



Candy voyages est une agence qui vous permet d'effectuer des réservations de séjours, week-ends, croisières, vols, hôtels, location de voiture,

circuits et excursions...partout dans le monde. Elle intervient donc en qualité de : Tour-Opérateur, Voyageur, vente (hôtels, billets d'avion, location de voiture, excursions...). Vente de Package comme intermédiaire pour des fournisseurs de voyages agréés. **I-1. Inscription et réservation** : Le client pourra effectuer ses réservations par téléphone, par mail ou en agence qui lui confirmera le prix des prestations choisies via un devis et à la confirmation via un bon de commande complet signé par les deux parties. Toutes les prestations proposées resteront toujours sous réserve de disponibilité jusqu'au versement de l'acompte prévu. Le client sera, dès la signature du bon de commande engagé à verser tous les mois des compléments d'acomptes jusqu'au solde du voyage prévu 45 jours avant le départ. Soit par virement, autorisation de prélèvement sur carte de crédit à relief, par chèque ou espèces. L'agence de voyages CANDY pourra sans compléments d'acompte du client à trois mois du départ relancer via une lettre recommandée, si toujours en absence de nouvelles L'AGENCE se verra le droit d'annuler le voyage sans préavis. Le client perdra ainsi son acompte de base. Le client pourra ouvrir un compte voyage en agence, par mail ou par téléphone, celui-ci aura une validité d'un an comptable. Le client peut, dans certains cas, effectuer son paiement en 3 ou 4 fois. Via l'organisme de banque choisi par l'agence. Ce mode de paiement peut être utilisé pour les paiements de forfaits touristiques ou de vols secs. Dans le cas où le dossier est éligible à ce mode de paiement et que le client a opté pour le paiement en plusieurs fois, le règlement sera soumis aux conditions générales de vente de l'organisme de financement disponible ci-après : Le « paiement en 3 ou 4 X » permet à certains clients de payer leurs voyages (en trois ou quatre mensualités) avec leur carte bancaire à relief, un RIB/IBAN et une pièce d'identité ou par chèque à encaisser à des dates fixées au préalable avec le client.

Conformément à l'article L.312-4 du Code de la consommation, l'offre de « paiement 3 ou 4 X » n'est pas soumise aux dispositions des articles L.312-1 et suivants du Code de la consommation notamment en raison du délai de remboursement ne dépassant pas trois mois et des frais négligeables qui y sont perçus au titre du présent contrat. Le client devra laisser en caution 3 chèques correspondant aux mensualités du crédit afin de garantir tout rejet de la part de la banque sur sa carte de crédit, si il y a rejet l'agence se verra dans le droit d'encaisser la totalité des chèques vu que le client aura belle et bien déjà profiter de sa prestation de voyage.

**I-2. Prix** : Sauf précision contraire, les prix sont affichés en euros, TVA comprise. Si des frais de réservation sont retenus, ils sont précisés lors du processus de commande. Ces frais de réservation restent acquis à l'agence ou aux fournisseurs de voyages en cas d'annulation. De même, des promotions et des ventes de dernière minute sont quelque fois proposées. Il est donc possible que pour un voyage identique, certains tarifs soient différents. Les prix affichés sont définitivement validés après l'acceptation de votre paiement. Plusieurs centaines de clients effectuent en même temps une quelconque réservation, il est donc possible que votre commande n'aboutisse pas malgré un affichage des disponibilités et des prix dans la mesure où d'autres transactions aboutissent avant la votre. **I-3. Paiement** : Les paiements s'effectuent immédiatement en agence par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé au moyen des cartes bancaires suivantes : Carte Visa, Eurocard/Mastercard, le crédit en 4 x . Les moyens de paiement autres que ceux mentionnés sur le Site ne sont pas acceptés. Avant réception du paiement, Candy voyages n'est pas tenu d'émettre un billet, confirmation, bon de réservation ou tout autre document de voyage. Toutefois, l'utilisateur demeure dans tous les cas responsable du paiement de tous les montants convenus pour les produits ou services commandés. Un bon de commande sera signé par les deux parties au moment de la vente, suivi d'une facture soldée. L'échange, la modification ou le

remboursement de la prestation achetée par le voyageur dépend de l'option offerte et choisie au moment de l'achat. Il est impératif que l'adresse de facturation communiquée lors de la réservation corresponde bien à l'adresse associée à la carte qui effectue le paiement. Par ailleurs, lorsque la réservation est payée avec la carte bancaire d'un tiers, l'agence pourra exiger une autorisation écrite du titulaire de cette carte. Enfin, dans le cadre de la lutte contre les fraudes aux cartes bancaires, l'agence pourra solliciter la communication de certains documents complémentaires permettant de justifier la propriété de la carte de crédit (copie cni, justificatif de domicile, RIB...). **I-4. Annulation et modification** : En cas de non présentation ou de présentation tardive sur les lieux de rendez-vous ou au départ des transports, l'intégralité du prix de la prestation est non récupérable par le voyageur. COVID19 / le client restera responsable en cas de non présentation d'un test négatif à l'enregistrement ou à l'embarquement dans un Navire. Candy Voyages ne sera pas tenue comme responsable en cas d'absence de test. Pour toute modification, le voyageur devra se référer aux conditions générales et particulières de vente de chaque fournisseur, les délais et les frais afférents aux modifications étant variables selon les prestations et les prestataires. En tout état de cause, CANDY VOYAGES perçoit un minimum forfaitaire, les frais de dossier et une pénalité de 50 € par personne qui ne sont jamais remboursables (voir conditions de vente de chaque prestataire) **I-5. Formalités** : Pour toute prestation commandée auprès de l'agence, il est de votre responsabilité de prendre connaissance des formalités administratives et sanitaires préalables nécessaires à votre voyage. Pour information, pour la majorité des destinations étrangères, un passeport en cours de validité est indispensable et certains pays exigent une validité de passeport à 6 mois après la date de retour prévue ou le respect d'autres formalités obligatoires. Dans le cadre des forfaits touristiques, des informations relatives aux formalités administratives et sanitaires indispensables au voyage sont fournies sur les sites dédiés à cet effet. Via le site Internet des relations extérieures [www.diplomatie.gouv.mc](http://www.diplomatie.gouv.mc) ou en prenant attache directement par courriel : [relext@gouv.mc](mailto:relext@gouv.mc). Pour les ressortissants français : via le site Internet français <http://www.service-public.fr> 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. Ainsi, il convient que vous vérifiez auprès des consulats, ambassades ou des offices de tourisme des pays visités ou traversés que ces informations sont bien applicables à votre situation. Pour toutes les autres prestations commandées (billetterie, réservation hôtel...), il est de votre responsabilité de prendre connaissance des formalités nécessaires à l'accomplissement de votre voyage et de les respecter en vous adressant aux consulats ou ambassades des pays visités ou traversés. Tous les frais relatifs à ces démarches sont à votre charge. Si notamment du fait du non respect de ces formalités administratives et sanitaires, l'utilisateur se trouvait dans l'impossibilité de prendre le départ à la date indiquée ou interdit de pénétrer en territoire étranger, le prix payé ne pourrait en aucun cas être remboursé ni le voyage remplacé. **I-6. Photos et descriptions**: Les descriptions, photos et illustrations sont non contractuelles et ne sauraient engager la responsabilité de CANDY VOYAGES, en cas d'erreur dans l'une de ces photographies ou l'un de ces textes. **I-7. Force majeure** : CANDY VOYAGES ne sera pas responsable de l'inexécution d'une quelconque obligation aux termes des présentes Conditions de Vente, si cette inexécution résulte d'un cas de force majeure. Constitue un cas de force majeure, tout événement imprévisible et insurmontable échappant au contrôle de Candy Voyages tel que les ordres des autorités publiques, les guerres, les manifestations, les inondations, les accidents, les tempêtes, les grèves, les fermetures d'établissements, les attaques terroristes et autre deuil national... **I-8. Bagages et effets personnels** // l'agence ne peut être tenu pour responsable en cas de perte, vol ou détérioration des bagages ou effets personnels durant un transport ou un voyage. En cas de problème, il est recommandé aux clients de faire constater les faits par les autorités locales compétentes (dépôt de plainte). L'agence proposera à la réservation l'achat d'une assurance multirisques ( qui couvrira ce genre de situation) libre au client de la prendre ou pas. 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 ; ces conventions peuvent également bénéficier à CANDY VOYAGES en cas de mise en jeu de sa responsabilité. Toute réclamation doit être immédiatement déposée à l'aéroport auprès des services du transporteur lui-même. Aucune assurance bagages n'est incluse dans les prix des prestations présentées sur le Site. Cependant, une assurance sera proposée en option et ce aussi bien pour un transport seul que pour un séjour simple ou un circuit organisé en groupe ou en individuel sur mesure. L'agence conseille fortement aux clients d'y souscrire. **IMPORTANT** : si vous suivez un traitement médicamenteux, conservez-le en cabine avec vous dans un bagage à main (avec vos ordonnances faisant foi), ne le laissez pas en soute. Il est également recommandé de conserver avec vous en bagage à main, s'ils sont autorisés en cabine, vos objets de valeur: appareil photos, caméscope, lunettes de vue, clés d'appartement, de voiture, bijoux, etc... Outre les objets déjà interdits, les passagers doivent respecter les nouvelles 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 20 sur 20. **I-9. Assurances** : Sauf mention sur la fiche descriptive relative à la prestation achetée (billet de transport, location de voiture, séjour, forfaits touristiques...), aucune assurance n'est comprise dans les prestations proposées. Le client pourra donc choisir de souscrire un contrat d'assurance au moment de sa commande. **II. Conditions particulières** : Hormis les forfaits touristiques, tous les contrats de vente sont finalisés dans les locaux de l'agence. **II-1. Conditions de vente des fournisseurs de voyages** : CANDY VOYAGES présente essentiellement des prestations touristiques élaborées par différents fournisseurs référencés par CANDY VOYAGES tels que des hôteliers, des tour-opérateurs, des transporteurs (compagnies aériennes, compagnies de croisière...). Les conditions spécifiques des fournisseurs de voyages (notamment les conditions de transport des compagnies aériennes) s'appliquent, cumulativement, aux présentes conditions. Ces conditions spécifiques comprennent des dispositions concernant les modalités de paiement, d'annulations ou de modifications de réservations, de remboursement, des obligations des parties au contrat et la responsabilité. **II-2. Billetterie de transport aérien** : Compte tenu du logiciel de traitement utilisé par CANDY VOYAGES et permettant d'obtenir le meilleur rapport qualité/prix, l'agence a un nombre très important de fournisseurs. A chaque réservation, le client pourra obtenir directement les conditions générales et particulières de ces fournisseurs. Vous devrez à ce titre obligatoirement lire et accepter les conditions générales de vente du transporteur avec lequel vous voyagerez. Il est rappelé que le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations de transport fournies à une date ou selon une périodicité déterminée. Les modifications ou annulations de billets déjà émis feront l'objet d'un nouvel achat de billet et la perte du billet initialement réservé. **Indisponibilités ou mécontentement légitime** : En cas de problème de disponibilité ou de qualité de votre hôtel à votre arrivée, nous ferons tout ce qui est possible pour vous reloger dans un hôtel de la même catégorie ou d'une catégorie supérieure. Si vous refusez notre offre alternative et que vous décidez d'annuler votre réservation, l'intégralité de la prestation reste due. Si vous souhaitez faire une nouvelle réservation pour un montant total supérieur à la première réservation, le coût additionnel sera à votre charge. **II-3. Locations de voiture** : Nous disposons de plusieurs sociétés de location de voiture. Le contrat de location étant conclu entre l'utilisateur et la société de location, il appartiendra alors à l'utilisateur de prendre connaissance des conditions générales de vente de la société via un lien hypertexte. De manière générale, pour toute location de véhicule : Il convient d'être muni de son permis de conduire national ou international selon les nécessités, De laisser une caution (chèque – carte de crédit). De payer un supplément tarifaire pour les jeunes conducteurs âgés de moins de 25 ans. Concernant toute modification ou une demande d'annulation de la location, il conviendra de se référer directement aux conditions générales de vente du fournisseur. En tout état de cause, CANDY VOYAGES facturera ses frais d'agence par réservation même lorsque le fournisseur accepte l'annulation de la

réservation. **II-4. Cumul de plusieurs prestations indépendantes** : L'agence permet au voyageur d'acheter une ou plusieurs prestations et de réaliser lui-même son voyage. Il ne s'agit là que de prestations indépendantes qui ne peuvent pas être considérées comme un forfait touristique. L'acheteur doit donc prendre connaissance des conditions générales de vente de chaque fournisseur inhérentes à chaque prestation. La modification ou l'annulation d'une ou plusieurs prestations entraînera autant de frais fixes de réservation pour CANDY VOYAGES que de réservations réellement effectuées. En aucun cas, l'utilisateur ne saurait engager la responsabilité de l'agence ou de ses fournisseurs pour une erreur dans les horaires, les départ-arrivées ou les jours des différentes prestations. Il est ainsi recommandé la plus grande prudence notamment pour la durée des transferts et changements de vols dans les aéroports. **II-5. Durée du voyage** : La durée du voyage inclut les jours de départ et de retour, depuis l'heure de départ de l'aéroport le jour du départ, jusqu'à l'heure d'atterrissage du vol le jour du retour. Sauf mention particulière, compte tenu des horaires des vols souvent aléatoires, il convient de considérer que les premiers et derniers jours du voyage seront consacrés au transport et ne comportent aucune prestation sur le lieu du séjour. Certaines escales, changements d'appareil ou d'aéroport d'arrivée ou de départ non prévus sur les plans de vols initiaux peuvent être décidés sans préavis et ne peuvent constituer un motif d'annulation ou de dédommagement de quelque nature que ce soit. A certaines dates, les séjours de deux ou trois semaines sur vols spéciaux pourraient ne pas être disponibles à la vente, ou proposés en nombre limité. **II-6. Convocations** – horaires du séjour : Les informations et instructions concernant le voyage (horaires, rendez-vous, numéro de vol, etc.) seront précisées quelques jours avant le départ, par la remise d'un carnet de voyage complet en agence. **II-7. Hôtellerie** : L'agence décline toute responsabilité en cas de vol au sein de l'hôtel. De manière générale, les hôtels disposent de coffre-fort (gratuit ou payant) qu'il est recommandé d'utiliser. La formule All Inclusive permet la consommation sans limite de certains alcools pour les personnes majeures. L'abus d'alcool est dangereux pour la santé. 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. **II-8. Transport aérien** : La liste des compagnies aériennes utilisées dans les voyages proposés, est communiquée au client lors de son inscription et au plus tard 8 jours avant le départ. Une modification peut intervenir avant votre départ et le client en sera informé au plus tard lors de l'embarquement. L'agence ne peut pas être tenue pour responsable des incidents pouvant intervenir du fait même des compagnies aériennes (embarquement, voyage et débarquement). **Horaires** : Les conditions de transport sont rappelées ou communiquées en même temps que son émission. Tous les horaires sont donnés à titre indicatif 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. Par ailleurs, le défaut de présentation à l'embarquement sur le vol aller (spécial ou régulier) entraîne en principe l'annulation du vol retour. Les modifications d'horaires ou d'itinéraires, les changements d'aéroport et les annulations de vols, font partie des contraintes spécifiques au transport aérien. L'acheteur sera, pour certaines prestations, tenu de confirmer son vol retour auprès de la compagnie aérienne. A défaut, cette dernière pourra attribuer la place sans que CANDY VOYAGES soit tenu pour responsable du défaut de diligence de l'acheteur. 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 CANDY VOYAGES, en cas de mise en jeu de sa responsabilité. Compte tenu de l'intensification du trafic aérien, des événements indépendants de la volonté de CANDY VOYAGES (grèves, incidents techniques, retards aériens) peuvent avoir lieu et sont régis notamment par le Règlement européen n° 261/2004 du 11 février 2004 relatif aux refus d'embarquement, aux annulations et aux retards importants de vol, dont les limitations peuvent bénéficier à CANDY VOYAGES. Par ailleurs, un changement

d'aéroport peut se produire dans n'importe quelle ville. Une escale technique peut être prévue par la compagnie aérienne sans que CANDY VOYAGES puisse avoir le temps d'en informer les clients. La responsabilité et les obligations des transporteurs aériens pour le transport des passagers et de leurs bagages sont réglementées notamment par la convention de Montréal précitée et le Règlement n°261/2004 précité. Annulation du fait de CANDY VOYAGES. Hors, cas de force majeure, si le forfait touristique devait être annulé du fait de CANDY VOYAGES, elle proposerait au client une nouvelle prestation la plus identique que possible au forfait initialement choisi. L'agence s'engage à rembourser la différence au client si le montant du prix de la deuxième proposition devait être inférieur à la première. Les croisiéristes peuvent à tout moment modifier leur itinéraire de croisière en fonction de la situation climatique ou politiques des pays concernés par l'escale, l'agence ne pourra pas être tenue comme responsable si le programme de base n'est pas respecté par le croisiériste. Pour toutes autres informations : n'hésitez pas à contacter Mrs Musnaoui Lecomte Myriam, par tél : +596 696 51 16 19 [direction@candyvoyages.com](mailto:direction@candyvoyages.com) [www.candyvoyages.com](http://www.candyvoyages.com)

