

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (ACTUALISÉES AU 17/06/2020)

[Conditions de vente applicables aux réservations passées avant le 17/06/2020](#)

Article 1 - OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions régissent la vente des prestations touristiques commercialisées par la société SHE TRAVELS au travers de son site internet www.copinesdevoyage.com.

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

Article 2 - INSCRIPTION – RÉSERVATION

2.1 OFFRE PRÉALABLE

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

La commande d'une prestation sur le Site s'effectue selon le processus suivant :

1. Le client sélectionne la prestation de son choix pour accéder à son descriptif.
2. Le client sélectionne la ville de départ (le cas échéant), si proposition contenant des vols
3. Le client a la possibilité de sélectionner un aéroport de préférence, autre que celui proposé initialement, cette modification étant susceptible de faire varier le prix du séjour.
4. Le client indique également s'il souhaite bénéficier d'une assurance proposée par SHE TRAVELS.
5. Le client accède à un récapitulatif reprenant l'ensemble des détails relatifs aux dates, à la prestation et le prix total y afférent, lui permettant ainsi de vérifier le détail de sa commande. Le client est tenu de s'assurer que toutes les informations affichées sont conformes à celles qu'il a sélectionnées, étant entendu que toute modification ou annulation ultérieure de sa commande donnera lieu à facturation conformément aux modalités de l'article 5.2 ci dessous.
6. Le Client renseigne les éléments demandés (coordonnées, adresse de facturation, informations voyageurs). Le client est tenu de s'assurer que toutes les informations renseignées sont correctes, étant entendu que toute modification ou annulation ultérieure de sa commande donnera lieu à facturation conformément aux modalités de l'article 5.2 ci après.
7. Le Client renseigne les informations nécessaires au paiement de sa commande, selon les modalités et dans les conditions prévues à l'article 3 ci-après.
8. Le Client valide sa commande, après avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales de Vente, en cochant la case « J'ai pris connaissance et j'accepte les conditions générales de vente de SHE TRAVELS ».

9. Le Client reçoit une confirmation de commande par courrier électronique, ainsi que la facture correspondante. Les informations figurant dans le courrier électronique de confirmation constituent l'accord conclu entre le Client et SHE TRAVELS.
10. Les documents de voyage (notamment vouchers et convocation aéroport) sont transmis au Client après leur réception et leur traitement par SHE TRAVELS, et peuvent être envoyés jusqu'à la veille du départ.

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

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

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

2.2 INSCRIPTION

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

Les ventes de prestations touristiques ne sont pas soumises à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L 121-21 et suivants du code de la consommation en matière de vente à distance.

En conséquence, toute inscription à un voyage ou à une autre prestation touristique réalisée au travers du site www.copinesdevoyage.com est définitive pour le client qui ne pourra l'annuler que dans les conditions de l'article 6 ci-après.

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

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

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

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

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

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

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

Conformément à l'article L211.14 :

Le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que le vendeur notifie la résolution du contrat au voyageur dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard :

- vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;
- sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;
- quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours ;

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

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

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

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

Article 3 – PRIX

Les descriptifs des prestations présentées sur le Site précisent pour chaque prestation les éléments inclus dans le prix et les éventuelles conditions spécifiques. Tous les prix sont affichés en Euros, toutes taxes comprises hors frais de dossier. Conformément au régime de TVA sur la marge des agents de voyages, les factures émises par SHE TRAVELS ne mentionnent pas la TVA collectée sur les prestations vendues.

En sus de ce prix, la société SHE TRAVELS facture au client une somme forfaitaire, intitulée « frais de dossier », non comprise dans le prix, liée aux coûts et frais nécessaires au traitement des commandes, fixée comme suit :

- pour toute commande d'une prestation correspondant à une destination située en France, en Europe et dans le Bassin Méditerranéen : 25 Euros TTC par dossier,
- pour toute autre commande, correspondant à une Destination Lointaine : 35 Euros TTC par dossier.

Il convient par ailleurs de préciser que certaines taxes ou frais supplémentaires (notamment taxe de séjour, taxe touristique, frais de visa et/ou de carte de tourisme...), imposées par les autorités de

certain pays, ne sont pas comprises dans le prix des prestations. Celles-ci sont à la charge du Client et peuvent devoir être réglées sur place. Elles seront indiquées séparément sur le descriptif.

Aucune contestation concernant le prix du voyage ne pourra être prise en considération après la validation de la commande par le Client, qui apprécie avant son achat si le prix lui convient, en acceptant pour les forfaits touristiques le fait qu'il s'agit d'un prix forfaitaire comprenant des prestations dont les prix ne peuvent être détaillés par SHE TRAVELS.

En outre de manière générale, et sauf mention expresse contraire, ne sont pas compris dans les prix l'ensemble des dépenses à caractère personnel ou accessoires à la prestation, telles que les assurances, les frais d'excédent de bagages, les frais de parking aéroport, les frais de vaccination et de formalités administratives, de blanchissage, de téléphone, de boissons, de room-service, les pourboires, les excursions et l'utilisation des installations sportives, et plus généralement de toute prestation non expressément incluse dans le récapitulatif de la commande.

Enfin, SHE TRAVELS se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure. Dans cette hypothèse, SHE TRAVELS se réserve le droit de solder sa créance sur cette dernière par compensation des sommes versées et de réclamer le solde dû pour la nouvelle commande auprès du Client.

Les prix mentionnés sur le site www.copinesdevoyage.com s'entendent toutes taxes comprises, lesquelles sont incluses dans le prix affiché pour leur montant connu au jour de la consultation, qui pourra être différent de celui pris en compte lors de la réservation. Toute modification des taxes (TVA, taxes aériennes, etc.) sera également répercutée sur le prix des prestations au jour de la réservation ou rétroactivement selon les dispositions légales.

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

3.1 REVISION DU PRIX

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

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

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

Article 4 - MODALITES DE PAIEMENT

4.1 PAIEMENT

Le règlement de la prestation touristique achetée se fait par carte bancaire et sur le site internet www.copinesdevoyage.com.

En fonction du prix du séjour et de la date de l'inscription, un paiement en plusieurs fois peut être proposé au client au moment de sa réservation. Dans ce cas, un échéancier de paiement lui est communiqué avant sa commande et par e-mail à la suite de sa réservation. Indépendamment de la confirmation du voyage, le client accepte d'être prélevé aux échéances qui lui ont été communiquées

lors de sa réservation. Le client sera prélevé automatiquement sur la dernière carte bancaire utilisée sur le site internet www.copinesdevoyage.com. Le client peut également procéder à tout moment au règlement anticipé du solde. Pas d'escompte pour règlement anticipé.

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

SHE TRAVELS interdit l'achat de prestations par un mineur. SHE TRAVELS ne saurait être tenu pour responsable dans le cas où, malgré cet interdit, un mineur commanderait une prestation.

4.2 DÉFAUT DE PAIEMENT

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

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

4.3 CARTE CADEAU

La carte cadeau SHE TRAVELS sont valables 1 an à compter de leur date d'achat ou d'émission. Ils ne peuvent donner lieu à aucune prolongation. Ils sont utilisables uniquement sur les sites www.copinesdevoyage.com et www.petitstripsentreamis.com. Ils ne peuvent en aucun cas être utilisés comme moyen de paiement auprès des fournisseurs de SHE TRAVELS.

Ils ne sont utilisables que par les clients de SHE TRAVELS. Un même séjour peut être réglé en cumulant plusieurs cartes cadeau. Il est également possible de cumuler une carte cadeau et une offre promotionnelle.

Si le montant du séjour est supérieur au montant de la carte cadeau, le supplément doit être réglé par carte bancaire. La carte cadeau est aussi utilisable en plusieurs fois, sous réserve du respect de la date de validité.

La carte cadeau n'ont aucune valeur monétaire. Ils ne peuvent être ni échangés, ni remboursés, même partiellement, et ne peuvent donner lieu à aucun rendu de monnaie. La carte cadeau n'est ni remplacée ni remboursée en cas de perte, de vol ou de fin de validité.

Le paiement d'une carte cadeau ne peut pas se faire au moyen d'une autre carte cadeau.

La carte cadeau peut être achetée uniquement en ligne.

Article 5 - REMBOURSEMENTS

Les remboursements seront effectués au moyen du mode de paiement utilisé au moment de l'achat.

En particulier un achat effectué par le moyen d'un avoir ne pourra être remboursé que sous la forme d'un autre avoir dont la date d'échéance correspondra à la date de l'avoir utilisé lors du paiement.

Article 6 - MODIFICATION – ANNULATION PAR LE CLIENT

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

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

En cas d'impossibilité d'apporter la modification souhaitée, le contrat initial restera alors applicable. Le voyageur peut alors résoudre le contrat dans les conditions prévues à l'article L211-14.

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

6.1 FRAIS DE MODIFICATION

Toute modification d'une inscription sur un séjour confirmé ou non confirmé entraîne 30 € de frais par modification (en cas de modification du vol et du terrestre, 2 modifications sont comptées), outre les frais inhérents à la modification elle-même qui seront facturés par le fournisseur concerné et dont le client sera informé préalablement.

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

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

6.2 FRAIS D'ANNULATION

Sur un séjour non confirmé (donc qui n'a pas atteint le nombre minimum de participants pour que le départ soit garanti) le client pourra annuler sa participation, toutefois les frais de dossier ainsi que le prix de la prestation aérienne (dans le cas où il s'agit d'un voyage avec vols) ne seront pas remboursés.

Dans le cas où le séjour ne se confirme pas avant expiration (fin de mise en ligne), le client sera intégralement remboursé des sommes versées sauf dans le cas où le client aurait demandé l'annulation de sa commande avant la date d'expiration du séjour.

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

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

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

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

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

- moins de 30 jours avant la date de départ ou non-présentation : 100% + frais de dossier

NB : Ne concerne pas les réservations éligibles à l'option flex.

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

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

NB : Ne concerne pas les réservations éligibles à l'option flex et les billets d'avion modifiables.

100% de frais d'annulation pour tous billets émis. Nous sommes contraints d'émettre les billets d'avions au plus tard à 30 jours du départ ou immédiatement au moment de l'inscription.

En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrit chez SHE TRAVELS et engagés par le client tels que frais de transport jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile, frais d'obtention des visas, frais de vaccination, ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

Pour les réservations éligibles à l'option FLEX voir les [conditions particulières ici](#).

Tableau récapitulatif des frais d'annulation :

Légende : FDD = Frais de dossier ; FSV = Frais service vol

Départ	Non confirmé	Confirmé				
Jours avant départ	-	+60j	60-46j	45-30j	-30j	-7j
Terrestre Sans option	FDD	10% + FDD	30% + FDD	50% + FDD	100% + FDD	
Option FLEX	Prix FLEX uniquement					100% + FDD
Aérien Non modifiable	100% + FSV					
Modifiable	FSV	15% + FSV			100% + FSV	

NB : si le départ est confirmé, la ou les primes d'assurance ne sont pas remboursables.

NB 2 : comme indiqué dans les [conditions particulières](#), l'option FLEX n'est pas remboursable.

Dans le cadre de l'article L211-14, paragraphe II du Code du Tourisme, SHE TRAVELS se tiendra informé en temps réels par l'intermédiaire de ses prestataires sur place, des informations recueillies sur le site du ministère des affaires étrangères, de l'Organisation Mondiale de la Santé et de tout organisme officiellement

reconnu, de toutes circonstances exceptionnelles et inévitables pouvant survenir au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et pouvant affecter la bonne exécution du séjour du client.

6.3 CESSION DE CONTRAT

La cession du contrat entraîne dans tous les cas des frais administratifs de cession de 100 € par personne dus à SHE TRAVELS ainsi que, le cas échéant, les frais supplémentaires supportés par SHE TRAVELS en raison de cette cession.

En particulier, les frais de cession supplémentaires qui seraient facturés par la/les compagnie(s) aérienne(s) seront appliqués au client, notamment dans le cas où le forfait cédé comporte un/des transport(s) sur un vol régulier ou low-cost et/ou si le(s) billet(s) a (ont) été émis. Il est précisé que dans certains cas, les compagnies aériennes facturent des frais supérieurs au prix du billet initial.

Il arrive parfois que le billet émis soit 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 dans les Conditions de Vente de la compagnie aérienne.

Le cédant est tenu d'informer la société SHE TRAVELS de sa décision par mail adressé à contact@copinesdevoyage.com, au plus tard sept jours avant le début du voyage.

Dans tous les cas, si les frais engendrés par cette cession étaient supérieurs aux montants du contrat initial, il serait dû à SHE TRAVELS le montant exact, qui sera facturé au Client sur présentation de justificatifs. Les assurances complémentaires ne sont en aucun cas remboursables ou transférables.

En tout état de cause, le cédant et le cessionnaire du contrat sont solidairement responsables du paiement de l'ensemble des frais visés ci-dessus ainsi que du paiement du solde du prix le cas échéant.

6.4 INTERRUPTION DU VOYAGE OU DU SÉJOUR PAR LE CLIENT

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

Article 7 – MODIFICATION ANNULATION DE LA PRESTATION PAR SHE TRAVELS

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

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

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

Lorsque avant le début du séjour, SHE TRAVELS ou son prestataire sont empêchés d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, SHE TRAVELS informera le client dans les

meilleurs délais et lui proposera alors un report à une date ultérieure ou un remboursement sous forme d'un avoir valable 1 an.

Article 8 - DURÉE DU VOYAGE

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

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

Article 9 – TRANSPORT AÉRIEN

9.1 VOLS CHARTER

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

9.2 VOLS RÉGULIERS ET LOW COST

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

9.2.1 Les compagnies aériennes

SHE TRAVELS vous communiquera lors de votre inscription au voyage l'identité du ou des transporteurs aériens, connus à cette date, susceptibles d'assurer vos vols. En cas de modification, postérieurement à votre inscription, SHE TRAVELS s'engage à vous communiquer, dès lors qu'elle en aura connaissance avant votre départ, tous changements dans l'identité du ou des transporteurs aériens.

SHE TRAVELS s'engage à ce que toutes les compagnies aériennes utilisées au départ de France soient admises, par les autorités administratives compétentes à desservir le territoire français. La liste européenne des compagnies aériennes interdites peut-être consultée sur le site

https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr.

9.2.2 Les conditions de transport

D'une manière générale, le transport aérien est soumis aux conditions générales de transport de chaque compagnie aérienne (accessibles sur le site de la compagnie), sous réserve des présentes conditions générales et particulières qui prévalent sur certains points (tel que la franchise du bagage autorisé en soute) et sauf autres mentions contraires dérogatoires. Il vous appartient avant de conclure votre réservation de prendre connaissance de ces conditions générales.

SHE TRAVELS ne remboursera pas les frais (taxis, hôtels, transport, restauration...), dès lors que le client sera sous la protection de la compagnie aérienne. En cas de retard dans le transport au départ ou au retour du voyage et/ ou dommage ou perte de bagages, refus d'embarquement (surbooking) et/ou

annulation de vol par la compagnie, nous recommandons au voyageur, pour lui permettre de faire valoir ses droits vis-à-vis de la compagnie aérienne, de conserver tous documents originaux (billets, cartes d'embarquement, coupon bagage ou autres) et de solliciter auprès de la compagnie aérienne tout justificatif écrit en cas de refus d'embarquement (surbooking) ou annulation de vols.

Le client expédiera à la compagnie aérienne, dès que possible, compte tenu des délais courts imposés, sa réclamation avec copie des Justificatifs et conservera les originaux. Le service Clients de SHE TRAVELS pourra, en cas de difficulté, intervenir auprès de la compagnie aérienne pour assister le client dans la résolution de la réclamation.

9.2.3 L'acheminement avant le départ et au retour du voyage

Si vous organisez seul vos prestations pré et post acheminement (transport, hôtel...) jusqu'au lieu de commencement du voyage et jusqu'à votre domicile au retour du voyage, nous vous recommandons d'acheter des prestations (titres de transport...) modifiables et/ ou remboursables et de prévoir des temps de transfert entre aéroports/gares raisonnables. En cas de survenance d'un cas de force majeure, d'un fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ou du fait du client qui modifierait les prestations de votre voyage souscrit chez SHE TRAVELS et impliquerait des modifications des prestations ci-dessus, SHE TRAVELS ne remboursera pas les frais induits.

9.2.4 Horaires

Lorsqu'ils sont connus avant la réservation ou au moment de la réservation, les horaires prévisionnels de départ et de retour sont communiqués au client, étant précisé qu'ils sont susceptibles de modification. En effet, étant donné le nombre important d'aéroports de départ et les contraintes liées à chaque aéroport, ces horaires peuvent varier et sont souvent confirmés définitivement en temps utiles avant le départ. De plus, un incident technique, de mauvaises conditions climatiques ou d'autres éléments peuvent entraîner des retards importants ou même un changement d'aéroport. De même, lorsqu'ils sont connus avant la réservation ou au moment de la réservation, la durée et le lieu des escales et correspondances sont communiqués au client ; ils sont également susceptibles de modification. En tout état de cause et conformément à l'article L211-10 du code du Tourisme, il sera remis au client en temps utiles avant le début du voyage, les documents nécessaires et les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

Les délais de présentation à l'aéroport pour tout enregistrement (Heure Limite d'Enregistrement), SHE TRAVELS conseille aux voyageurs de se présenter à l'enregistrement au moins trois heures avant l'heure de départ de l'avion pour les vols internationaux, et au moins une heure et demi à l'avance pour les vols intérieurs.

9.2.5 Vols spéciaux, vols affrétés, vols réguliers

Toute place réservée sur ce type de vol, non-utilisée à l'aller ou au retour, ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement, même en cas de report de date ou d'abandon de cette place au profit d'un vol régulier. Le report sur un autre vol implique le paiement du nouveau vol. Pour les vols réguliers, en cas de réémission du billet effectuée à la demande du client, des frais de réémission pourront être facturés au client.

9.2.6 Bagages

Le poids des bagages autorisé est différent sur les vols nationaux et internationaux, et selon les compagnies et/ou les types de vols. Il est précisé à cet égard que les frais relatifs à un supplément de bagage resteront à la charge exclusive du client. Les règles restrictives en matière de bagages (produits interdits, taille/poids des bagages cabines le cas échéant...) sont disponibles sur les sites des compagnies aériennes concernées ; ces dernières sont seules décisionnaires en la matière.

En cas de perte ou de détérioration des bagages durant le transport aérien, il appartient au client de faire une déclaration à l'aéroport d'arrivée auprès de la compagnie aérienne. Le transport des bagages en soute est variable d'un transporteur à l'autre et peut entraîner des surcoûts importants à l'enregistrement ou à l'embarquement.

Pour les vols Low Cost, les bagages en soute sont payants et sont à sélectionner en option sur le Site le jour de la réservation. Les services à bord sont également payants (collation/boisson).

Tout transport de bagage nécessitant une autorisation du transporteur doit impérativement être signalé par écrit lors de la réservation.

9.2.7 Consignes et sécurité

Il relève de la responsabilité du client de respecter les consignes édictées par les compagnies aériennes et/ou les autorités compétentes, et notamment :

- Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite (PMR) devront signaler leurs besoins particuliers en vue d'une assistance au transporteur aérien ou à la société SHE TRAVELS au moins 48 heures avant l'heure de départ publiée du vol.
- Le client est également invité à visiter la page suivante au sujet du transport de liquides en cabine : <http://www.developpement-durable.gouv.fr/Mesures-de-restriction-sur-les.37265.html>. SHE TRAVELS ne saurait être tenue responsable de tous refus d'embarquement ou confiscation d'objet jugé dangereux par la compagnie ou les autorités aéroportuaires. Il est de la responsabilité du passager de se renseigner des objets interdits en soute ou en cabine.

9.2.8 Femmes enceintes

Chaque compagnie aérienne a sa propre politique en matière de transport de femme enceinte. Le cas échéant, il appartient donc au Client de se renseigner auprès de son conseiller voyage de SHE TRAVELS ou directement auprès de la compagnie aérienne et de prendre conseil auprès de son médecin avant de commander un voyage sur le Site.

9.2.9 Modification / Annulation de la part de la Compagnie Aérienne

Pour certains voyages, les dates et/ou horaires de départ et/ou de retour sont susceptibles d'être modifiés si les conditions de la compagnie aérienne l'exigent. De même, le nom de l'aéroport (lorsque la ville desservie en comporte plusieurs) ou la compagnie aérienne sont mentionnés à titre indicatif ; ils peuvent donc être modifiés (dans les conditions prévues par la loi). Le client en sera avisé dans les meilleurs délais par téléphone ou email et doit à cet effet communiquer ses coordonnées complètes lors de l'inscription. Il est fortement recommandé au client de communiquer un numéro de téléphone

portable ; il est en effet indispensable, en particulier en cas de modification de dernière minute, que SHE TRAVELS puisse être en mesure d'informer le client rapidement.

9.2.10 Billets électroniques

Lors d'un vol régulier, pour utiliser un billet électronique et obtenir sa carte d'embarquement, le client doit se présenter à l'aéroport au comptoir d'enregistrement de la compagnie aérienne concernée, muni de la convocation reçue par courrier électronique ainsi que de son document d'identité valide (passeport, ou carte d'identité) dont le client a communiqué le numéro à SHE TRAVELS le cas échéant. Nous vous invitons à vous enregistrer en ligne au préalable (ouverture des check in en général H-24 avant votre heure de départ).

Pour un vol Low cost, le client est impérativement tenu de s'enregistrer en ligne avant son départ, directement sur le site de la compagnie aérienne, et d'imprimer sa carte d'embarquement. Toute perte ou oubli de celle-ci le jour du départ entraînera des frais à régler directement par le client auprès de la compagnie aérienne, sans aucun remboursement possible de la part de SHE TRAVELS.

Article 10 – TRANSFERTS

Le type de transfert inclus dans le prix est mentionné le cas échéant dans le descriptif produit. Il existe divers types de transferts (collectif : desserte de plusieurs établissements ; exclusif : desserte d'un seul établissement ; privé : associé à un seul dossier ; navettes locales publiques). Les chauffeurs et/ou transféristes peuvent ne pas parler français ; les transferts peuvent s'effectuer sans assistance. Dans le cas de la vente d'un forfait sans transport, ou de vols d'arrivée et/ou de retour anticipés, différés ou supplémentaires par rapport au programme de base, les transferts et/ou assistance (entre l'hôtel et l'aéroport notamment) ne seront pas assurés et demeurent, en conséquence, à la charge du client.

Article 11 – FORMALITÉS

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

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

Article 12 – VALEURS, VOLS ET PERTES

Il est fortement recommandé de ne pas emporter d'objets de valeurs (bijoux...), mais uniquement d'effets nécessaires et appropriés au but et conditions spécifiques du voyage. SDV n'est pas responsable des vols commis dans les hôtels. Il est recommandé aux clients de déposer les objets de valeur, papiers d'identité et titres de transport dans le coffre de l'hôtel. Le client est responsable de l'oubli ou de la perte d'objets intervenus notamment lors du transport ou des transferts.

Il est en outre déconseillé de laisser dans les bagages confiés aux transporteurs tous papiers d'identité, médicaments indispensables, objets de valeur, espèces, appareils photographiques et

numériques [...]. Le client peut établir une déclaration de valeurs à l'enregistrement.

Article 13 – ASSURANCES

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

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

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

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

Article 14 - ANIMAUX

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, les animaux ne sont pas acceptés dans les voyages ou séjours proposés par SHE TRAVELS.

Article 15 - RECLAMATIONS

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

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

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

Médiation Tourisme et Voyage (MTV)
BP 80303 - 75823 Paris Cedex 17
www.mtv.travel

Article 16 - RESPONSABILITÉ DE SHE TRAVELS

S'agissant des prestations de forfaits touristiques et des prestations énumérées à l'article L. 211-1 du Code du Tourisme, SHE TRAVELS ne saurait voir sa responsabilité engagée dès lors que le dommage est imputable soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat et revêt un caractère imprévisible et inévitable, soit en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables.

En tout état de cause, dans l'hypothèse où SHE TRAVELS ou son prestataire seraient reconnus responsables, la limite de dédommagements prévue à l'article L211-17 du Code de Tourisme trouverait à s'appliquer. En cas de responsabilité dûment prouvée de la société SHE TRAVELS, le montant des

dommages et intérêts versés au client ne pourront en tout état de cause excéder 3 fois le prix total du voyage, sauf préjudices corporels ou dommages causés intentionnellement ou par négligence.

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

Article 17 - DROIT DE RÉTRACTATION

En application des dispositions des articles L221-2, 5° et L221-28, 12° du Code de la consommation, les prestations proposées sur le site par SHE TRAVELS ne sont pas soumises à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L221-18 et suivants du même Code en matière de vente à distance.

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

INFORMATIQUE ET LIBERTÉS :

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

Pour exercer ce droit, écrire à : contact@copinesdevoyage.com

LA SOCIÉTÉ SHE TRAVELS

SAS au capital de 21 576 €,
Immatriculée au RCS d'Annecy, sous le numéro B 815 322 607
Siège social : 3, esplanade Aussedat, Annecy (74960)
Registre des Opérateurs de voyages et de séjours n° IM074160010
Assurance RCP : Generali IARD - Contrat N°AR664885

DIRECTEUR DE LA PUBLICATION

Monsieur Olivier MASSELIS