécifiques annulation, assistance et rapatriement avant la confirmation de la réservation de voyage, et remettra au client la brochure relative aux contrats d'assurances proposées ou le dirigera vers le site de l'assureur partenaire TMS ASSISTANCE.

Le client pourra choisir de ne souscrire aucune assurance complémentaire.

13. Réclamations

Lorsqu'un Client constate qu'un service n'est pas fourni tel que prévu, afin de ne pas en subir les inconvénients pendant

toute la durée de son séjour, il doit immédiatement en aviser le représentant local ou l'accompagnateur présent afin de régler le litige sur place. Les observations sur le déroulement du voyage doivent parvenir à CONTRASTES dans les 30 jours suivant le retour, par courrier recommandé avec avis de réception à l'adresse suivante : CONTRASTES – Services Clients – 1 rue de la Buffa 06000 NICE, accompagné des justificatifs appropriés. A défaut, le dossier ne sera pas traité prioritairement.

14. Absence de droit à rétractation

En vertu de l'article L.121-20-4. 2° du Code de la consommation, le droit de rétractation applicable à la vente à distance n'est pas applicable aux contrats ayant pour objet la vente de services d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.

CONTRASTES ©

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Conformément à l'article R. 211-12, les textes suivants sont reproduits intégralement :

Article R211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article [L. 211-7](#), toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

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

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles [1369-1 à 1369-11](#) du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article [L. 141-3](#) ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article [R. 211-2](#).

Article R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les

prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article [R. 211-8](#) ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles [R. 211-9](#), [R. 211-10](#) et [R. 211-11](#) ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant



certaines risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour

chaque tronçon de vol, prévue aux articles [R. 211-15 à R. 211-18](#).

Article R211-5

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R211-6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles [1369-1 à 1369-11](#) du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;

2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;

3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;

4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;

5° Les prestations de restauration proposées ;

6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;

8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article [R. 211-8](#) ;

9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;

10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;

12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un

nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article [R. 211-4](#) ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles [R. 211-9](#), [R. 211-10](#) et [R. 211-11](#) ;

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

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

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

19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article [R. 211-4](#) ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R211-7

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article [L. 211-12](#), il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R211-9



Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît

l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article [R. 211-4](#), l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R211-10

Dans le cas prévu à l'article [L. 211-14](#), lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au

moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

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

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article [R. 211-4](#).

Conditions d'Utilisation du Site et protection des données personnelles

1. Utilisation du Site

L'Utilisateur reconnaît utiliser les services de CONTRASTES pour un usage personnel et non commercial.

L'Utilisateur reconnaît se connecter et utiliser les services offerts à ses seuls risques. La responsabilité de CONTRASTES ne sera pas recherchée concernant les dommages directs ou indirects (pertes financières, de profits, perte de change) que l'Utilisateur ou un tiers pourrait subir, pour quelque cause que ce soit du fait de sa connexion au Site, de l'impossibilité d'accéder ou de se connecter au Site, ou du fonctionnement ou non du Site.

Sont notamment visés les dommages qui peuvent naître de contenus inexacts, d'erreurs, de lenteur ou d'interruption dans la transmission, de perte, de disparition ou altération de données, de virus, quelle qu'en soit l'origine, d'intrusions de tiers, et plus généralement de l'utilisation du Site ou de l'impossibilité de l'utiliser.

L'Utilisateur est invité à vérifier que tout fichier transmis ou enregistré sur le Site ne contient aucun virus et engage sa responsabilité en cas d'infraction.

Le Site est disponible sur la base d'un service "en l'état" et n'est accessible qu'en fonction de sa disponibilité.

CONTRASTES n'est en aucun cas responsable si, en raison des opérations de maintenance du Site ou pour des raisons qui lui sont indépendantes, l'Utilisateur ne peut accéder au Site, ou si cet accès est interrompu, à quelque moment que ce soit, ou si un quelconque défaut, indépendant de sa volonté, empêche de réaliser une opération. CONTRASTES

ne garantit pas que le Site soit exempt de virus informatiques ni d'autres anomalies indépendants de sa volonté.

2. Profil de l'Utilisateur

Au cours de la réservation, CONTRASTES collecte des informations personnelles sur les Clients. À cette occasion, CONTRASTES offre la possibilité d'enregistrer en toute sécurité un profil. Cette possibilité est offerte également aux autres personnes participant au voyage. Le Client qui fait usage de cette option ne sera plus obligé de saisir ces données ni celles des autres voyageurs à chaque nouvelle réservation. Il s'agit essentiellement du nom, de la date de naissance, de l'adresse, des repas souhaités, des données de carte bancaire, du numéro de passager fréquent et des préférences. Les données indiquées dans le profil servent à faciliter le traitement de la réservation et peuvent également faire l'objet, en interne, d'analyses statistiques ou d'études visant à améliorer la qualité du service offert. De plus amples informations seront fournies au Client lors de l'enregistrement du profil.

Dans l'hypothèse où le Client communique des informations concernant d'autres personnes physiques que lui-même, il garantit qu'il a au préalable recueilli leur accord express.

3. Données personnelles

L'Utilisateur est seul responsable des données communiquées à CONTRASTES et déclare que les données fournies à l'occasion de sa commande sont parfaitement renseignées et exactes. Conformément à



l'article 34 de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, l'Utilisateur est informé de ce que les informations nominatives signalées comme étant obligatoires sur les

formulaire et recueillies sur le Site sont nécessaires pour l'utilisation de celui-ci. Ces informations sont destinées exclusivement à CONTRASTES et à ses partenaires contractuels pour les besoins de l'exécution des présentes Conditions.

CONTRASTES garantit par ailleurs la confidentialité des données personnelles collectées (noms, adresses e-mails et mots de passe) lors de l'inscription à ses services. Seules les adresses des Utilisateurs ayant souscrit à des «offres partenaires» (en cochant la case « J'accepte de recevoir les offres de partenaires de CONTRASTES) pourront voir leur adresse cédée à des tiers.

Afin de respecter la vie privée des Utilisateurs du Site, CONTRASTES s'engage à ce que la collecte et le traitement des informations personnelles effectués sur le Site, soient conformes à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dites Loi « Informatique et Libertés », modifiée.

A ce titre, la collecte et le traitement des informations personnelles des Utilisateurs du Site ont fait l'objet d'une déclaration à la CNIL par CONTRASTES sous le numéro 1659798. Conformément à l'article 34 de la Loi « Informatique et Libertés », CONTRASTES garantit à l'Utilisateur un droit d'opposition, d'accès, de rectification et de suppression sur données nominatives le concernant. L'Utilisateur peut exiger que soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées les informations le concernant qui seraient inexactes, incomplètes, équivoques, périmées ou dont la collecte ou l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite.

L'Utilisateur a la possibilité d'exercer ce droit en contactant directement CONTRASTES en envoyant un e-mail à l'adresse suivante : contrastes@contrastes.com

CONTRASTES ne divulguera pas à des tiers les données personnelles communiquées par l'Utilisateur, au moyen notamment de la messagerie électronique. Elles ne seront utilisées que pour répondre aux attentes de l'Utilisateur.

CONTRASTES ne peut garantir ni la confidentialité ni l'effacement des données personnelles postées volontairement par l'Utilisateur dans ses messages privés.

CONTRASTES ne saurait être tenu responsable du « spam » subi par les Utilisateurs qui auraient décidé volontairement et spontanément de publier en ligne leur adresse email.

Conformément aux dispositions de la loi dans la Confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004, les données de nature à permettre l'identification des Utilisateurs (et notamment les adresses IP) ayant contribué à la création de contenus sur le Sites ont détenues et conservées par CONTRASTES.

4. Liens vers d'autres sites

Les liens mis en œuvre en direction d'autres sites ne sauraient engager la responsabilité de CONTRASTES, qui n'exerce aucun contrôle sur le contenu de ces sites.

En conséquence, CONTRASTES ne peut supporter aucune responsabilité quant au contenu, publicités, produits, services ou tout autre outil disponible sur ou à partir de ces sites ou sources externes qu'il n'a ni vérifié ni approuvé, ni être tenu pour responsable de tous dommages consécutifs ou en relation avec l'utilisation de ces liens.

Le Client est invité à se reporter aux politiques de protection des données personnelles de chacun de ces sites.

5. Responsabilité du fait des contenus

CONTRASTES et/ou ses partenaires fournissent tous les contenus (tels que notamment images, sons, vidéos, photographies, logos, marques, éléments graphiques, outils, logiciels, documents et toutes autres données) sans garantie d'aucune sorte. L'utilisation de ce site se fait aux risques et périls de l'Utilisateur.

CONTRASTES met tout en œuvre pour offrir aux Utilisateurs des outils disponibles et/ou des informations et/ou contenus fiables. Toutefois, CONTRASTES et/ou ses partenaires ne sauraient garantir aux Utilisateurs l'exactitude, la complétude et/ou l'actualité des informations et/ou contenus fournis ainsi que la disponibilité de ces éléments et outils.

En conséquence, la responsabilité de CONTRASTES et/ou de ses partenaires ne pourra être engagée du fait de l'utilisation des informations et/ou contenus fournis et/ou des outils mis à disposition sur le Site.

6. Cookies.

- Nous nous efforçons d'améliorer l'utilisation du Site CONTRASTES. C'est pour cette raison que CONTRASTES utilise ce qu'on appelle des « cookies », comme le font aussi beaucoup d'autres sites.

L'identification automatique des Utilisateurs permettant d'accéder directement aux forums de discussion sans avoir à ressaisir l'identifiant et le mot de passe à chaque connexion nécessite la mise en place d'un cookie (un cookie est un bloc de données qui ne permet pas de l'identifier mais qui sert à enregistrer des informations relatives à la navigation de celui-ci sur le site). En général, ce cookie contient, un numéro d'identification ou un code qui permet au Site de reconnaître l'Utilisateur lorsqu'il retourne sur le Site. Les cookies ne sont pas nominatifs et permettent uniquement de connaître le nombre de clics de chaque Utilisateur.

Les cookies externes liés aux publicités permettent de conditionner les campagnes publicitaires pour éviter leur répétition excessive sur le Site. L'utilisation du Site est, bien entendu, possible sans cookies. Néanmoins, l'utilisation des cookies rend l'usage du Site plus convivial.

Dans la plupart des cas, votre navigateur Internet accepte automatiquement les cookies. Vous avez la possibilité de changer les paramètres de votre navigateur Internet de façon à interdire les cookies ou à les autoriser uniquement avec votre accord. Vous pouvez, bien entendu, supprimer à tout moment les cookies de votre disque dur.

Pour plus d'information sur les cookies ainsi que sur les différentes prescriptions décrites plus haut, CONTRASTES recommande de visiter le Site de la CNIL : www.cnil.fr

7. Évaluation des prestations de voyage

1. Lorsque CONTRASTES donne aux Utilisateurs du Site internet la possibilité d'évaluer les prestations (notamment les prestations de voyage) ou de publier d'autres textes, les conditions suivantes s'appliquent :

L'Utilisateur s'engage à ne publier aucun texte dont les contenus :

- sont mensongers par intention ou par négligence,
- ont un caractère injurieux, menaçant, de coercition, diffamatoire, choquant, pornographique et/ou font l'apologie de la violence
- ont un caractère raciste, anticonstitutionnel et/ou font l'objet d'incitation à la haine et/ou sont de nature punissable/illégal,



- violent les lois en vigueur, notamment les droits de protection des tiers par exemple des auteurs, des signes distinctifs, des brevets, des droits relatifs à la protection des marques ou des droits proches

du droit d'auteur, des droits de la personne humaine ou des droits de propriété dont la communication est interdite à l'Utilisateur

- contiennent des liens hypertextes ou des indications/des références comparables ou sont susceptibles d'altérer les fonctions des systèmes externes d'exploitation des données.

L'Utilisateur s'engage :

- à désigner de la manière la plus précise les prestations de voyage, notamment dans le cas de chaînes hôtelières de nommer précisément la région/le lieu ou la dénomination de l'hôtel.

- à donner un avis/à insérer une photo uniquement lorsque l'Utilisateur lui-même a utilisé la prestation, notamment en passant ses vacances dans l'hôtel concerné.

- à ne pas donner un avis ni à insérer une photo lorsque l'Utilisateur est un employé, le propriétaire ou le gérant de l'hôtel faisant l'objet de l'évaluation ou est de manière comparable lié avec cet hôtel, par exemple un membre de la famille des 3 groupes précités. Il en va de même pour les collaborateurs des voyageurs et les membres de leur famille.

- à ne pas donner un avis ou à insérer une photo lorsque l'Utilisateur est rémunéré pour cette prestation par les employés, les propriétaires ou les gérants de la prestation faisant l'objet de l'évaluation ou du personnel des voyageurs.

- à ne pas émettre de faux avis et/ou subjectifs et/ou de fausses déclarations relatives aux prestations de voyage, aux personnes concernées par ces prestations, aux possibilités de loisirs et aux autres données/événements, susceptibles d'exercer une influence sur la décision d'autres vacanciers.

- à donner principalement des avis tant positifs que négatifs dans l'exercice de la liberté d'opinion dans l'objectif de donner à d'autres personnes désireuses de partir en vacances la possibilité de se procurer une image plus pertinente/plus objective/plus détaillée d'une prestation de voyage et de la réalité. Il en va de même pour le téléchargement des photos d'hôtel/des photos de vacances.

- à ne pas faire une publicité camouflée et/ou évidente pour des marchandises, des prestations de service et/ou des entreprises.

- à rédiger de bonne foi des commentaires et des évaluations.

- à ne pas désigner des personnes par leur nom.

- à ne pas collecter, utiliser ou publier tant des données personnelles d'autres Utilisateurs, tant leurs informations, quelle que soit la modalité.

2. En cas de violation de ces conditions par un Utilisateur ou en cas d'existence d'un soupçon fondé sur un éventuel manquement relatif à ces conditions, CONTRASTES est en droit, notamment sans indications des motifs, de compléter, de modifier ou de supprimer les contenus sans avis adressé à l'Utilisateur.

3. En publiant des contenus (par exemple des avis sur les hôtels, des recommandations de voyage, des photos de vacances, des vidéos de voyage), l'Utilisateur garantit qu'il est titulaire de tous les droits, notamment des droits d'auteur

sur ces contenus. Il transmet à CONTRASTES à titre gratuit et irrévocable un droit de jouissance illimité dans la durée et l'espace ainsi qu'un droit d'utilisation des contenus dans toutes les formes et dans tous les médias (notamment dans les secteurs de la presse, de l'internet, de la télévision, des plateformes mobiles de télécommunication). Le droit de jouissance comporte notamment le droit de reproduction, le droit de diffusion et le droit de transmission ainsi que le droit de reproduction publique, le droit de rendre public l'accès aux contenus en question, le droit d'émission et le droit de reproduction moyennant des supports visuels ou sonores ainsi que le droit de publier les contenus sur divers portails du groupe CONTRASTES. L'Utilisateur donne en particulier son accord sur la transmission de ces droits de jouissance par CONTRASTES aux tiers. L'idée d'origine de l'utilisation des avis sur les hôtels, des recommandations de voyage, des photos de vacances, des vidéos de voyage est maintenue.

4. Au cas où l'Utilisateur ne serait pas lui-même le titulaire des droits d'un contenu déposé par lui-même, il garantit qu'il soit titulaire de toutes les transmissions de droit, licences, autorisations, accords et d'autres éléments semblables. Au cas où l'Utilisateur violerait une ou plusieurs garanties, il dispense CONTRASTES de toute la responsabilité envers des tiers et il la dégage totalement de tout recours en dommages intérêts.

5. CONTRASTES est en outre en droit de recourir à la publicité ou à d'autres mesures de promotion dans le contexte des contenus rendus accessibles au public. L'Utilisateur y consent expressément.

6. L'Utilisateur donne son accord pour que ses photos et/ou ses textes puissent être déplacés dans d'autres rubriques afin d'améliorer leur présentation et que les photos puissent être comprimées. En outre, il consent à ce que ses autres contenus peuvent être édités ou supprimés ou traduits dans d'autres langues par CONTRASTES dans une certaine mesure et sous le respect du droit moral de l'auteur.

8. Propriété intellectuelle

CONTRASTES est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle (tels que notamment droits d'auteur, droits voisins, droits des marques, droits des producteurs de bases de données) portant tant sur la structure que sur tous les contenus (tels que notamment images, sons, vidéos, photographies, logos, marques, éléments graphiques, outils, logiciels, documents et toutes autres données) du Site.

Toute reproduction, représentation, publication, transmission, utilisation ou modification, intégrale ou partielle du site et/ou d'un ou de ses contenus, faite sans l'autorisation écrite de CONTRASTES est illicite. Ces actes illicites engagent la responsabilité de leur auteur et sont susceptibles d'entraîner des poursuites judiciaires à son encontre et notamment pour contrefaçon.

Les marques et logotypes CONTRASTES et les marques de ses partenaires figurant sur le site sont des marques déposées. Toute reproduction totale ou partielle de ces marques et/ou de ces logos, sans l'autorisation écrite de CONTRASTES est interdite.

Toute reproduction non autorisée de ces marques, logos et signes distinctifs constitue une contrefaçon passible de sanctions pénales. Le contrevenant s'expose à des sanctions civiles et pénales et notamment aux peines prévues aux articles L. 335.2 et L. 343.1 du Code de la propriété intellectuelle.



De même, CONTRASTES est producteur des bases de données du site www.contrastes.com.

En conséquence, toute extraction et/ou réutilisation de la ou des bases de données au sens des

articles L 342-1 et L 342-2 du code de la propriété intellectuelle est interdite.

L'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance des caractéristiques techniques des équipements à utiliser pour bénéficier des services du Site. Toutes les informations, les contenus, les dossiers, logiciels et matériels offerts par CONTRASTES sont protégés par les lois françaises et internationales concernant la propriété intellectuelle et le copyright.

L'Utilisateur déclare être titulaire de toutes les coordonnées transmises sur le Site.

L'Utilisateur ne peut utiliser ni transmettre des données et informations qui enfreignent les droits d'autres personnes, sauf après avoir obtenu leur consentement explicite.

L'Utilisateur est responsable de l'ensemble des contenus, données, documents ou information de toute nature proposés, exploités et / ou mis en œuvre sur le Site.

L'Utilisateur garantit que les informations transférées dans le cadre des mises à jour ne portent pas atteinte aux droits des tiers. L'Utilisateur garantit en outre CONTRASTES contre tout recours en revendication et réclamation de toute nature, et notamment demandes en dommages et intérêts, qu'un tiers pourrait former au titre de l'utilisation frauduleuse de toute donnée personnelle nominative.

L'Utilisateur assume ainsi toutes les conséquences, notamment financières, résultant de l'utilisation frauduleuse des données de toute nature que transférées sur le Site et indemniserá notamment CONTRASTES de toutes condamnations et frais de défense éventuels résultant de telles réclamations en justice formées par des tiers.

9. Contact

CONTRASTES est responsable de l'enregistrement et du traitement des données. CONTRASTES est également fournisseur de services. Les mentions légales de notre Site vous apporteront de plus amples informations à ce sujet ainsi que les coordonnées auxquelles vous pouvez joindre le département en charge de la conformité du traitement de vos données personnelles à la réglementation européenne applicable. Si vous avez des questions, des suggestions ou des commentaires, n'hésitez pas à contacter notre délégué à la protection des données personnelles à l'adresse contrastes@contrastes.com. Nos règles et process en matière de protection des données nécessitent parfois des modifications. Vous pouvez vous informer sur ces modifications auprès de notre département compétent à l'adresse ci-dessus.

10. Dispositions diverses

1. Résiliation des services

Nous nous réservons le droit de résilier à tout moment votre compte en cas de violation de la Charte d'Utilisateur, et/ou des conditions générales de vente ou du non-respect de l'une des obligations de l'Utilisateur. Toutes les données personnelles le concernant seraient dans ce cas effacées.

Sans que cela ne constitue une obligation, CONTRASTES se réserve la possibilité de procéder à des opérations de contrôle, de manière ponctuelle, de manière unilatérale ou à la demande d'un tiers, destinées à vérifier le respect par l'Utilisateur de l'ensemble des termes de la présente Charte ainsi que des documents contractuels le complétant et/ou le modifiant. Ces vérifications pourront, le cas échéant, donner lieu à des suspensions du compte de l'Utilisateur dans l'hypothèse notamment où CONTRASTES solliciterait de l'Utilisateur la fourniture d'informations relatives aux manquements constatés.

Ces vérifications pourront également, le cas échéant, procurer le droit à CONTRASTES de procéder à la résiliation du présent contrat en cas de faute de l'Utilisateur.

L'Utilisateur peut également supprimer totalement son compte client et ses contenus, à moins qu'il ne reste encore une commande en cours de traitement. Après l'exécution totale de la dernière commande, l'Utilisateur pourra procéder librement à la suppression de ses données.

Si l'Utilisateur constate des abus ou des violations, ou pour toute plainte relative au service, il pourra contacter le service client par email ou par écrit à l'adresse suivante Contrastes 1 rue de la Buffa 06000 NICE (interdiction d'accès dite virtuelle).

2. La nullité ou l'inopposabilité de l'une quelconque des dispositions des présentes est sans influence sur les autres dispositions des présentes. La nullité de tout ou partie des dispositions du présent contrat de courtage n'affecte pas la validité du contrat passé entre le prestataire de services et l'Utilisateur. La nullité de tout ou partie du contrat conclu entre l'Utilisateur et le prestataire de services est sans influence sur la validité du présent contrat de courtage.

Nous vous recommandons de télécharger les présentes conditions d'utilisation sous le lien hypertexte suivant et de les enregistrer de manière permanente: [Téléchargement \(PDF\)](#)

11. Droit applicable et juridiction compétente

Le contenu du Site est élaboré et régi en accord avec les lois françaises.

Il en est ainsi tant des règles de fond que des règles de forme et son contenu sera apprécié par la seule juridiction française compétente. Les règles de conflits de loi sont exclues au profit d'application complète et sans réserve de la loi française.

© www.contrastes.com & CONTRASTES – 2013



Contrastes®

Mentions légales

Le site est la propriété de CONTRASTES, société à responsabilité limitée au capital de 8200 €, inscrite au registre du Commerce et des Sociétés, sous le numéro SIRET 00024 432 397 792, dont le siège social est situé à Nice.
Le directeur de la publication du Site est Olivier De Nicola, de la société Contrastes.

Les informations contenues dans le Site sont fournies pour la seule information générale des visiteurs, elles ne sauraient remplacer ou se substituer à des conseils ou consultations professionnelles.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 et à la directive du 24 octobre 1995 le visiteur dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression de ses données personnelles. Si vous souhaitez faire rectifier ou supprimer certaines données, envoyez nous un mail à l'adresse suivante : contrastes@contrastes.com
Il peut aussi écrire à Contrastes, 1 rue de la Buffa, 06 000 Nice.

La société CONTRASTES est ouverte au public du Lundi au Vendredi de 09h00 à 12h30, et de 14h00 heures à 18h30.
Pour toute question sur le suivi de votre réservation, au numéro suivant : 04.93.87.28.63.

Copyrights photos

Crédit photo CONTRASTES © Les photos sont protégées et interdites d'utilisation à partir de notre site.
Crédit vidéo CONTRASTES © Les vidéos sont protégées et interdites d'utilisation à partir de notre site.

Copyrights contenu

Tous droits de propriété du contenu du site Internet www.contrastes.com réservés. Toutes reproduction et toute utilisation du site autre que la consultation individuelle et privée sont interdites sauf autorisation.