

# Conditions générales de vente de Garuda Holiday

La société **GARUDA INDONESIA HOLIDAY FRANCE SASU** (ci-après dénommée "**Garuda Holiday**") est une Société par Actions Simplifiée Unipersonnelle, de droit Français, au capital de 1.000.000 Euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro RCS B 799 887 765, dont le siège social est situé :

255 Rue Saint Honoré, 75001 Paris, France.

**Garuda Holiday** est inscrite au Registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro de licence Atout France : IM075150034.

Garantie financière auprès de l'A.P.S.T. au 15, avenue Carnot 75017 Paris.

Assurance responsabilité civile professionnelle des agences de voyages (conformément aux articles L211-18 et R211-35 à R211-40 du Code du Tourisme) auprès de Hiscox Europe underwriting LTD, dont l'adresse est : 1 Great Saint Helen's, EC3A 6HX, Londres, Royaume-Uni. Les présentes conditions générales sont valables à compter du 1 janvier 2017.

## 1. DÉFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

### 1.1 DÉFINITIONS

Les définitions ci-dessous ont une signification identique qu'elles soient utilisées au singulier ou au pluriel :

- "**Agence**" désigne le tour opérateur Garuda Holiday située au 255 Rue Saint-Honoré, 75001 Paris, France, ainsi que toute autre agence de voyage que Garuda Holiday serait amenée à ouvrir en France.

- "**Brochure**" désigne l'ensemble des supports publicitaires de Garuda Holiday qui référencent les différentes prestations proposées par Garuda Holiday.

- "**Client**" désigne tout client, personne physique ou morale, du Site et/ou de l'Agence qui prend connaissance de l'offre de Prestations, réserve et/ou achète une ou plusieurs Prestations proposées.

- "**Jour**" désigne, sauf provision contraire, la totalité des jours du calendrier de l'année civile, du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre, y compris les jours fériés ou chômés.

- "**Partenaire**" désigne tous les fournisseurs de Prestations en ce compris, notamment, les compagnies aériennes, les hôtels, les sociétés de location de voiture, les assureurs, les fournisseurs d'"activité sur place" et les tours opérateurs.

- "**Prestation**" désigne toute prestation de services proposée par Garuda Holiday en Agence, sur Brochure et sur le Site, notamment la réservation de prestations de transport, de prestations d'hébergement, de location de voiture et de forfaits touristiques.

- "**Site**" désigne le site internet [www.garudaholiday.fr](http://www.garudaholiday.fr)

### 1.2 CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les "CGV") régissent l'offre et la fourniture des Prestations et s'appliquent à toutes les Prestations acquises par le Client auprès de Garuda Holiday.

L'achat de Prestations est réservé aux seuls Clients ayant préalablement pris connaissance des présentes CGV dans leur intégralité et les ayant acceptées en signant le bulletin d'inscription en Agence ou bien en cochant la case ou en cliquant sur le lien hypertexte prévus à cet effet en cas de réservation sur le Site.

En conséquence, la finalisation du processus de réservation sur le Site, par téléphone ou dans les locaux de Garuda Holiday vaut acceptation expresse par le Client des présentes CGV. Les CGV peuvent être modifiées à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux réservations de prestations effectuées antérieurement à leur modification. Il est donc impératif que le Client consulte et accepte les CGV au moment où il effectue sa réservation, notamment afin de s'assurer des dispositions en vigueur. Sont également applicables à l'offre et à la fourniture des Prestations, selon des modalités identiques aux CGV, les Conditions Spécifiques des Partenaires (ci-après les "CSP").

Les CSP seront transmises au Client lors de sa visite à l'Agence, ou affichées sur le Site avant la finalisation d'une réservation. Il est de la responsabilité du Client de se familiariser avec les CSP.

A l'exception de l'article 3, spécifique aux réservations en ligne sur le Site, tous les articles des présentes CGV sont applicables aux ventes réalisées par téléphone, sur le Site et en Agence.

## 2. OFFRES PROPOSÉES

Garuda Holiday propose les prestations présentées sur le Site, dans les Brochures et dans ses locaux et les commercialise auprès de tout Client ayant expressément déclaré avoir lu et accepté les présentes CGV.

Les programmes des Prestations figurant sur le Site,

affichés dans ses locaux ou présentés dans les Brochures constituent une offre préalable et engageant Garuda Holiday.

Garuda Holiday se réserve la possibilité d'en modifier à tout moment les éléments. Dans ce cas, les Prestations sont mises à jour sur le Site et dans les Brochures, de telles modifications n'étant pas applicables aux réservations déjà effectuées avant que ces modifications soient effectives, exception faite des modifications tarifaires résultant de l'application des articles L211-12 et R211-8 du Code du Tourisme.

Il est rappelé que des variations peuvent apparaître entre les photos (non contractuelles) figurant sur les Brochures, en Agence et sur le Site, et les prestations fournies.

## 3. RÉSERVATIONS SUR LE SITE INTERNET

Le processus de commande de prestations sur le Site est le suivant :

- Le Client sélectionne la Prestation de son choix,
- Il choisit les dates de voyage et le Partenaire de son choix pour obtenir un devis,
- Il fournit les informations nécessaires à sa réservation,
- Il entre les informations relatives au paiement de sa commande, dont le prix sera payé selon le calendrier défini à l'article 5 des présentes CGV,
- Le Client est mis en mesure de vérifier le détail de sa commande et son prix, il doit prendre connaissance des CGV et CSP applicables à sa commande, avant de les accepter par un double clic,
- Il valide ensuite sa commande, manifestant ainsi son consentement à être engagé par les termes du contrat qui est alors valablement conclu,
- L'inscription du Client est à compter de ce moment prise en compte par Garuda Holiday,
- Le Client reçoit une confirmation de réservation, par courrier électronique ou courrier dans un délai maximum de 5 Jour Ouvrés suivant la date de réservation,
- Garuda Holiday adresse au Client ses documents de voyages (billets, bon d'échange, convocation à l'aéroport, etc.) avant son départ

## 4. DÉTAIL DES PRESTATIONS

L'objet du présent article est de proposer un détail des conditions applicables aux Prestations dans un souci d'information du Client. Ce détail n'est pas exhaustif et ne remplace pas les CSP. En cas de conflit ou de contradiction entre les CGV et les CSP, ces dernières prévaudront.

Garuda Holiday agit au nom et pour le compte de différents Partenaires. Sauf dispositions légales contraaires, les détails des prestations fournies dans ses locaux et sur le Site ne peuvent nullement être source d'engagement ou de responsabilité pour Garuda Holiday.

### 4.1 PRESTATIONS DE TRANSPORT AÉRIEN

Les prestations de transport aérien sont proposées soit dans le cadre d'un forfait touristique, soit seules.

## CONDITIONS DE VOYAGE

Les conditions d'exécution des transports aériens sont régies par les CSP (notamment les conditions de transport et les conditions tarifaires). Les CSP peuvent prévoir des restrictions et/ou des frais liés à l'annulation ou à la modification d'une réservation. Les CSP fournissant des prestations de transport aérien sont disponibles avant la finalisation de la réservation.

Lorsque le Client paie directement Garuda Holiday pour la réservation de billets d'avions, Garuda Holiday agit alors en qualité de mandataire du Partenaire fournissant les prestations de transport aérien. Cela signifie que le contrat du Client pour ces Prestations de transport aérien est signé entre ces mêmes parties et le Partenaire fournissant lesdites Prestations.

Les prix et frais associés à certains vols provenant de l'extérieur de la France peuvent être dans une autre devise (ex: en US Dollars), pour lesquels il est fourni une estimation en Euros. Le montant effectivement facturé par la compagnie pourra varier légèrement en raison des taux de change variables appliqués par les différents émetteurs de cartes bancaires. De plus, il est possible que le relevé bancaire comprenne également des frais de transaction appliqués par l'émetteur de la carte pour le traitement de ladite transaction. Garuda Holiday n'est pas à l'origine de ces frais supplémentaires et ne pourra pas être tenu responsable pour tout frais associés aux taux de change variables et aux frais appliqués par les émetteurs de cartes/banques.

Il est de la responsabilité du Client de respecter les consignes des compagnies aériennes et Partenaires, notamment en ce qui concerne les délais de présentation pour l'enregistrement. Il est conseillé 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 deux heures à l'avance pour les vols intérieurs. En particulier, le Client reconnaît et accepte que :

- Garuda Holiday n'a aucun contrôle sur l'attribution des sièges sur aucun vol, même lorsqu'il a été réservé avec la compagnie aérienne et ne donne aucune garantie sur le fait que certains sièges soient disponibles le jour du départ,
- Garuda Holiday n'a aucun contrôle sur les informations relatives à la durée des vols qui sont fournies par le Partenaire offrant la prestation de transport aérien, ces informations étant fournies à titre indicatif et pouvant être modifiées.

Il est rappelé que s'agissant du vol retour, il est souvent obligatoire de confirmer sur place auprès de la compagnie aérienne son vol retour, au plus tôt 72 heures avant la date prévue. Il est de la responsabilité du Client de confirmer son vol retour en respectant les exigences du Partenaire.

Si le Client réserve un voyage aller-retour et n'utilise pas le vol aller, la compagnie aérienne peut, dans certaines conditions, annuler le vol de retour sans aucun remboursement. Le Client doit utiliser ses coupons de vols dans l'ordre chronologique.

En cas de vol spécifique ou "low-cost", le nom de la compagnie aérienne, les horaires de vol, le type d'avion, l'itinéraire et les éventuelles escales intermédiaires sont exclusivement fournis à titre indicatifs.

Des frais supplémentaires peuvent être imposés par certaines compagnies aériennes au titre des repas, bagages, sélections de sièges de préférence, etc. Garuda Holiday n'est pas responsable de ces frais et les informations concernant ces frais sont données à titre indicatif et peuvent être modifiées par les compagnies aériennes à tout moment.

Le nom de l'aéroport, lorsque la ville desservie contractuellement en comporte plusieurs, est cité à titre indicatif et peut être soumis à des modifications éventuelles.

L'attention du Client est attirée sur la nécessité de prévoir un délai suffisamment large prenant en compte d'éventuels retards en cas de Prestations comprenant une correspondance ou un transit, notamment lorsque ce dernier comprend un changement d'aéroport.

Il est rappelé que les compagnies aériennes refusent parfois l'embarquement aux femmes enceintes, lorsqu'elles estiment qu'en raison du terme de la grossesse, un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible. Le Client doit respecter l'ensemble des CSP concernant le transport de femme enceinte.

Le Client doit respecter les CSP applicables à sa Prestation concernant le transport d'enfants.

Les enfants mineurs accompagnés ne seront acceptés sur le vol qu'en conformité avec les CSP.

Les enfants mineurs doivent être impérativement en possession d'un passeport à leur nom.

## TARIFS SPÉCIAUX

L'attention du Client est attirée sur le fait que de nombreuses compagnies aériennes proposent des tarifs spéciaux pour les enfants et les seniors. Ces réductions dépendent de la compagnie aérienne et du vol concernés, de la disponibilité des places, ainsi que de l'âge des voyageurs.

## RESPONSABILITÉ DES TRANSPORTEURS AÉRIENS

Il est rappelé que la responsabilité des transporteurs aériens est le plus souvent limitée par le droit national ou international qui leur est applicable, ou par leurs propres CSP. En matière de transport aérien, un extrait de ces CSP est remis au Client avec son titre de transport.

## BILLET ÉLECTRONIQUE

Le billet électronique est un billet non matérialisé. En cas de réservation d'un tel billet, le Client doit se présenter au comptoir d'enregistrement de la compagnie aérienne concernée, muni des documents de voyage en cours de validité (passeport valable minimum 6 mois au-delà de la date prévu du retour) afin d'obtenir sa carte d'embarquement. Le Client doit par conséquent respecter les délais impartis pour se présenter à l'enregistrement.

## COMBINAISON DE BILLETS SIMPLES

Il peut arriver que Garuda Holiday offre à ses Clients la possibilité de réserver une combinaison de deux billets simples au lieu d'un billet aller-retour. La combinaison de deux billets simples peut offrir un choix plus vaste de billets d'avion, qui sont souvent moins onéreux et peuvent être combinés sur une même compagnie

aérienne ou sur deux compagnies différentes.

Contrairement aux billets aller-retour, chaque billet simple est soumis à ses propres règles, limitations et frais. Plus précisément, si la réservation effectuée par le Client comprend la combinaison de deux billets simples réservés auprès de deux compagnies aériennes différentes, chacun de ces billets sera acheté par le Client en vertu d'un contrat spécifique avec le Partenaire concerné et sera soumis aux CSP concernées. Les CSP fournissant des prestations de transport aérien sont mises à la disposition du Client avant la finalisation de la réservation.

Si l'un de ces deux vols se trouve être modifié par la compagnie aérienne (par exemple, annulation ou report) obligeant ainsi le Client à modifier son autre billet d'avion, le Client

sera seul responsable du paiement des frais liés aux modifications apportées à ce billet d'avion.

## 4.2 PRESTATIONS DE TRANSPORT FERROVIAIRE

Les prestations de transport ferroviaire sont proposées soit dans le cadre d'un forfait touristique, soit seules.

## CONDITIONS DE VOYAGE

Les conditions d'exécution des transports ferroviaires sont régies par les CSP (notamment les conditions de transport et les conditions tarifaires). Les CSP peuvent prévoir des restrictions et/ou des frais liés à l'annulation ou à la modification d'une réservation. Les CSP sont disponibles avant la finalisation de la réservation.

Lorsque le Client paie directement Garuda Holiday pour la réservation de billets de train, Garuda Holiday agit alors en qualité de mandataire du Partenaire fournissant les Prestations. Cela signifie que le contrat du Client pour ces Prestations de transport ferroviaire est signé entre le Client et le Partenaire fournissant lesdites Prestations.

Des frais supplémentaires peuvent être imposés par certaines compagnies ferroviaires au titre des repas, bagages, sélections de sièges de préférence, etc. Garuda Holiday n'est pas responsable de ces frais et les informations concernant ces frais sont données à titre indicatif et peuvent être modifiées par les compagnies ferroviaires à tout moment.

## TARIFS SPÉCIAUX

L'attention du Client est attirée sur le fait que de nombreuses compagnies ferroviaires proposent des tarifs spéciaux pour les enfants et les seniors. Ces réductions dépendent de la compagnie ferroviaire et du trajet concerné, de la disponibilité des places, ainsi que de l'âge des voyageurs.

L'attention du Client est attirée sur la nécessité de prévoir un délai suffisamment large prenant en compte d'éventuels retards en cas de Prestations comprenant une correspondance.

Le Client doit respecter les CSP applicables à sa Prestation concernant le transport d'enfants.

## BILLET

Le billet du Client pourra être transmis directement par Garuda Holiday lors de la communication des documents de voyage, ou bien il pourra être retiré auprès du Partenaire à une borne "libre-service". Dans ce cas, le Client devra présenter la carte bancaire avec laquelle il a payé la Prestation ou bien son numéro de réservation si le paiement n'a pas été effectué par carte bancaire.

## BILLET ÉLECTRONIQUE

Le billet électronique est un billet dématérialisé. En cas de réservation d'un tel billet, le Client doit présenter au contrôleur le billet électronique sur un des supports acceptés par le Partenaire et listés dans les CSP.

Responsabilité des transporteurs ferroviaires. Il est rappelé que la responsabilité des transporteurs ferroviaires est le plus souvent limitée par le droit national ou international qui leur est applicable, ou par leurs propres CSP. En matière de transport ferroviaire, un extrait de ces CSP est remis au Client avec son titre de transport.

## 4.3 PRESTATIONS DE TRANSPORT ROUTIER

Les prestations de transport routier sont proposées soit dans le cadre d'un forfait touristique, soit seules.

## CONDITIONS DE VOYAGE

Les conditions d'exécution des transports routiers sont régies par les CSP (notamment les conditions de transport et les conditions tarifaires). Les CSP peuvent prévoir des restrictions et/ou des frais liés à l'annulation ou à la modification d'une réservation. Les CSP sont disponibles avant la finalisation de la réservation.

Lorsque le Client paie directement Garuda Holiday pour la réservation de billets de transport routier, Garuda Holiday

agit alors en qualité de mandataire du Partenaire fournissant les Prestations de transport routier. Cela signifie que le contrat du Client pour ces Prestations est signé entre les mêmes parties et le Partenaire fournissant lesdites Prestations.

Des frais supplémentaires peuvent être imposés par certaines compagnies de transport routier au titre des repas, bagages, sièges de préférence, etc. Garuda Holiday n'est pas responsable de ces frais et les informations concernant ces frais sont données à titre indicatif et peuvent être modifiées par les compagnies de transport routier à tout moment.

#### TARIFS SPÉCIAUX

L'attention du Client est attirée sur le fait que de nombreuses compagnies de transport routier proposent des tarifs spéciaux pour les enfants et les seniors. Ces réductions dépendent du Partenaire, du trajet concerné, de la disponibilité des places, ainsi que de l'âge des voyageurs.

Le Client doit respecter les CSP applicables à sa Prestation concernant le transport d'enfants.

#### RESPONSABILITÉ DES TRANSPORTEURS ROUTIERS

Il est rappelé que la responsabilité des transporteurs routiers est le plus souvent limitée par le droit national ou international qui leur est applicable, ou par leurs propres CSP. En matière de transport routier, un extrait de ces CSP est remis au Client avec son titre de transport.

#### 4.4 PRESTATIONS DE TRANSPORT MARITIME

Les croisières et autres prestations de transport maritime sont proposées soit dans le cadre d'un forfait touristique, soit seules.

#### CONDITIONS DE VOYAGE

Les conditions d'exécution sont régies par les CSP (notamment les conditions de transport et les conditions tarifaires). Les CSP peuvent prévoir des restrictions et/ou des frais liés à l'annulation ou à la modification d'une réservation. Les CSP sont disponibles avant la finalisation de la réservation.

Lorsque le Client paie directement Garuda Holiday pour la réservation de billets de transport maritime, Garuda Holiday agit alors en qualité de mandataire du Partenaire fournissant les Prestations. Cela signifie que le contrat du Client pour ces Prestations est signé entre le Client et le Partenaire fournissant lesdites Prestations. Des frais supplémentaires peuvent être imposés par certaines compagnies de transports maritimes au titre des repas, bagages, sélections de sièges ou cabines de préférence, etc. Garuda Holiday n'est pas responsable de ces frais et les informations les concernant sont données à titre indicatif et peuvent être modifiées par les compagnies de transports maritimes à tout moment.

#### TARIFS SPÉCIAUX

L'attention du Client est attirée sur le fait que de nombreuses compagnies de transports maritimes proposent des tarifs spéciaux pour les enfants et les seniors. Ces réductions dépendent du Partenaire et du trajet concerné, de la disponibilité des places, ainsi que de l'âge des voyageurs.

Le Client doit respecter les CSP applicables à sa Prestation concernant le transport d'enfants.

#### HÉBERGEMENT À BORD

En cas d'hébergement à bord, le Partenaire a la faculté d'attribuer au Client une cabine autre que celle réservée à l'origine, à condition qu'elle appartienne à la même catégorie ou à une catégorie supérieure.

#### POUVOIRS DU COMMANDANT DE BORD

Le capitaine du navire a le droit de naviguer sans pilote, de remorquer et d'assister d'autres navires en toutes circonstances, de dévier de sa route ordinaire, d'accoster dans quelque port que ce soit (qu'il se trouve ou non sur l'itinéraire du navire), de transférer le Client et ses bagages sur un autre navire pour la poursuite du voyage. Le Client est soumis au pouvoir disciplinaire du capitaine pour tout ce qui concerne la sécurité du navire et la navigation. Plus particulièrement, le Client devra se conformer, à bord, à toutes les instructions et à tous les ordres donnés en ce sens selon l'appréciation du capitaine.

#### RESPONSABILITÉ DES TRANSPORTEURS MARITIMES

Il est rappelé que la responsabilité des transporteurs maritimes est le plus souvent limitée par le droit national ou international qui leur est applicable, ou par leurs propres CSP. En matière de transport maritimes, un extrait de ces CSP est remis au Client avec son titre de transport.

#### 4.5 PRESTATIONS D'HÉBERGEMENT ET DE SÉJOUR

Les prestations d'hébergement et de séjours sont proposées soit dans le cadre d'un forfait touristique, soit seules.

Si le Client ne se présente pas pour la première nuitée de sa réservation et prévoit de s'enregistrer pour les nuits suivantes de la réservation, il doit confirmer les modifications de sa réservation auprès de Garuda Holiday au plus tard à la date initiale de l'enregistrement de la Prestation. Après avoir été informé de cette modification Garuda Holiday s'engage à fournir ses meilleurs efforts afin d'éviter l'annulation de l'ensemble de la réservation du Client qui demeure soumise aux CSP concernées. Si le Client ne confirme pas les modifications de sa réservation auprès de Garuda Holiday, il risque de voir l'ensemble de sa réservation annulée et les remboursements éventuels ne seront dus au Client qu'en conformité avec les CSP concernées, ainsi que précisé lors du processus de réservation.

Tout Client qui n'annule pas ou ne modifie pas sa réservation avant la fin de la période d'annulation prévue par l'hôtel concerné, qui peut varier en fonction de l'hôtel, avant la date de son arrivée, sera soumis à des frais affichés dans les CSP applicables à la réservation dudit hôtel. Il est rappelé aux Clients que certains hôtels ne permettent pas de modifier ou d'annuler une réservation une fois celle-ci effectuée et ces limitations sont affichées dans les CSP.

#### POSSESSION DES CHAMBRES

Il est rappelé que les modalités de prise de possession des chambres sont mentionnées dans les CSP applicables à l'hôtel concerné.

#### RÉSERVATIONS DE GROUPE

Il n'est pas possible de réserver plus de 5 chambres en ligne pour le même hôtel et les mêmes dates de séjour. Si Garuda Holiday estime que le Client a réservé plus de 5 chambres au total en utilisant des réservations différentes, Garuda Holiday se réserve le droit d'annuler les réservations et de facturer des frais d'annulation s'il y a lieu. En cas de paiement d'une caution non-remboursable, celle-ci ne sera pas rendue.

Pour réserver 5 chambres ou plus, le Client doit contacter l'Agence Garuda Holiday par téléphone au :

**01 86 21 52 23.**

Ces dispositions sont applicables aux réservations de groupe, que celles-ci soient effectuées seules ou dans le cadre d'un forfait touristique.

#### CLASSIFICATION

L'indication de niveau de confort attribué aux hôtels figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil, et qui peut donc différer des normes françaises. Elle n'est fournie qu'à titre indicatif.

Il peut parfois arriver que, pour des raisons techniques, de force majeure ou en raison de l'action d'un tiers, une réservation dans un hôtel soit annulée ou modifiée. Dans ce cas, Garuda Holiday fera tous les efforts raisonnables pour en informer le Client dans les meilleurs délais et, si possible, lui offrir un hébergement alternatif dans un hôtel ayant au moins le même niveau de classification et de services. Si le Client refuse cette offre alternative, Garuda Holiday s'assurera que l'ensemble des sommes payées par le Client dans le cadre de la réservation de cet hôtel lui soient reversées. Le cas échéant, par exemple lorsqu'un problème technique, dont la responsabilité incombe à Garuda Holiday, entraîne l'annulation ou la modification d'une réservation et que cette annulation ou modification a directement causé une perte pour le Client, Garuda Holiday versera une indemnisation forfaitaire de 50 Euros TTC.

#### ACTIVITÉS

Il peut advenir que certaines activités proposées par les Partenaires et indiquées dans les descriptifs soient supprimées notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, de séjour hors saison touristique, ou lorsque le nombre de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint.

L'annulation d'une activité pour un cas de force majeure ne saurait entraîner un quelconque dédommagement au profit du Client.

Concernant les circuits, l'ordre de visite des sites est donné à titre indicatif et pourra éventuellement être modifié par les Partenaires.

#### REPAS

Lorsque des repas sont inclus dans le forfait touristique, leur nombre dépend du nombre de nuitées. La pension complète comprend le petit déjeuner, le déjeuner et le dîner. La demi-pension comprend le petit déjeuner et soit le déjeuner soit le dîner selon les forfaits touristiques. La pension complète et la demi-pension débutent avec le repas précédant la première nuit et prennent fin avec le petit déjeuner suivant la dernière nuit d'hébergement.

Il est rappelé que, sauf mention contraire figurant dans le descriptif des forfaits touristiques, les boissons ne sont pas comprises dans les repas et sont à la charge du Client. En l'absence d'eau potable, les dépenses

d'achat de bouteilles d'eau sont à la charge exclusive du Client.

Les parents sont invités à emporter avec eux la nourriture adaptée à leur bébé qu'ils ne trouveront pas toujours sur place.

#### TAXES LOCALES

L'attention du Client est attirée sur le fait que certaines taxes locales supplémentaires peuvent être imposées par les autorités locales (taxe touristique, taxe de séjour, ...) et sont à régler sur place. Ces taxes locales supplémentaires, lorsqu'elles existent, sont à la charge du Client.

#### 4.6 PRESTATIONS DE LOCATION DE VEHICULE

Les prestations de location de véhicule sont proposées soit dans le cadre d'un forfait touristique, soit seules.

#### MODALITÉS DE PAIEMENT

Lors de la prise de possession du véhicule, le Client doit impérativement se présenter avec sa carte bancaire. En outre, une demande de pré-autorisation correspondant au dépôt de garantie est effectuée par le Partenaire auprès de la banque du Client. Ce dernier doit donc contacter sa banque pour connaître son plafond de dépense, sur lequel s'impute cette pré-autorisation.

Si le Client ne respecte pas les CSP, le Partenaire ne lui remettra pas le véhicule.

Le Client doit vérifier dans les CSP, les moyens de paiement qui sont acceptés par le Partenaire. Les CSP sont accessibles avant la finalisation de la commande.

#### FRAIS SUPPLÉMENTAIRES

Pour les locations de véhicules effectuées certains Partenaires facturent automatiquement un plein d'essence à la restitution du véhicule.

Le Client a l'obligation de restituer le véhicule dans la même agence que celle de sa prise de possession, à défaut, les Partenaires facturent des frais supplémentaires.

#### ANNULATION

Si le Client annule sa réservation, les frais d'annulation sont déterminés par les CSP.

#### 4.7 PRESTATIONS D'ACTIVITÉS SUR PLACE

Les prestations d'activités sur place sont proposées soit dans le cadre d'un forfait touristique, soit seules.

La réservation de Prestations "Activités sur place" est régie par les CSP du Partenaire.

Ces prestations ne sont ni cessibles, ni modifiables. Elles ne sont pas remboursables, sauf cas de force majeure.

#### PRIX

Les descriptifs des Prestations présentés sur le Site, en Agence et sur les Brochures précisent celles qui dans les "Activités sur place", sont comprises dans le prix mentionné.

#### 4.8 RESERVATION DE FORFAITS TOURISTIQUES

Les forfaits touristiques sont fournis par les Partenaires et sont soumis à leurs CSP respectives. Le Client est tenu de lire ces CSP avant d'effectuer une réservation. Constitue un forfait touristique au sens de l'article L211-2 du Code du Tourisme, la réservation, proposée pour un prix global, d'une Prestation dépassant 24 heures ou incluant une nuitée, et combinant au moins deux éléments parmi les trois suivants :

- Une prestation de transport ou de location de voiture,
- Un logement,
- Un service touristique non accessoire au transport ou au logement, mais représentant une part significative du prix global.

La réservation de forfaits touristiques est régie par le Titre 1er du Livre II du Code du Tourisme relatif à l'organisation de la vente de voyages et de séjours.

Conformément à l'article R211-12 du Code du Tourisme, les articles R211-3 à R211-11 dudit Code sont reproduits ci-après en Annexe 1.

Ces dispositions sont complétées par les dispositions des présentes CGV.

#### 5. PRIX ET PAIEMENT DES PRESTATIONS

##### 5.1 PRIX

Les prix figurant sur le Site, par téléphone, en Agence et sur les Brochures sont des prix indicatifs (à partir de), s'entendent par personne et ont été calculés sur la base de deux personnes adultes minimum voyageant ensemble (sauf mention contraire). Les prix définitifs seront confirmés à l'inscription/à la réservation. Les prix varient en fonction de la date voyage et du nombre de participants.

Les prix doivent être systématiquement confirmés par Garuda Holiday avant la signature du contrat ou de tout autre document contractuel de l'agent de voyage valant inscription/réservation.

Sauf mentions particulières contraires dans les CSP, les prix des Prestations communiqués sur le Site, par téléphone, en Agence et sur les Brochures sont mentionnés en Euros ou en monnaie locale. De manière générale, et

sauf mention expresse contraire, ne sont pas compris dans les prix : les assurances, les services à l'aéroport, les frais d'excédent de bagages, les frais de visa, de vaccination, les taxes locales et toutes les dépenses à caractère personnel (blanchissage, téléphone, boissons, room service, pourboire etc.) de même que les excursions et l'utilisation des installations sportives, et plus généralement toute prestation non expressément mentionnée sur le Site, par téléphone, en Agence ou sur les Brochures.

Les coûts et les frais de service correspondent aux coûts liés aux Prestations commandées par le Client, supportés par les Partenaires et notamment les taxes indirectes (taxe sur la valeur ajoutée et autres taxes similaires) et les autres frais nécessaires au traitement des réservations du Client. Ils sont compris dans le prix. Aucune contestation en matière de prix ne sera admise après la signature du contrat par le Client et pour quelques motifs que ce soit.

Les prix des Prestations sont susceptibles de révision tant à la hausse qu'à la baisse en cas de variation du montant des taxes et des taux de change ou du prix du carburant. Aucune révision ne pourra intervenir moins de 30 Jours avant la date de départ prévu.

En cas de révision des prix pour l'une des raisons mentionnées au paragraphe précédent, ces variations ne seront répercutées qu'à proportion de leur part dans le calcul du prix sans préjudice du droit pour le Client de résilier le contrat conformément aux dispositions de l'article R211-11 du Code du Tourisme.

Le Client sera tenu au paiement des modifications tarifaires supérieures à 2% et inférieures à 10% du prix de la Prestation. Si cela implique que le Client se trouve tenu de payer une augmentation de plus de 10% du prix de l'ensemble de la Prestation, le Client a la possibilité d'accepter une Prestation alternative dès lors que le Partenaire est en mesure d'offrir une telle Prestation (lorsqu'il s'agit d'une Prestation de même qualité ou de qualité supérieure, le Client ne sera pas tenu de verser des sommes supplémentaires, mais lorsqu'il s'agit d'une Prestation de qualité inférieure, la différence de prix lui sera remboursée), ou d'annuler la Prestation et d'obtenir le remboursement des sommes qu'il a versé.

Hormis les cas mentionnés ci-dessus concernant les obligations en termes de taxes sur les montants retenus pour la fourniture de Prestations, Garuda Holiday ne collecte pas de taxes pour les reverser aux autorités fiscales compétentes.

Les charges de recouvrement d'impôt sur les transactions sur des hôtels prépayés ("pay online now") correspondant au recouvrement des taxes estimées liées à la transaction (par exemple vente et utilisation, occupation, taxe d'hébergement, taxe d'accise, taxe sur la valeur ajoutée, etc.) que Garuda Holiday verse à l'hôtel au titre des taxes dues pour la location de la chambre. L'hôtel facture Garuda Holiday du montant de ces taxes. Les hôtels sont responsables de reverser les taxes applicables aux juridictions fiscales concernées.

En cas de prépaiement des prestations hôtelières, des frais correspondants aux taxes et frais sur les prestations hôtelières (notamment, taxe de séjour, taxe sur la chambre, taxe sur la valeur ajoutée) seront dus par le Client à l'hôtel pour la location de la chambre, et les hôtels sont responsables du paiement de ces taxes auprès des administrations concernées. Ni Garuda Holiday, ni le Partenaire (autre que l'hôtel) n'agissent en tant que vendeurs ou co-vendeurs de l'hôtel auprès duquel le Client réserve une chambre. L'assujettissement à certaines taxes et le montant de celles-ci varient de manière importante d'un pays à l'autre, ou d'une région à une autre. Les montants réellement payés à l'hôtel pour ces taxes peuvent être différents des frais prélevés lors de la réalisation de la transaction sur le Site, par téléphone ou en Agence, dans la mesure où les montants de ces taxes dépendent des tarifs proposés par l'hôtel, de l'imposition ou non des montants, etc. en vigueur au moment du séjour à l'hôtel.

En outre, en cas de transaction impliquant des éléments extranationaux ou un Partenaire étranger, des frais supplémentaires peuvent être prélevés par les banques ou les émetteurs de cartes de crédit, qui en déterminent le montant.

En outre, en cas de transaction impliquant des éléments extranationaux ou un Partenaire étranger, des frais supplémentaires peuvent être prélevés par les banques ou les émetteurs de cartes de crédit, qui en déterminent le montant.

En outre, en cas de transaction impliquant des éléments extranationaux ou un Partenaire étranger, des frais supplémentaires peuvent être prélevés par les banques ou les émetteurs de cartes de crédit, qui en déterminent le montant.

##### 5.2 MODALITÉS DE PAIEMENT

Le paiement peut être effectué sur le Site, par téléphone ou bien directement à l'Agence.

Sauf dispositions contraires prévues dans les CSP concernées, les paiements réalisés sur le Site s'effectuent par carte bancaire par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé.

Sauf dispositions contraires prévues dans les CSP concernées, le paiement par téléphone s'effectue par carte bancaire et virement.

Le paiement en Agence pourra être effectué par tout moyen de paiement parmi ceux listés ci-dessous :

- Carte Bleue (Visa, MasterCard),
- Chèques ANCV (à l'exception des acomptes),
- Espèces (pour un montant maximum de 1 000 Euros

pour les résidents Français et de 15 000 Euros pour les résidents étrangers, conformément à l'article L112-6 du Code Monétaire et Financier).

Des justificatifs d'identités pourront être demandés au Client pour certains modes de paiements.

### 5.3 CALENDRIERS DE PAIEMENT

Les Prestations doivent être payées par le Client selon le calendrier et les modalités suivantes :

En cas d'achat sur le Site (hors prestations de transport seul sur vol régulier ou low-cost) le Client opte pour le paiement par carte bancaire intégral du prix des Prestations (100%), ou le versement d'un acompte de 30% du montant du voyage et dans ce cas le solde (70%) sera automatiquement prélevé :

- 30 Jours avant le départ lorsque la commande est passée plus de 30 Jours avant le départ,
- 48 heures suivant la commande lorsqu'elle est passée moins de 30 Jours avant le départ.

En cas d'achat par téléphone ou en Agence pour les commandes (hors prestations de transport seul sur vol régulier ou low-cost) passées plus de 30 Jours avant le départ, 30% du prix de la Prestation est payé au moment de la commande, le solde devra être payé au plus tard 30 Jours avant le départ. Pour les commandes passées moins de 30 Jours avant le départ le prix total de la Prestation doit être payé lors de la commande.

En cas de commandes de titres de transport seuls, seul le paiement à hauteur de 100% du prix des prestations est accepté.

### 6. MODIFICATION, ANNULATION

#### ET REMBOURSEMENT DES RÉSERVATIONS

Les conditions d'annulation, de rectification éventuelle et/ou de remboursement des Prestations sont accessibles directement sur le contrat, dans les Brochures et sur le Site préalablement à la réservation, et seront le cas échéant, mentionnées sur la confirmation de réservation.

Toute annulation ou demande de modification peut se faire par téléphone ou en contactant l'Agence. L'ensemble de ces demandes seront traitées au nom des Partenaires concernés.

#### ANNULATION DU FAIT DU CLIENT

Le Client ne dispose pas d'un droit d'annulation automatique à moins qu'un tel droit ne soit accordé par les Partenaires conformément à leurs CSP (qui sont mises à la disposition du Client avant la réservation).

En cas d'annulation de la réservation par le Client, le paiement d'une compensation de 50 Euros TTC, non remboursable, peut être requis auprès du Client par Garuda Holiday afin de couvrir le coût des préparatifs de voyage déjà mis en œuvre. La part de la Prestation remboursée varie selon la proximité entre la date d'annulation et la date de départ :

- De 30 à 21 Jours avant le départ :  
remboursement de 75% du montant du voyage,
- De 20 à 8 Jours avant le départ :  
remboursement de 50% du montant du voyage,
- De 7 à 2 Jours avant le départ :  
remboursement de 25% du montant du voyage,
- Moins de 2 Jours avant le départ :  
aucun remboursement.

Par ailleurs, des frais peuvent être imposés par les Partenaires concernés, dont le montant dépendra notamment du nombre de personnes et de la proximité de l'annulation avec la date de départ. Toute annulation d'une partie de la réservation sera soumise aux CSP concernées, telles que notifiées au cours du processus de réservation.

En tout état de cause, en cas d'annulation émanant du Client, hormis les cas de force majeure, les frais de dossier initialement perçus par Garuda Holiday ainsi que les assurances souscrites ne sont pas remboursables. Garuda Holiday se réserve le droit d'annuler la réservation si le paiement total n'est pas reçu aux dates spécifiées dans le contrat.

Lorsque le Client ne se présente pas au départ de son voyage, tout remboursement éventuellement dû au Client sera versé conformément aux CSP concernées telles que notifiées au Client lors du processus de réservation.

Toute annulation doit être communiquée à Garuda Holiday par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : Garuda Holiday - Service Réservation - 255 Rue Saint Honoré, 75001 Paris, France.

La date retenue pour définir le délai d'annulation entraînant les frais ci-dessus est celle du jour ouvrable suivant la réception de l'annulation.

#### MODIFICATION DE LA RÉSERVATION

Pour toute modification de commande (changement de catégories, de véhicules, de cabines etc.) il sera facturé un montant forfaitaire de 50 Euros TTC par personne. Par ailleurs, des frais standard d'annulation peuvent

être imposés par les Partenaires fournissant chacun des éléments compris dans le forfait touristique, qui ont respectivement fait l'objet de l'annulation.

Afin de modifier la réservation d'un Client, Garuda Holiday devra normalement annuler la réservation initiale, ce qui peut donner lieu au paiement de compensations et/ou à des frais imposés par les Partenaires pouvant aller jusqu'à la valeur totale du voyage réservé et le Client sera tenu de payer les frais de sa nouvelle réservation. En outre, en cas de réémission de billet ou d'une nouvelle réservation faisant suite à une annulation ou à une modification émanant du Client, il est précisé que le prix du nouveau billet ou de la nouvelle réservation peut être supérieur à celui du premier billet ou de la première réservation, et que des frais de dossier pourront être facturés par Garuda Holiday à cette occasion, conformément aux stipulations du présent article.

#### REMBOURSEMENT

En cas de remboursement accordé au Client, les sommes préalablement versées seront re-créditées sur le compte correspondant à la carte bancaire utilisée lors de la réservation.

Le remboursement de billets d'avion ne sera possible qu'avec l'accord préalable du Partenaire concerné.

En cas d'invalidité du titre de transport aérien ou si ce dernier n'a pas donné lieu à transport, le Client peut se faire rembourser, auprès de Garuda Holiday, les taxes et redevances comprises dans le prix du titre affecté et qui aurait été dues en cas d'embarquement effectif du Client.

Le remboursement de ces taxes et redevances interviendra au plus tard 30 Jours à compter de la date de réception de la demande de remboursement du Client qui peut être déposée en adressant un courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante : Garuda Holiday - Service Réservation - 255 Rue Saint Honoré, 75001 Paris, France.

Des frais de traitement pourront être facturés au Client en cas de demande de remboursement effectuée, dans la limite de 20% de la somme devant être remboursée au Client. En tout état de cause, le Client ne pourra obtenir le remboursement qu'une seule fois et ce remboursement est soumis aux CSP concernées.

Dans l'hypothèse d'un changement important du voyage qu'il a réservé (notamment tarifaire), le Client a la possibilité soit de résilier le contrat de voyage et de recevoir le remboursement de toutes les sommes versées, soit de choisir une autre Prestation d'une qualité équivalente sans frais supplémentaires (si Garuda Holiday propose ce type de forfait), soit de choisir un forfait de qualité inférieure (si Garuda Holiday propose ce type de forfait) auquel cas Garuda Holiday remboursera au Client la différence entre le coût du forfait d'origine et celui du forfait choisi en remplacement. Le Client doit exercer ce droit le plus tôt possible après avoir été informé par Garuda Holiday de tout changement important de son voyage, notamment en cas d'augmentation importante du prix.

#### ANNULATION À L'INITIATIVE DE GARUDA HOLIDAY

En cas d'annulation résultant du fait de Garuda Holiday, celle-ci se fera conformément aux conditions prévues par la loi. Garuda Holiday informera le Client immédiatement des changements ou révisions apportés à la Prestation. Les changements ou révisions apportés au contrat de voyage qui deviennent nécessaires après la conclusion du contrat et qui ne sont pas soulevés de mauvaise foi par Garuda Holiday sont permis dans la mesure où ils ne sont pas significatifs et où ils n'affectent pas le caractère global du voyage réservé. Les informations relatives aux horaires de vols doivent être considérées comme ayant une valeur indicative. Les mêmes droits s'appliquent aux dispositions modifiées tels qu'appliqués conformément aux dispositions originales.

#### 7. DROIT DE RÉTRACTATION

Le Client est informé que, en application de l'article L221-28 du Code de la Consommation, les Prestations proposées sur le Site, par téléphone, par Brochures et en Agence par Garuda Holiday, en son nom ou au nom de ses Partenaires, ne sont pas soumises à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L221-18 et suivants du Code de la Consommation en matière de vente à distance.

En conséquence, les Prestations réservées sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation et de modification prévues à l'article 6 des présentes CGV et/ou dans les CSP applicables.

#### 8. CESSIION DU CONTRAT

Le Client est informé qu'il peut céder le contrat qu'il a signé avec Garuda Holiday, à condition que le contrat n'ait pas encore produit d'effet, dès lors que Garuda Holiday en est informé au moins 7 Jours avant le début du voyage. Ce délai est porté à 15 Jours pour les prestations de croisières.

Cependant, Garuda Holiday peut refuser de procéder à un tel changement si le cessionnaire ne remplit pas toutes les conditions requises pour le voyage.

Le Client et le cessionnaire sont responsables solidairement, vis-à-vis de Garuda Holiday ou du Partenaire concerné, pour le paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

Les frais supplémentaires seront dus au Partenaire et seront calculés en fonction des CSP applicables. Leur montant dépendra notamment du nombre de personne et de la proximité de la cession avec la date de départ.

#### 9. ASSURANCES

Aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés sur le Site, par téléphone, dans les Brochures ou en Agence. Dès lors, il est recommandé au Client de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation et un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers et notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie. A cette fin, sont proposées au Client différentes formules de police d'assurance, souscrites auprès de MONDIAL ASSISTANCE.

En cas de souscription d'un contrat d'assurance, la police d'assurance sera remise au Client.

Pour tout contrat d'assurance souscrit via le Site, par téléphone, ou en Agence, seule la compagnie d'assurance MONDIAL ASSISTANCE est responsable, le Client ayant un lien de droit direct avec celle-ci.

#### 10. FORMALITÉS

L'objet du présent article est de proposer, dans un souci d'information du Client, un détail des formalités pouvant être requises pour certaines Prestations. Si notamment du fait du non-respect de ces formalités administratives et sanitaires, le Client se trouvait dans l'impossibilité de partir à la date indiquée, le prix payé ne pourra en aucun cas être remboursé.

#### PASSEPORTS ET VISA

Le Client doit s'assurer qu'il respecte les exigences d'entrée dans un pays étranger et que ses documents de voyage, tels que passeport et visa (que ce soit dans le cadre d'un transit, de voyage d'affaires, de tourisme ou autre), sont en ordre et que toutes les exigences d'entrée sur le territoire sont remplies.

Garuda Holiday invite le Client à consulter les interdictions de voyager, alertes, annonces et conseils publiés par les gouvernements concernés avant de réserver un voyage vers des destinations internationales.

L'accomplissement et les frais résultant de ces formalités de police, douane et santé exigées pour son voyage, telles que notamment passeport, carte nationale d'identité, carte de séjour, autorisation parentale, visa, certificat médical, carnet de vaccinations, incombent au Client.

La réglementation de certains pays impose une validité des passeports supérieure à 6 mois suivant la date d'entrée sur le territoire. Il est conseillé au Client de toujours vérifier les exigences du pays de destination en matière de validité du passeport avant de finaliser ses projets de voyage.

Le nom du passeport doit correspondre au nom indiqué sur le billet, sinon le Client ne sera pas nécessairement en mesure de voyager et l'assurance ne pourra pas fonctionner.

Si, après avoir réservé un séjour mais avant le départ, une personne parmi les voyageurs change de nom (par exemple, en raison d'un mariage), le Client doit en informer Garuda Holiday impérativement au moins 30 Jours avant le départ en appelant le **01 86 21 52 23**.

Par ailleurs, les enfants doivent impérativement être en possession d'un passeport individuel à leur nom.

Pour toute information concernant les visas, il est conseillé au Client de contacter l'ambassade du pays qu'il envisage de visiter. L'obtention d'un visa peut prendre un certain temps et il est conseillé au Client de prévoir suffisamment de temps pour l'obtenir. Les conditions d'obtention d'un visa peuvent changer et le Client doit s'assurer d'avoir obtenu des informations à jour avant la réservation et le départ.

Garuda Holiday n'assume aucune responsabilité si le Client se voit refuser l'entrée dans un avion ou dans un pays en raison de l'incapacité à présenter le passeport adéquat, visa ou tout autre document de voyage requis par toute compagnie aérienne, autorité ou pays, notamment des pays de transit. Cela inclut tous les arrêts effectués par l'avion, même lorsque le Client ne quitte pas l'avion ou l'aéroport.

Il appartient au Client de prendre connaissance des formalités à respecter pour le franchissement des frontières, et le consentement fourni par le Client sur les termes de ces CGV vaut reconnaissance qu'il en a effectivement pris connaissance.

Le détail de ces formalités est disponible auprès du site du Ministère des Affaires Étrangères via les liens actifs suivant : [www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs\\_909/index.html](http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs_909/index.html) et [www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/infos-pratiques-20973/preparer-son-depart-20975/formalites-administratives/article/formalites-administratives](http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/infos-pratiques-20973/preparer-son-depart-20975/formalites-administratives/article/formalites-administratives)

[www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/infos-pratiques-20973/preparer-son-depart-20975/formalites-administratives/article/formalites-administratives](http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/infos-pratiques-20973/preparer-son-depart-20975/formalites-administratives/article/formalites-administratives)

#### PAYS À RISQUES

Bien que l'ensemble des voyages, notamment des voyages vers des destinations internationales, soit effectué sans incident, des voyages vers certaines destinations peuvent impliquer des risques plus élevés que d'autres. Garuda Holiday invite le Client à consulter les interdictions de voyager, les alertes, annonces ou conseils publiés par les autorités compétentes avant de réserver un voyage vers des destinations internationales.

Les informations relatives aux conditions de différents pays ainsi que le niveau de risque associé au voyage dans des destinations internationales particulières peuvent être consultées à partir du site suivant : [www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays](http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays)

En offrant des Prestations dans certaines destinations internationales, Garuda Holiday ne déclare et ne garantit pas que le voyage dans ces zones est recommandé ou ne présente aucun risque.

#### MODIFICATION DES FORMALITÉS

Un certain nombre de pays introduisent de nouvelles obligations de collecte d'informations personnelles de voyageurs, à la charge des transporteurs aériens. Les données seront collectées soit à l'aéroport lorsque le Client procède à son enregistrement soit lors du processus de réservation. Par conséquent, il est conseillé au Client de prévoir du temps supplémentaire pour effectuer l'enregistrement de son vol.

Entre la parution des informations sur le Site et la date du départ du Client certaines modifications sont susceptibles d'intervenir. Il est conseillé au Client de consulter le Site juste avant son départ.

#### SANTÉ

Les recommandations en termes d'inoculation de vaccins peuvent évoluer et il est conseillé de consulter un médecin pour connaître les recommandations actuelles avant le départ. Il est de la responsabilité du Client de s'assurer qu'il respecte les conditions d'entrées liées à la santé, qu'il obtienne les inoculations recommandées, qu'il prenne les médicaments requis et qu'il suive tout conseil médical lié au voyage.

Des conseils médicaux à l'attention des voyageurs peuvent être consultés sur ce site : [www.pasteur.fr/fr/map](http://www.pasteur.fr/fr/map)

#### DÉSINSECTISATION

Bien que cela soit rare, une grande majorité de pays se réserve le droit de désinsectiser l'avion en cas de perception d'une menace à la santé publique, l'agriculture ou l'environnement.

L'Organisation Mondiale de la Santé et l'Organisation Internationale de l'Aviation Civile ont approuvé les procédures de désinsectisation suivantes :

- vaporiser la cabine de l'avion avec un aérosol insecticide pendant que les passagers sont à bord de l'avion et
- traiter les surfaces intérieures de l'avion avec un insecticide résiduel lorsqu'aucun passager n'est à bord de l'avion.

Pour plus d'information, veuillez consulter le site de la DGAC (Direction Générale de l'Aviation Civile) :

[www.developpement-durable.gouv.fr/Passagers-aeriens-s-informer-pour.html](http://www.developpement-durable.gouv.fr/Passagers-aeriens-s-informer-pour.html) ou le site du Ministère de la Santé : [www.sante.gouv.fr/contrôle-sanitaire-dans-les-aeroports.html](http://www.sante.gouv.fr/contrôle-sanitaire-dans-les-aeroports.html)

#### 11. RESPONSABILITÉ

En tant qu'opérateur diligent, Garuda Holiday sera responsable à l'égard du Client de la bonne exécution des Prestations, sous réserve que l'exécution ou la mauvaise exécution des Prestations ne soit pas imputable au Client, au fait d'un tiers étranger ou à un cas de force majeure.

Conformément à l'article L211-17 du Code du Tourisme, la simple délivrance de titre de transport s'effectue sous la seule responsabilité du Partenaire dont Garuda Holiday est le mandataire.

Les articles R211-3 à R211-13 du Code du Tourisme ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente de titre de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique. Sont alors applicables les CSP figurant sur le titre de transport remis au Client.

Sauf dispositions légales contraires, Garuda Holiday ne peut, en aucun cas, voir sa responsabilité engagée relativement aux contrats de Prestations que le Client aura conclu avec un ou plusieurs Partenaire(s) et ce, notamment, lorsque le dommage est imputable au Client, au fait d'un tiers étranger à la fourniture des Prestations prévues au contrat, ou à un cas de force majeure.

La responsabilité liée au transport aérien est gouvernée par les dispositions applicables des traités internationaux et notamment, la Convention de Varsovie, la Convention de Montréal et la Convention de la Haye.

Ces traités limitent la responsabilité des compagnies aériennes en cas de décès ou de blessures physiques (concernant les compagnies aériennes non-européennes seulement) ainsi que pour la perte ou les dommages apportés aux bagages.

## 12. SERVICE APRÈS-VENTE ET RÉCLAMATIONS

Toute demande d'informations, de précisions et réclamations éventuelles doit être adressée à Garuda Holiday, qui la collecte au nom et pour le compte des Partenaires, dans les 30 Jours suivants la fin du séjour :

- Par e-mail à l'adresse suivante : [contact@garudaholiday.fr](mailto:contact@garudaholiday.fr)
- Par téléphone au numéro suivant :

01 86 21 52 23

Les réclamations ne seront admises, que dans la mesure où les difficultés dont elles font l'objet auront été signalées à Garuda Holiday ou auprès du Partenaire au cours du voyage afin qu'il soit tenté d'y remédier de sorte que soit limité le préjudice subi par le Client. Toutefois, des exceptions seront possibles en fonction des circonstances.

Aucune réclamation ne sera acceptée s'agissant de perte(s), avarie(s) ou vol(s) de bagages, vêtements ou objets personnels placés sous la surveillance du Client pendant la durée du séjour, sauf faute prouvée de Garuda Holiday ou de ses Partenaires. Les bagages enregistrés auprès d'une compagnie aérienne sont uniquement assurés pendant la durée du transport.

## 13. DONNÉES PERSONNELLES

Garuda Holiday collecte des données à caractère personnel dans le cadre de la consultation du Site et des commandes passées sur le Site, en Agence et par Téléphone, dans le respect de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée. Le traitement de ces données lui permet de gérer les demandes des Clients, d'assurer l'exécution des contrats conclus, et de mieux connaître les Clients, tout en assurant une meilleure relation commerciale avec eux.

Conformément à l'article 32 de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, les informations indispensables pour traiter et exécuter les réservations, sont signalées par un astérisque (\*) dans les pages du Site et sur le contrat en Agence. A défaut de fourniture de ces informations par les Clients, leurs demandes ne pourront pas être traitées. Les autres informations demandées sont facultatives.

Conformément à la recommandation de la CNIL N° 03-034 du 19 juin 2003, la durée de conservation du numéro de carte bancaire n'excède pas le délai nécessaire à la réalisation de la transaction. Par ailleurs, Garuda Holiday transmet à son assureur les informations en rapport avec la réservation du Client. Cette transmission permet à Garuda Holiday de lutter contre la fraude à la carte bancaire.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, le Client dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données conservées par Garuda Holiday qui le concernent. Il peut l'exercer en adressant un courrier à l'adresse suivante :

Garuda Holiday - Service Réservation  
255 Rue Saint Honoré, 75001 Paris, France.

Pour naviguer sur le Site, des "Cookies temporaires" sont placés sur l'ordinateur des Clients, afin de leur permettre de consulter et de réserver sur le Site. Garuda Holiday utilise également des cookies permanents pour mieux connaître les habitudes de navigation et d'utilisation du Site. Pour les désactiver, les internautes doivent consulter les informations propres à leur navigateur permettant de désactiver les cookies. Garuda Holiday informe les Clients que la désactivation des cookies peut avoir pour effet de les empêcher de consulter le Site à l'avenir.

Conformément aux dispositions de l'article L121-34 et suivant du Code de Consommation, les consommateurs qui ne souhaitent pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peuvent s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage. Lorsque Garuda Holiday recueille les coordonnées téléphoniques du Client, il est informé de son droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Cette inscription s'effectue par l'ajout du paragraphe du Client dans la case prévue à cet effet au dos du contrat en cas d'achat en Agence, en l'indiquant au conseiller lors de l'achat par téléphone ou bien en sélectionnant la case prévue à cet effet lors de la finalisation de la commande sur le Site.

## 14. DROIT APPLICABLE

### ET ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

Tout contrat conclu entre Garuda Holiday et le Client est soumis au droit français.

Tout litige relatif à l'exécution et à l'interprétation des contrats conclus entre Garuda Holiday et le Client relève

des Tribunaux français.

En cas de contestation entre le Client et Garuda Holiday, le Client a la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle.

## 15. DISPOSITIONS FINALES

Le fait que Garuda Holiday ne se prévale pas, à un moment donné, d'une des dispositions des CGV ne pourra être interprété comme valant renonciation par elle-même à se prévaloir ultérieurement de cette disposition. Dans le cas où l'une des dispositions des CGV serait déclarée nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée non écrite, sans que cela affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

Tout cas de force majeure suspend les obligations des présentes affectées par le cas de force majeure et exonère de toute responsabilité la partie qui aurait dû exécuter l'obligation ainsi affectée.

En cas de dysfonctionnement des liens internet communiqués, à titre informatif, par Garuda Holiday dans les présentes CGV, le Client doit se renseigner par tout autre moyen.

## ANNEXE 1 : REPRODUCTION DES ARTICLES R211-3 À R211-11 DU CODE DU TOURISME

**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 pré-contractuelles 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 1125 à 1127-6, 1176 et 1777 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 certains risques particuliers, notamment les

fraîs 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 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 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'un 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 expressée 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 préjudice 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 préjudice 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 préjudice 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.