

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Conformément à l'article R.211-12 du Code du tourisme, les brochures et les contrats de voyages proposés par les agents de voyages à leur clientèle sont régies par les conditions générales issues des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du Tourisme. Conformément aux articles L. 211-7 et L.211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique. Le présent document constitue avant sa signature par l'acheteur l'information préalable visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Il sera caduc faute de signature dans le délai mentionné. Hémisphères Voyages a souscrit auprès de Hiscox – 19 Rue Louis Le Grand – 75002 Paris un contrat d'assurance garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle.

GARANT FINANCIER : APST - 15 Avenue Carnot, 75017 Paris - Tel : 01 44 09 25 35.

INFORMATIONS

COMPLEMENTAIRES :

Notre site Internet et nos brochures sont mis à jour régulièrement mais nous ne pouvons garantir l'absence d'anomalie. Les informations contractuelles concernant le prix et les dates sont confirmés sur le présent contrat et peuvent être différents de ceux indiqués sur notre site internet ou nos brochures si ceux-ci n'ont pas été mis à jour.

L'organisateur et le détaillant sont responsables de plein droit de la bonne exécution de tous les services de voyage et tenus d'apporter une aide au voyageur en cas de difficulté. L'organisateur a l'obligation de prendre en charge les voyageurs en cas de retour rendu impossible du fait de circonstances exceptionnelles. Cette obligation est limitée à 3 nuitées après la date de retour prévu.

Les taxes d'aéroport des vols réguliers non consommés sont remboursables moyennant les frais de gestion de la compagnie et déduites des YQ ou YR (surcharge carburant). Dans le cadre d'un vol affrété sur un événement ponctuel, la majorité des compagnies aériennes vendent une prestation aérienne en tout inclus, de ce fait les taxes d'aéroport ne sont pas remboursables.

En vertu de l'article 9 du règlement européen 211/2005 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation au sein de la communauté européenne

peut être consultée sur le site : https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/air-safety-list_en.pdf.

Exactitude des informations personnelles fournies par le client :

Le client devra informer immédiatement Hémisphères Voyages si une erreur est constatée par courrier ou email avec accusé de réception.

Le client doit informer Hémisphères Voyages lors de la réservation de toute particularité le concernant ou concernant un participant susceptible d'affecter le bon déroulement du séjour (handicap, incapacité, transport de bagages spéciaux : tailles hors normes etc...).

Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un n° de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour est requise.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE :

1) LES PRIX : Ils sont donnés en euro. Le prix exact du voyage qui pourra être seul pris en compte sera celui mentionné sur le contrat de vente remis au voyageur par le vendeur et signé par lui aux emplacements spécifiés. Les prestations comprises dans le prix sont mentionnées sur le présent contrat. Hémisphères Voyages se réserve expressément la possibilité de réajuster ses prix tant à la hausse qu'à la baisse en cas de modifications significatives des taxes d'aéroport, du taux de change, des hausses carburant, du taux de TVA du pays de destination.

En effet, si la fluctuation des devises venait à influer sur le prix total du voyage de plus de 5%, cette incidence serait intégralement répercutée (tant à la hausse qu'à la baisse). Cette fluctuation s'apprécie sur les prestations qui sont facturées en devises et peuvent représenter 30 à 80% du montant du voyage. Si vous êtes inscrit, une telle modification ne pourra intervenir à moins de 20 jours du départ et sera conforme aux dispositions légales. Cette hausse tarifaire peut être imposée au voyageur si elle n'excède pas 8% du prix total du séjour. Au-delà, le voyageur aura le choix entre l'acceptation de la modification et l'annulation sans frais.

La régularisation des capacités sur certains vols peut amener la compagnie à annuler, avancer ou reporter un voyage dans les 24 heures précédant ou suivant la date initialement prévue, et ce avec un préavis de 2 jours, sans avoir à en supporter les éventuels frais qui pourraient en découler. **Concernant le prix des places de stade, nos tarifs**

sont calculés en fonction de la valeur commerciale des places de stade qui ne correspond pas à la valeur faciale inscrite sur le billet.

2) INSCRIPTION ET PAIEMENT : l'inscription à un voyage est confirmée par la signature du client aux emplacements spécifiés sur contrat de vente. Aucune inscription n'est acceptée sans acompte. L'acompte à verser à l'inscription est de 40% du montant total du voyage par personne. Ce pourcentage peut être modifié selon les indications mentionnées sur le présent contrat. Si vous vous inscrivez à moins de 2 mois du départ, vous aurez à payer l'intégralité du prix du voyage. Vous devez impérativement solder votre voyage 2 mois avant le départ, sans rappel de notre part. Une inscription à un voyage non réglée dans le délai prévu est considérée comme annulée.

3) MODIFICATION OU ANNULATION : Une annulation, quelle qu'en soit la date, ne dispense pas du paiement intégral des sommes dont vous êtes redevable. Toute modification ou annulation doit parvenir par écrit à l'agence (courrier ou email avec accusé de réception). En cas d'annulation du client, les frais suivants seront appliqués :

- jusqu'à 45 jours avant le départ : 40% du prix total du voyage

- moins de 45 jours avant le départ : 100% du prix du voyage

L'insuffisance du nombre de participants peut être un motif valable d'annulation de la part de l'agence, à condition que le client ait été informé : 20 jours avant le départ si le séjour dépasse 6 jours 7 jours avant le départ si la durée du séjour est comprise entre 2 et 6 jours 48 heures avant le départ si la durée du séjour est inférieure à 2 jours Nous vous proposerons alors différentes solutions de remplacement, au tarif en vigueur, ou le remboursement intégral des sommes payées.

L'organisateur a le droit de modifier unilatéralement un élément du contrat de voyage si cette modification est mineure. Exemple : changement d'un hôtel par un autre hôtel de catégorie équivalente et situé à proximité du premier.

4) SEJOURS FOOT :

DATE DE L'EVENEMENT

Les dates des matchs de Football des championnats Européens sont susceptibles d'être modifiées par les organisateurs pour des raisons de retransmissions TV et/ou de calendriers. Les dates définitives sont généralement connues 2 semaines avant le départ.

Il appartient aux clients de vérifier les dates définitives avant leur départ.

ACCES AUX STADES :

Les séjours proposés par Hémisphères Voyages sont à destination des supporters des équipes locales des matchs concernés. L'accès aux stades pourra vous être refusé si vous portez un maillot, une écharpe, une casquette, etc... aux couleurs de l'équipe adverse. Cette information est valable pour tous les stades d'Europe.

Hémisphères Voyages ne pourra être tenu pour responsable dans le cas où l'accès au stade vous était refusé par le personnel de sécurité.

4) RESPONSABILITE HEMISPHERES :

En tant qu'organisateur de voyages, nous choisissons différents prestataires de services pour l'exécution de nos voyages. Concernant le transport aérien, les avions que nous utilisons offrent toutes les garanties de sécurité. Les nombreuses rotations des appareils et les impératifs de sécurité qui priment avant tout, peuvent parfois entraîner des retards. Néanmoins nous ferons tout pour obtenir du transporteur la prise en charge hôtelière des passagers. Nous ne pouvons être tenus pour responsables des modifications d'horaires ou d'itinéraires, du changement d'aéroport provoqués par des événements extérieurs, tels que grèves, incidents techniques, intempéries... Le retard éventuellement subi ne pourrait entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la modification de la durée du programme initialement prévue ou de retard à une correspondance. Hémisphères Voyages ne peut être tenu responsable en cas de défaillance d'un prestataire de service pendant le transport, le circuit ou le séjour, ou si, pour des raisons impérieuses (circonstances politiques, réquisition, déplacement officiel, grève, conditions climatiques, embouteillage...), nous nous trouvons dans l'obligation d'annuler tout ou une partie des engagements. En cas de report des événements pour raison de force majeure (conditions climatiques, décision de l'organisateur, décisions politiques...) les sommes versées par l'acheteur seront automatiquement reportées sur la nouvelle date de l'événement sans que cela ne donne droit à aucune indemnité, et seront soumises aux conditions d'annulation en vigueur dans le cas où l'acheteur souhaiterait annuler du fait du changement de date. Attention : Il vous appartient de vous assurer que vous êtes en règle avec les formalités de police, de douane et de santé, pour votre voyage. Un passager qui ne

pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés (passeport, visas, certificats de vaccinations, billets...) ne pourrait prétendre à aucun remboursement. Nous pouvons donner des renseignements sur les visas et vaccins exigés pour chaque pays, néanmoins, l'évolution de la situation politique et sanitaire dans certains pays est parfois rapide. Les démarches auprès des autorités compétentes restent de votre responsabilité, et les frais de formalités, restent à votre charge. Les compagnies aériennes peuvent parfois refuser l'accès à bord d'une femme enceinte lorsqu'elle estime qu'en raison du terme de la grossesse un risque d'accouchement prématuré pendant le vol est possible. Hémisphères Voyages ne peut être tenu responsable du refus de la compagnie. 5) REMARQUES : Tout voyage écourté ou prestation non utilisée par le voyageur ne peut donner lieu à un remboursement. En ce qui concerne les séjours et les circuits, les prix sont calculés sur un nombre de nuitées. Vous pourrez donc être privé de quelques heures de séjour à l'arrivée ou / et au départ, soit en raison des horaires d'avion, soit en raison des usages de l'hôtellerie internationale en matière de mise à disposition des chambres, sans pour autant avoir droit à un dédommagement. Les conditions des vols spéciaux et charters nous conduisent à rappeler que toute place abandonnée à l'aller ou au retour ne peut, en aucun cas, être remboursée et que le report sur un autre vol implique le paiement du nouveau vol au tarif normal.

6) ASSURANCES : Nos programmes n'incluent pas les assurances annulation – assistance rapatriement – bagages. Nous vous en recommandons vivement la souscription. Nous vous proposerons au moment de la réservation différents types d'assurance en fonction de vos besoins. A défaut, nous serions déchargés de toute responsabilité et aucune réclamation ou demande de remboursement ne pourrait être prise en compte en cas d'annulation ou de problème de vol ou de santé sur place.

DONNEES PERSONNELLES

Hémisphères Voyages est amenée à collecter et traiter des données à caractère personnel vous concernant, dès lors que vous souscrivez à l'une de ses offres de voyages.

Nous nous engageons à respecter les principes édictés par le Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 dit Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) entrant en vigueur le 25 mai 2018, à savoir :

1. Assurer la transparence, loyauté et légalité dans le traitement et l'utilisation des données à caractère personnel.
2. Limiter le traitement des données à caractère personnel à des fins précises, explicites et légitimes.
3. Minimiser la collecte et le stockage des données à caractère personnel au regard de la finalité du traitement,
4. Garantir l'exactitude des données à caractère personnel et permettre leur effacement ou leur rectification,
5. Limiter la conservation des données à caractère personnel,
6. Assurer la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des données à caractère personnel.

Nous vous informons ci-dessous de notre politique de données personnelles afin que vous puissiez être parfaitement informé du traitement mis en œuvre et communiquer vos données en pleine connaissance de cause et ce, avant la signature du contrat.

I/ QUELLES SONT LES DONNÉES CONCERNÉES ?

Les données sont considérées à caractère personnel dès lors qu'elles concernent des personnes physiques identifiées ou identifiables. Certaines informations personnelles sont obligatoires afin de pouvoir exécuter le séjour réservé. Hémisphères Voyages est ainsi amenée à collecter les données à caractère personnel des voyageurs telles que notamment : nom, prénom, date et lieu de naissance, nationalité, numéro de passeport, adresse postale, adresse électronique, numéro de téléphone, préférences de voyage, situation familiale, numéro de carte bancaire.

Cette collecte concerne les données de tous les voyageurs inscrits sur le contrat de vente. Vous vous portez fort du consentement de l'ensemble des personnes physiques inscrites sur le contrat.

II/ A QUOI SERVENT LES DONNÉES SUSCEPTIBLES D'ETRE COLLECTÉES ?

• Les données collectées et traitées par Hémisphères Voyages sont utilisées en vue de : la réservation du séjour et la bonne exécution des prestations de voyages réservées.

• La gestion comptable et financière des commandes (facturation, paiement).

• L'accès et l'utilisation de l'espace client.

• Le suivi de la relation clientèle et l'optimisation des services (envoi de newsletter, enquête de satisfaction, gestion d'un programme de fidélité, etc.).

• La réalisation d'opérations d'analyses, statistiques et reporting.

Votre consentement à la collecte des données est une condition indispensable à l'exécution du contrat de vente. Votre réservation ne pourra en effet être validée si vous vous opposez à ce que vos données personnelles soient conservées et transmises à nos prestataires participant à l'organisation de votre voyage.

III/ QUI EST SUSCEPTIBLE D'ACCÉDER AUX DONNÉES ?

Hémisphères Voyages est le responsable du traitement de vos données personnelles. Les données collectées par Hémisphères Voyages pourront être stockées, traitées et transférées :

• Aux collaborateurs d'Hémisphères Voyages dont l'intervention est nécessaire pour l'accomplissement des prestations ou le suivi de la relation clientèle.

• Aux fournisseurs réalisant les prestations de voyages réservées (compagnies aériennes, ferroviaires, routières, hôtels, agences de location de voiture, réceptifs, organisateurs d'évènements etc.). Ces fournisseurs sont soumis au respect de la législation en vigueur et traiteront vos données conformément à leur propre politique de confidentialité. Nous vous invitons à consulter leurs politiques de données disponibles sur leurs sites Internet le cas échéant.

• Aux sous-traitants mandatés par Hémisphères Voyages (Back-office, prestataires techniques, etc.). Les prestataires sont soumis au respect de la législation en vigueur. Ils agissent sur instructions d'Hémisphères Voyages et ne peuvent disposer des données à d'autres fins que celles mentionnées à l'article 2.

Chacun des intervenants, chargé de traiter les données pour le compte d'Hémisphères Voyages, présente des garanties suffisantes permettant de répondre aux exigences législatives et réglementaires.

Les données personnelles ne seront, en aucun cas, cédées à des tiers qui n'interviendront pas sur le traitement des données pour les finalités décrites aux présentes.

IV/ SÉCURITÉ

Hémisphères Voyages s'engage à assurer la protection des données personnelles par la mise en place de mesures techniques et organisationnelles appropriées afin notamment d'empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Elle s'engage à veiller à ce que cette protection soit apportée par toute personne susceptible de réaliser un traitement au titre des finalités ci-

dessus décrites sur les données personnelles.

En cas de violation de la sécurité entraînant de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de données à caractère personnel transmises ou l'accès non autorisé à de telles données, Hémisphères Voyages notifie la violation des données à l'ensemble des responsables du traitement à la CNIL dans les 72 heures ainsi qu'à la personne concernée par le traitement, s'il existe un risque élevé pour ses données personnelles.

VI/ DURÉE DE CONSERVATION DES DONNÉES

Les données à caractère personnel relatives aux clients sont conservées pendant la durée nécessaire à la gestion de la relation commerciale, puis archivées pendant les durées de prescriptions prévues par la loi. Les données des clients utilisées à des fins de prospection commerciale sont conservées pendant un délai de 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale. Concernant les pièces d'identité : les données relatives aux pièces d'identité sont conservées pendant le délai prévu à l'article 9 du code de procédure pénale (soit un an).

En cas d'exercice du droit d'opposition, ces données sont archivées pendant le délai de prescription prévu à l'article 8 du code de procédure pénale (soit 3 ans). Concernant les données relatives aux cartes bancaires : Les données relatives aux cartes bancaires sont supprimées une fois la transaction réalisée, c'est-à-dire dès son paiement effectif. Dans le cas d'un paiement par carte bancaire, le numéro de la carte et la date de validité de celle-ci peuvent être conservés pour une finalité de preuve en cas d'éventuelle contestation de la transaction, en archives intermédiaires, pour une durée maximum de 15 mois à compter de la date de débit.

VII/ RÉSERVATIONS ET PAIEMENTS EN LIGNE

Le paiement en ligne sur notre site www.hemispheres-voyages.fr est opéré par PAYBOX. Détenteur du certificat PCI DSS, PAYBOX est habilité, lors des transactions en ligne sur notre site internet, à stocker les données bancaires du client afin de concrétiser le paiement. Ces informations bancaires ne sont pas conservées.

Signature du client :