

Conditions Particulières de Vente

Sommaire

[Introduction](#)

[1 - Champ d'application](#)

[2 - Durée de l'offre](#)

[3 - Les prix](#)

[4 - Durée des voyages](#)

[5 - Passer une commande](#)

[6 - Le paiement](#)

[7 - Absence de droit de rétractation](#)

[8 - Remise des documents de voyage](#)

[9 - Les activités proposées lors du séjour ou de la Prestation](#)

[10 - Femmes enceintes](#)

[11 - Transport aérien](#)

[12 - Responsabilité et garantie](#)

[13 - Annulation et modification par le client](#)

[14 - Protection des informations personnelles \(CNIL\)](#)

[15 - Service Après-vente et Réclamations](#)

[16 - Les assurances](#)

[17 - Cookies](#)

[18 - Balises web](#)

[Annexe 1 - Le lexique](#)

[Annexe 2 - Formalités administratives et sanitaires](#)

[Annexe 3 - Hébergement et séjour](#)

Introduction

[Haut de page](#)

La société CNT VOYAGES , SARL au capital de 30 000 €, inscrite au RCS de Paris sous le numéro RCP AH343949 sise 49 rue de la Victoire, 75009 Paris, exploite la marque PLANITOUR sur le site www.planitour.fr et est titulaire de la licence n° LI075 06 0048 délivrée par la préfecture de Paris et de la garantie financière de l'APS.

Conformément aux exigences réglementaires, CNT VOYAGES/PLANITOUR a souscrit auprès de la compagnie d'assurance Generali France, SA au capital de 59 493 775 €, sise 7, boulevard Haussmann, 75009 Paris, une police d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle qui couvre notamment les conséquences pécuniaires pouvant incomber à la société en raison des dommages corporels, matériels et immatériels causés à des clients, à des prestataires de service ou à des tiers par suite de fautes, erreurs, omissions ou négligences commises lors de l'exercice de son activité d'organisme de voyage.

Les prestations de CNT VOYAGES / PLANITOUR sont soumises aux présentes conditions générales de vente, aux conditions particulières éventuellement arrêtées lors de la commande, à ses annexes ainsi qu'aux dispositions légales visées à la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours et au décret n° 94-490 du 15 juin 1994 pris en application de l'article 31 de cette loi.

Si une condition venait à faire défaut, elle serait considérée être régie par les usages en vigueur.

L'utilisateur qui souhaiterait acheter sur le site et ainsi devenir client, déclare être âgé de plus de 18 ans et avoir la pleine capacité juridique ou bénéficier de l'autorisation d'une personne titulaire de l'autorité parentale, d'un tuteur ou bien d'un curateur.

L'accès au site www.planitour.fr s'effectue dans les conditions normales de connexion à Internet. Aucun surcoût de connexion ne sera facturé à l'utilisateur.

Ces conditions générales de vente pouvant faire l'objet de modifications, les conditions applicables sont celles en vigueur à la date de passation de votre commande. L'édition ainsi que la sauvegarde de ces conditions relèvent de votre responsabilité.

Tout client de la société CNT VOYAGES / PLANITOUR reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions de vente avant d'avoir passé sa commande. Dès lors, la prise de commande entraîne son entière adhésion aux conditions de vente et son acceptation de celles-ci sans réserve.

En cas de contradiction entre les conditions particulières et les conditions générales, les conditions particulières prévaudront.

1 - Champ d'application

[Haut de page](#)

Les conditions générales peuvent être modifiées à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications ne seront applicables qu'aux commandes de Prestations postérieurement validées et définitives.

La commande de Prestations est réservée aux seuls utilisateurs ayant préalablement pris connaissance des conditions générales dans leur intégralité et les ayant acceptées en cochant la case confirmant cette prise de connaissance et acceptation ou en cliquant sur le lien hypertexte prévus à cet effet. Sans cette acceptation, la poursuite du processus de commande est techniquement impossible.

Cette validation constitue une signature électronique qui a, entre les Parties, la même valeur qu'une signature manuscrite et vaut preuve de l'acceptation.

Les conditions de vente s'appliquent à toutes les prestations proposées sur le catalogue et ventes flash électronique de la société CNT VOYAGES / PLANITOUR ("les Prestations") : séjours, circuits, locations, vols charters ou réguliers, croisières, spectacles, restaurants gastronomiques....

Ces conditions varient notamment selon que vous commandez un " voyage à forfait ", ou un vol " sec " ou encore une location ou une chambre d'hôtel.

Il est recommandé quant à la définition de ces termes de consulter le lexique annexé aux présentes.

2 - Durée de l'offre

[Haut de page](#)

Les offres de vente de voyages et Prestations proposées sur le site Internet www.planitour.fr demeurent valables tant qu'elles seront en ligne et ce jusqu'à épuisement des places disponibles. Néanmoins, compte tenu du moyen de commercialisation, les offres peuvent varier en temps réel.

Lorsque les offres sont proposées lors de "ventes flash", elles ne sont proposées que pour la durée de ladite vente flash.

3 - Les prix

[Haut de page](#)

Tous nos prix sont indiqués en euros, TVA comprise.

CNT VOYAGES / PLANITOUR vous propose des Prestations à des prix dégriffés, et/ou négociés, et/ou publics. Les descriptifs des voyages et Prestations présentés sur nos catalogues et ventes flash électroniques précisent pour chaque type de voyage, Prestation et service, les prestations incluses dans le prix et les éventuelles conditions particulières.

La durée du voyage ou des Prestations, le nombre de participant audit voyage ou enfin les caractéristiques de la compagnie aérienne intervenante auront une incidence sur le prix. Aucune contestation relative au prix du séjour, du voyage ou de la Prestation ne pourra donc être prise en compte dès lors que la demande de réservation est confirmée, le prix étant alors devenu contractuel.

Pour les Prestations comprenant un hébergement et un transport, les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées.

En l'absence de mention contraire dans la description de l'offre, les prix ne comprennent pas :

- les frais de réservation ;
- les assurances ;
- les taxes d'aéroport locales, nationales et internationales ;
- les taxes de sortie de territoire demandées par certains pays, à régler sur place en espèces, lors de l'enregistrement ;
- les excédents de bagage ;
- les parking aéroport
- les visas et les frais d'accomplissements des formalités administratives et sanitaires nécessaires à l'accomplissement du voyage : vaccinations, traitements médicaux, etc... ;
- les taxes de séjour pour la France ;
- le supplément chambre individuelle ;
- les repas non compris dans la formule choisie pendant le séjour, et ceux consommés lors des escales ;
- les boissons dont celles prises au cours des repas (y compris les bouteilles d'eau lorsque l'hôtelier ne dispose pas d'eau potable) ;
- les quote-part bébés à régler sur place directement auprès de l'hôtelier ;
- les communications téléphoniques ;
- les visites et excursions facultatives, les entrées dans les musées et sites ;
- les activités payantes ;
- les dépenses d'ordre personnel ;
- les pourboires obligatoires dans certains pays ;

a) Prix public indicatif

Le prix de comparaison, de référence, affiché à côté du prix de vente par CNT VOYAGES / PLANITOUR est établi en recueillant soit le prix catalogue estimé fourni par le vendeur/fournisseur, soit le prix constaté par les services de CNT VOYAGES / PLANITOUR dans un ou plusieurs points de vente, soit une estimation du prix fournie à CNT VOYAGES / PLANITOUR par un expert du secteur concerné.

b) Les taxes d'aéroport

Lorsque cela est possible, les taxes d'aéroport sont incluses dans les prix du transport aérien : leur montant figure en général dans le descriptif et il est repris dans le devis qui vous est ensuite proposé. Le montant de ces taxes est susceptible de modification à la hausse comme à la baisse et ce sans préavis par les autorités concernées. Si une telle modification de dernière minute de ces taxes venait à entraîner une augmentation du montant de votre commande de plus de 8 Euros par personne, nous nous engageons à vous en informer par téléphone, fax ou e-mail. Ceci ne peut cependant remettre en cause le caractère irrévocable de votre commande.

Attention : outre les taxes d'aéroport directement perçues lors de votre commande, des taxes locales supplémentaires peuvent être imposées par les autorités locales de certains pays et sont à régler sur place en monnaie locale ou en US dollars.

c) Tarifs particuliers

Les tarifs faisant l'objet de règles particulières, tels, de manière non limitative, les suppléments chambres individuelles et les réductions enfants, vous sont fournis à titre indicatif. Si une modification devait affecter le montant de ces tarifs, nous vous en informerons avant confirmation de votre commande.

d) Variations exceptionnelles des prix

Le prix de votre voyage peut être modifié jusqu'à 30 jours avant la date de votre départ en fonction des variations à la hausse affectant :

- Le coût du transport dont il sera rappelé qu'il est notamment déterminé par le coût du carburant, les différentes taxes afférentes (taxe d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports...) dont les montants varient selon les destinations et sont susceptibles de modifications par les autorités locales.

- Le coût des devises lorsqu'une partie des Prestations est facturée à CNT VOYAGES / PLANITOUR en monnaie étrangère. Ces variations ne seront répercutées que pour la part qui entre dans le calcul du prix du voyage ou de la Prestation.

La variation à la hausse du montant de ces données sera intégralement répercutée dans le prix de la Prestation, si cette variation a lieu jusqu'à 30 jours avant la date de départ.

e) Frais de réservation

Une somme forfaitaire de 14 euros TTC sera facturée pour toute commande de Prestation.

Les frais de réservation restent acquis à l'agence en cas d'annulation.

4 - Durée des voyages

[Haut de page](#)

Sont inclus dans la durée des voyages :

- Le jour du départ à partir de l'heure de convocation à l'aéroport,
- Le jour du voyage retour jusqu'à l'heure d'arrivée à l'aéroport.

Les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées, et non du nombre de journées entières. Par nuitée, il convient d'entendre la période de mise à disposition de la chambre, soit entre 15 heures et 12 heures le lendemain.

La première et la dernière journée sont généralement consacrées au transport. De ce fait, s'il advenait qu'en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes, la première et/ou la dernière journée et/ou nuit se trouvent écourtées, par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu. Il en est de même si la durée du séjour se trouvait allongée. Aucun dédommagement ne pourrait être accordé pour un retour le lendemain du jour prévu au contrat. Il convient lorsqu'il s'agit de transport sur vols charters d'envisager cette éventualité et de prendre les dispositions nécessaires à votre organisation tant personnelle que professionnelle.

5 - Passer une commande

[Haut de page](#)

L'utilisateur peut prendre connaissance des différentes Prestations proposées à la vente par CNT VOYAGES / PLANITOUR sur son site.

Pour naviguer sur le site, l'utilisateur doit s'inscrire. L'utilisateur y fera notamment figurer les informations nécessaires à son identification et en particulier, ses noms et prénoms, sa date de naissance, son code postal, adresse e-mail et mot de passe.

L'utilisateur devra remplir avec exactitude le formulaire « *Devenir Membre* » disponible sur la home page du site www.planitour.fr.

L'inscription peut se faire soit directement à partir du site soit par l'assistance d'un télé-conseiller.

CNT VOYAGES / PLANITOUR garantit la confidentialité des données transmises après la saisie dudit mot de passe. L'utilisateur est tenu responsable quant à l'usage de son mot de passe. Il en assure sa conservation ainsi que sa confidentialité. En cas de perte dudit mot de passe, l'utilisateur devra contacter CNT VOYAGES / PLANITOUR dans les meilleurs délais afin qu'un nouveau mot de passe lui soit attribué.

En cas de mot de passe oublié, l'utilisateur peut en obtenir un nouveau en cliquant sur le lien « *Mot de passe oublié* » affiché sur la page d'accueil du site www.planitour.fr. En renseignant l'adresse email utilisée lors de l'inscription puis en cliquant sur « *Envoyer* », un email avec un nouveau mot de passe sera adressé à l'adresse mail renseignée en quelques minutes.

L'utilisateur peut librement naviguer sur les différentes pages du site, sans pour autant être engagé au titre d'une commande.

Pour passer une commande :

- soit par internet:

L'utilisateur navigue sur le site, et lorsqu'un séjour l'intéresse, il détermine la date de son départ, le nombre de passagers adultes, enfants et bébés en précisant leurs âges. Ensuite, il clique sur « réserver » pour visualiser les disponibilités du séjour et les détails : hébergement calculé en fonction du nombre de participants et de leurs âges.

Il est alors proposé ou non des options à ce séjour tel que des cures ou des excursions. Il lui est également proposé des assurances annulation et multirisques couvrant l'ensemble des passagers (en cliquant sur détail il peut consulter l'étendue des garanties couvertes par ces assurances), il lui est indiqué le montant des assurances et peut choisir ou non d'y souscrire.

En cliquant sur « Etape suivante » il renseigne ses coordonnées : nom, prénom, adresse postale, adresse email, téléphone, les nom et prénom des autres passagers, en cliquant sur « Payer en ligne » il bascule vers un serveur sécurisé afin de renseigner ses coordonnées bancaires et finalise ensuite sa commande en cliquant sur « Valider ». Il peut également choisir de ne pas finaliser sa commande et de ne réaliser qu'un devis en cliquant sur « Finaliser avec un conseiller » au lieu de "payer en ligne".

S'il est allé jusqu'à la fin du paiement, il reçoit par email un récapitulatif de sa commande. Cette commande deviendra ferme et définitive lorsque nous aurons vérifié les disponibilités auprès du tour opérateur. L'utilisateur recevra dès lors un email de confirmation de réservation avec une facture jointe.

Lorsqu'un devis a été émis, il n'y a pas de pré-réservation, ce devis est indicatif. Pour finaliser sa commande, l'utilisateur doit, soit reprendre contact avec un conseiller par téléphone ou par mail, soit retourner sur le site et finaliser sa commande par lui-même en reprenant le processus mentionné ci-dessus et relatif à la validation de la commande.

- soit par téléphone :

Si l'utilisateur souhaite l'émission d'un devis, la procédure est similaire à ce qui est mentionné ci-dessus, sauf que le devis est émis par le conseiller voyage.

Si l'utilisateur souhaite passer une commande, il devra communiquer au conseiller ses coordonnées bancaires qui l'accompagnera jusqu'au bout de la procédure d'achat.

L'utilisateur est informé et accepte que la saisie de ces deux identifiants pour accéder à son compte client (adresse email et mot de passe) vaut preuve de son identité et confirme son consentement.

Dans le cas d'un règlement par carte bancaire, l'utilisateur devra alors renseigner certaines informations relatives à la carte bancaire utilisée :

- Le nom du titulaire de la carte bancaire,
- Le numéro de carte bancaire,
- la date d'expiration de celle-ci,
- son numéro cryptogramme (numéro à 3 chiffres figurant au verso de la carte bancaire).

L'utilisateur peut sauvegarder ses informations bancaires afin de ne plus devoir les saisir à chaque commande.

Dès qu'il valide son paiement par carte bancaire, la commande est enregistrée et devient irrévocable. L'utilisateur devient Client. Le bon de commande sera enregistré sur les registres informatiques de CNT VOYAGES / PLANITOUR eux-mêmes conservés sur un support fiable et durable, et sera considéré comme preuve des relations contractuelles intervenues entre les Parties.

Un récapitulatif de la commande du Client sera envoyé par voie d'e-mail, à la réception de la confirmation de la commande, à l'adresse mail indiquée par lui au moment de la commande. Cette confirmation reprendra l'ensemble des éléments constitutifs du contrat intervenu entre les Parties.

CNT VOYAGES / PLANITOUR recommande au Client de conserver son email de confirmation de commande ou de l'imprimer. Cependant, seront considérées comme preuves juridiques les documents archivés dans les systèmes informatiques de CNT VOYAGES / PLANITOUR.

Nous ne traitons que des commandes fermes et irrévocables.

Nous honorons les commandes dans la limite des places disponibles. En effet, le système informatique auquel vous êtes connecté accepte les commandes, mais ne gère pas la disponibilité des places. L'attribution d'un numéro de commande ne signifie donc pas que le service est disponible.

Nous vous garantissons que votre compte ne sera débité que lorsque nos agents de réservation auront enregistré la confirmation de la disponibilité de la prestation chez le ou les fournisseurs.

Nous vous informons de l'état d'avancement de votre commande dans la journée ouvrable suivant sa réception, par téléphone, fax ou e-mail. L'envoi de votre facture et des documents de voyage fait office de confirmation de commande, sans que nous vous ayons nécessairement contacté par téléphone.

Pour les réservations de locations de vacances, hôtels et thalasso, résidences hôtelières, un accusé réception faisant office de confirmation et de facture vous est adressé automatiquement quelques minutes après la passation de votre commande à l'adresse mail que vous nous aurez communiquée lors de votre commande. Nous pouvons cependant être amenés à vous contacter si toutefois le fournisseur nous informait de l'indisponibilité de l'offre. Dans ce cas nous procédons au remboursement immédiatement.

Lorsque vous commandez un voyage à forfait, un contrat vous est adressé par CNT VOYAGES / PLANITOUR. Vous devez nous le renvoyer daté et signé. Vos documents de voyage (titre de transport et/ou vouchers) ne vous seront adressés qu'à réception du contrat intervenu par CNT VOYAGES / PLANITOUR.

6 - Le paiement

[Haut de page](#)

Si la commande est passée plus de 30 jours avant le début d'exécution de la Prestation, vous avez la possibilité de régler la totalité de votre commande ou de payer un acompte de 30 % du prix de la Prestation, le solde sera prélevé automatiquement entre 20 et 30 jours avant du début d'exécution de la prestations.

En cas de non versement du reliquat du prix de la commande, la commande sera considérée comme annulée aux torts exclusifs du client, en application de l'article 14.

Si la commande est passée moins de 30 jours avant le début d'exécution de la Prestation, la totalité de la commande sera à payer en seul versement.

Votre paiement peut être effectué à l'aide des moyens de paiement suivants :

- La carte bleue nationale,
- Les cartes Visa et Visa Premier,
- Les cartes bancaires présentant au recto le CB en blanc sur fond de couleur,
- Les cartes Eurocard/MasterCard reconnaissables à leur hologramme " MC "

Notre site vous permet de réserver votre prestation en direct et de nous transmettre vos coordonnées bancaires de manière confidentielle et sécurisée, lors de votre commande.

Il est précisé qu'avec un règlement immédiat par carte bancaire, moyen de paiement proposé par CNT VOYAGES / PLANITOUR sur son site internet, l'utilisateur effectuera son paiement via le site de CNT VOYAGES / PLANITOUR utilisant le système TPE (Terminal de Paiement Electronique) de HSBC. Le site de CNT VOYAGES / PLANITOUR fait l'objet d'une sécurisation par cryptage S.S.L. (Secure Socket Layer) signé par l'organisme ELYSNET de manière à protéger le plus efficacement possible toutes les données liées aux moyens de paiement. Ainsi les données bancaires de l'utilisateur sont retransmises à la banque qui fait elle-même l'objet d'une sécurisation par cryptage S.S.L et que, à aucun moment, les données bancaires de l'utilisateur ne transiteront sur le système informatique de CNT VOYAGES / PLANITOUR. La responsabilité de CNT VOYAGES / PLANITOUR est par conséquent à ce titre dérogée.

Les frais de modification de numéro de carte après débit, vous seront facturés 2% du total de la commande. La photocopie de la carte bancaire servant au paiement de votre commande peut vous être demandée, ainsi que celle du passeport ou de la carte d'identité du porteur de la carte bancaire, et celle du passager.

7 - Absence de droit de rétractation

[Haut de page](#)

Les dispositions légales relatives à la vente à distance prévues dans le Code de la consommation prévoient que le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations touristiques (article L 121-20-4 de code de la consommation).

Ainsi, pour toute commande confirmée de Prestation de service effectuée auprès de CNT VOYAGES / PLANITOUR, vous ne bénéficiez d'aucun droit de rétractation.

8 - Remise des documents de voyage

[Haut de page](#)

En ce qui concerne les voyages, séjours, locations, les réservations de voyages à forfait, les vouchers, " bons d'échanges, pour les rendez-vous à l'aéroport et/ou les prestations terrestres " (hôtels, transferts, etc.) vous sont adressés principalement par fax ou e-mail (72h, au plus tard, avant le départ). Le client communique une adresse " électronique " ou un numéro de télécopie où CNT VOYAGES / PLANITOUR pourra lui adresser certains documents relatifs à son voyage, du lundi au vendredi entre 09h30 et 18h30. En cas de transmission erronée par le client de ses coordonnées, CNT VOYAGES / PLANITOUR décline toute responsabilité en cas de non- exécution ou de mauvaise exécution du voyage ou de la Prestation.

Les titres de transport sur vols charters sont remis à l'aéroport sur présentation d'une convocation ou éventuellement envoyés par e-mail, si il existe une copie électronique de ces documents.

Les billets d'avion sur vols réguliers sont envoyés par e-mail, par courrier ou par transport express (à la charge du client), ou vous sont remis à l'aéroport sur présentation d'une convocation.

Le mode de remise des documents de voyage et/ou titre de transport figure sur la convocation et est fonction du délai disponible entre la date d'émission des billets et la date de votre départ et/ou du type de prestation.

Pour les billets électroniques (E-Ticket), vous êtes convoqué directement au comptoir de la compagnie assurant votre transport.

Les frais de fax par l'intermédiaire d'un bureau de poste sont à votre charge.

Si pour quelle que raison que ce soit, vous n'avez pas reçu les documents nécessaires à votre voyage ou réservation, dans les délais prévus aux présentes conditions, il vous appartient de nous le faire savoir et de nous donner les moyens de vous les adresser, à vos frais. Aucun remboursement ne pourra être accordé en cas de non respect de cette procédure, même si vous n'avez pas bénéficié de la prestation.

9 - Les activités proposées lors du séjour ou de la Prestation

[Haut de page](#)

Certaines activités proposées peuvent présenter des risques notamment pour les jeunes enfants. La responsabilité de la société CNT VOYAGES / PLANITOUR ne saurait être engagée en cas d'incident ou d'accident imputable à un manquement de vigilance de votre part.

Il peut advenir que certaines activités indiquées dans le descriptif soient supprimées par notre prestataire local notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, de séjour hors saison touristique, ou lorsque le nombre minimum de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint (exemples : sport collectif, club enfant). Dans de tels cas la responsabilité de la société CNT VOYAGES / PLANITOUR ne saurait être engagée. En avant ou arrière saison, certaines activités peuvent ne pas être en place, une partie des installations (restaurant, piscine, etc.) peut être fermée et des travaux d'aménagement en cours.

De manière générale, l'animation et les activités sportives peuvent varier en intensité en fonction de l'occupation de l'établissement et des conditions climatiques.

La plupart des plages, même les plages dites " privées ", sont ouvertes au public. Il se peut qu'elles ne soient pas nettoyées régulièrement.

10 - Femmes enceintes

[Haut de page](#)

Pour toute réservation de thalassothérapie, balnéothérapie ou spa, nous conseillons aux femmes enceintes de consulter leur médecin avant d'effectuer toute réservation, pour confirmer leur aptitude à effectuer une cure de thalassothérapie, ou autres soins proposés dans le cadre du forfait.

Nous ne pourrions en aucun cas être tenus pour responsables en cas de mauvaise exécution de votre cure ou impossibilité d'effectuer cette dernière, aucun remboursement ne pourra avoir lieu.

11 - Transport aérien

[Haut de page](#)

a. Modification des horaires, retard et annulation

La responsabilité de CNT VOYAGES / PLANITOUR est définie dans le cadre des voyages à forfait par l'article 23 de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992. Dans ce cadre, CNT VOYAGES / PLANITOUR entend répondre du bon déroulement de votre voyage.

Cependant, CNT VOYAGES / PLANITOUR ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas de modifications des horaires, retards, annulations et autres, imputables à des cas fortuits, des cas de forces majeures (grève, intempérie, guerre, séisme, éruption volcanique, épidémie etc.), du fait de tiers, ou de votre faute : en cas de présentation après l'heure de convocation à l'aéroport, refus d'enregistrement pour non-respect des formalités administratives et/ou sanitaires visées à annexe 2, non-présentation à l'embarquement, etc...

En règle générale, les conditions d'exécution du transport aérien sont régies par les compagnies aériennes. Les modifications d'horaires ou d'itinéraires, escales, retards, correspondances manquées, annulations de vol, changements d'aéroport font partie des contraintes spécifiques au transport aérien. Elles sont, la plupart du temps, liées à l'encombrement de l'espace aérien à certaines périodes, aux règles de la navigation aérienne, au délai de traitement des appareils sur les aéroports et ceci, dans le souci de garantir la sécurité des passagers. Les irrégularités du trafic aérien ne sauraient dans ces conditions être imputables à CNT VOYAGES / PLANITOUR.

Les frais éventuels résultant de ces imprévus (taxi, hôtel, parking, pré-acheminement aérien etc.) seront à votre charge. En conséquence, si vous organisez vous-même le pré-acheminement, nous vous conseillons de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, pour vous éviter tout risque de perte financière.

Dans le cadre des vols secs, CNT VOYAGES / PLANITOUR intervient en qualité de simple intermédiaire. Dans ces conditions, CNT VOYAGES / PLANITOUR ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle du transporteur, seul responsable du bon déroulement du voyage.

Nous vous informons que dans tous les cas, les responsabilités des compagnies aériennes ainsi que celles de ses représentants, sont limitées en cas de dommages, plaintes et réclamations de toute nature, aux conditions de transport aérien des passagers et de leurs bagages uniquement. Un extrait des conditions générales transporteur figure sur les titres de transport qui vous sont remis.

b. Conditions particulières aux vols spéciaux

Outre les conditions mentionnées à l'article 12.a, les vols spéciaux obéissent aux conditions spécifiques décrites ci-après. Toute place sur vol spécial non utilisée de votre fait à l'aller et/ou au retour ne pourra faire l'objet d'un remboursement, même dans le cas d'un report de date. L'abandon d'un vol spécial au bénéfice d'un vol régulier par choix délibéré de votre part entraîne le paiement intégral du prix du voyage au tarif en vigueur.

Horaires et appareil : Par nature, les horaires des vols charters sont susceptibles d'être modifiés. Les horaires des vols charter à l'aller, vous sont confirmés entre trois jours et la veille de votre départ. Des modifications imputables au trafic aérien sont encore possibles au dernier moment. Elles peuvent varier jusqu'à 24h. En effet, dans le cadre de l'organisation par les aéroports du trafic aérien, la priorité est systématiquement donnée aux vols réguliers.

L'identité du transporteur aérien et le type d'avion sont donnés à titre indicatif et peuvent être soumis à des modifications.

Aéroport : Lorsque la ville desservie comporte plusieurs aéroports, le nom de l'aéroport cité sur la convocation ou le titre de transport peut être soumis à des modifications de dernière minute à l'initiative du transporteur, tant à l'aller qu'au retour, sans que la responsabilité de CNT VOYAGES / PLANITOUR ne puisse être engagée. Les frais de navette, taxi, bus, parking restent dans ce cas à votre charge.

Les vols peuvent être directs (avec ou sans escale) ou comporter une ou plusieurs escales avec changement d'appareil, sans que CNT VOYAGES / PLANITOUR en soit nécessairement informée. En outre, les transporteurs se réservent le droit en cas de fait indépendant de leur volonté, d'acheminer la clientèle par tout mode de transport de leur choix, avec une diligence raisonnable, sans qu'aucun dédommagement ne puisse être revendiqué.

c. Non présentation au départ

L'absence de présentation à l'embarquement sur le vol aller (spécial ou régulier) entraîne automatiquement l'annulation du vol retour par la compagnie aérienne. Aussi, n'hésitez pas à vous rapprocher de nos services le jour du départ si vous souhaitez que nous tentions de conserver le vol retour, cette décision restant à la discrétion de la compagnie aérienne.

Tout voyage interrompu, abrégé, ou toute prestation non consommée de votre fait ne donnera droit à aucun remboursement. Si vous avez souscrit une assurance couvrant notamment l'interruption de séjour, vous devrez vous conformer aux modalités d'annulation figurant dans les conditions de votre assurance.

d. Pré et post acheminement

Si le vol charter prévu pour effectuer le pré-acheminement ou post-acheminement venait à être annulé ou retardé pour quelle que raison que ce soit (exemples : grève, nombre insuffisant de passagers, retard, problème technique), les compagnies se réservent la possibilité d'assurer en ce cas le transport, par tout autre mode (autocar, train, etc.) sans qu'aucune indemnité ne puisse être réclamée au titre de ce changement de moyen de transport.

Les conséquences des retards (vol régulier manqué) lors des pré et post-acheminements ne peuvent être supportées par CNT VOYAGES / PLANITOUR.

e. Le retour

Quel que soit le type de vol, régulier ou spécial, le retour doit impérativement être reconfirmé sur place, dans les 72 heures avant la date de départ prévu auprès de la compagnie aérienne. Pour les voyages à forfait, cette formalité est généralement remplie par le correspondant local. Nous attirons votre attention sur le fait que cette procédure est obligatoire et, qu'à défaut, votre place ne pourra être assurée par la compagnie qui peut l'attribuer à une autre. Par ailleurs, cette procédure permet aussi, à cette occasion, de vous faire confirmer les horaires de votre vol retour qui peuvent avoir subi quelques modifications.

Le non-embarquement sur le vol aller (charter, spécial ou régulier) entraîne automatiquement l'annulation du vol retour par la compagnie aérienne, sans que vous puissiez prétendre à un report ou à un quelconque remboursement du billet initial, ni du billet racheté par vos soins pour assurer votre retour, ou encore des frais d'hébergement ou autres. La société CNT VOYAGES / PLANITOUR ne saurait être tenue pour responsable d'une éventuelle négligence de votre part.

f. Perte ou vol de billets d'avion

Si vous êtes victime d'une perte ou d'un vol de votre billet, vous devez effectuer une déclaration spécifique auprès de la police et de la compagnie aérienne et assurer à vos frais votre retour en achetant un autre billet auprès de la compagnie émettrice. Toutes les conséquences découlant de la perte ou du vol d'un billet sont à votre charge. Toutefois un remboursement, restant à la discrétion de la compagnie pourra éventuellement être demandé, accompagné de tous les originaux (souches de billets rachetés, cartes d'embarquement...). L'éventuel remboursement ne pourra cependant intervenir avant un délai de un an après la demande à la compagnie aérienne.

g. Bébés

Les bébés (-de 2 ans) n'occupent pas de siège ; le prix de leur billet correspond généralement à 10% du tarif officiel. Néanmoins, si pour le vol retour, le bébé avait atteint l'âge de 2 ans, la compagnie aérienne peut exiger que le prix du transport Aller/Retour soit facturé au prix d'un enfant de 2-11 ans.

h. Femmes enceintes

Nous vous informons que des compagnies refusent parfois l'embarquement à une femme enceinte lorsqu'elles estiment qu'en raison du terme de la grossesse, un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible.

i. Bagages

Chaque compagnie a sa propre politique en matière de bagages. Le plus fréquemment, le maximum admis est de 15kg sur les vols spéciaux, et de 20kg sur les vols réguliers. Mais le poids peut être différent en fonction des compagnies.

En cas d'excédent, s'il est autorisé, vous devrez vous acquitter d'un supplément directement auprès de la compagnie à l'aéroport. La compagnie aérienne n'est responsable à votre égard, pour les bagages que vous lui avez confiés, qu'à hauteur des indemnités prévues par les conventions internationales.

En cas de détérioration, acheminement tardif, vol, ou perte de bagages, achats, vous devez vous adresser à la compagnie aérienne pour lui faire constater la détérioration, l'absence ou la perte de vos effets personnels avant votre sortie de l'aéroport, puis lui adresser une déclaration en y joignant les originaux des pièces suivantes : titre de transport, coupon d'enregistrement du bagage, et la déclaration.

Il vous est recommandé de souscrire une police d'assurance garantissant la valeur de ces objets.

12 - Responsabilité et garantie

[Haut de page](#)

Pour chaque Prestation en vente sur le site, CNT VOYAGES / PLANITOUR s'engage à fournir une fiche descriptive pour en présenter les caractéristiques essentielles, dans la limite des informations fournies par les fournisseurs.

Malgré tout le soin apporté à la rédaction de ces descriptifs, une erreur pourrait se glisser. Si l'utilisateur constate une incohérence, il pourra prendre contact avec le Service Client pour l'en informer. CNT VOYAGES / PLANITOUR s'engage alors à procéder le plus rapidement possible à la correction de ces erreurs.

Les photographies ainsi que les descriptifs des produits ne sont pas contractuels et CNT VOYAGES / PLANITOUR ne pourra en aucun cas être tenu responsable des erreurs qui pourraient exister.

Pour l'achat d'une Prestation hors forfait telle que : un vol sec, une location ou un hôtel hors forfait, CNT VOYAGES / PLANITOUR intervient en qualité de simple intermédiaire entre vous et le prestataire (compagnie aérienne etc.).

CNT VOYAGES / PLANITOUR ne saurait répondre pour quelle que raison que ce soit de la responsabilité qui incombe exclusivement à ces prestataires.

Pour les voyages à forfait, nous apportons un soin tout particulier au choix de nos fournisseurs. En cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de tout élément entrant dans le forfait, la responsabilité de la société CNT VOYAGES / PLANITOUR ne saurait être engagée, si cette inexécution ou mauvaise exécution est imputable à vous-même, à un cas de force majeur ou au fait imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des Prestations prévues au contrat.

La responsabilité de la société CNT VOYAGES / PLANITOUR se limite aux seules Prestations inclues dans la commande réglée auprès de nous, excluant ainsi toutes prestations achetées sur place.

L'implication de CNT VOYAGES / PLANITOUR ne peut être mise en cause pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation d'un ordinateur, d'un réseau informatique ou d'Internet. Notamment, CNT VOYAGES / PLANITOUR ne peut en aucun cas être tenu responsable d'une rupture de service, d'une intrusion extérieure ou de la présence d'un virus informatique. CNT VOYAGES / PLANITOUR n'a qu'une obligation de moyen pour toutes les étapes d'accès au site, notamment la consultation, le remplissage de formulaire, la passation de commande, le paiement ainsi que tout autre service disponible sur le site de CNT VOYAGES / PLANITOUR.

13 - Annulation et modification par le client

[Haut de page](#)

a. Conditions d'annulation

L'annulation de votre commande pour quelle que raison que ce soit ne vous dispense pas du paiement intégral des sommes dont vous êtes redevable auprès de la société CNT VOYAGES / PLANITOUR.

L'annulation auprès de nos fournisseurs (compagnies aériennes, tours opérateurs, hôteliers, ...etc.) entraîne des frais qui vous sont facturés en fonction des barèmes d'annulation ci-après.

Pour vous éviter tout risque de perte financière, nous vous conseillons vivement de contracter une assurance annulation auprès de notre partenaire compagnie d'assurance.

En règle générale les modifications substantielles (comme par exemple les changements de nom du titulaire du voyage ou des éventuels accompagnants, les changements de date, de destination, d'hébergement, ou de mode de transport, cette liste n'étant pas exhaustive) et imputables au client sont traitées comme une annulation suivie d'une nouvelle commande, entraînant les frais d'annulation en vigueur.

En revanche, les modifications non substantielles imputables au client et pouvant être traitées sans annulation, ne feront l'objet que d'une modification du contrat et de l'application éventuelle d'un supplément.

En cas d'annulation pour quelle que cause que ce soit, les frais extérieurs au forfait et d'ores et déjà engagés par vous (délivrance des visas, autres documents de voyage, frais de vaccination...) ne peuvent faire l'objet d'un quelconque remboursement.

Tout séjour interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée de votre fait pour quelle que cause que ce soit, notamment en cas de non présentation ou de présentation hors délai sur le lieu de rendez-vous ne donne lieu à aucun remboursement.

Toute annulation doit nous être signifiée par écrit (courrier fax ou e-mail) dès que vous êtes avisé de la nécessité d'annuler votre voyage.

Lorsque vous avez souscrit une assurance annulation, nous vous rappelons qu'il vous appartient d'informer directement l'assureur de l'annulation ou de tout autre sinistre dans les conditions et délais indiqués au contrat figurant sur ce site.

b. Barème d'annulation

Les frais d'annulation (calculés en jours ouvrables) varient selon les prestataires qui ont participé à la réalisation de votre Prestation. Sous réserve de mentions particulières dans le descriptif du voyage sélectionné le barème ci-dessous est le maximum applicable. En pratique les frais seront souvent inférieurs.

pour toutes les formules prévues sur VOLS CHARTERS, VOLS REGULIERS, à tarif dégriffé, VOLS REGULIERS soumis au paiement intégral au jour de la réservation, certains vols assujettis à des conditions particulières, ainsi que les vols proposés au PRIX PUBLIC :

- 100 % du prix du voyage dans tous les cas.

Dans tous les cas les taxes d'aéroport et suppléments carburants ne sont pas remboursables.

Pour les formules prévues avec TRANSPORT FERROVIAIRE, pour toute annulation survenant :

- de 15 à 7 jours du départ : 50 % du prix du voyage ;

- à moins de 7 jours : 100 % du prix du voyage.

Pour TOUTES LES FORMULES : en cas de non présentation ou de présentation hors délais sur le lieu de rendez-vous : 100 % du prix de la prestation.

Pour les packages (forfait avion + transfert + séjour hôtelier) : Plus de 61 jours avant le départ : 100 euros par personne · de 60 à 21 jours avant le départ : 50 % du montant du forfait · de 20 à 8 jours avant le départ : 75 % du montant du forfait · moins de 7 jours du départ : 100 % du montant du forfait pour les packages. Calculé en jours ouvrables.

Pour les vols réguliers

- Avant émission du billet : 10 % + 30 euros de frais de traitement par passager

- Après émission du billet : 100 % du montant total TTC**

- En cas de non restitution : du billet 100 % du montant total TTC**

Pour l'hébergement seul, après la réservation : 90 % En cas de non présentation à l'hôtel : 100 %

Pour les locations de voitures :

- A + 30 jours avant le départ : 10 % du montant TTC de la prestation

- Entre 30 et 21 jours avant le départ : 25 % du montant TTC de la prestation

- Entre 20 et 8 jours avant le départ : 50 % du montant TTC de la prestation

- Entre 7 et 2 jours avant le départ : 75 % du montant TTC de la prestation

- A - 2 jours avant le départ : 100 % du montant TTC de la prestation

Pour les Vols+Hôtels : Vol affrété ; package/forfait avant émission du titre de transport

- A + 30 jours avant le départ 10 % du montant total* : + 30 euros de frais de traitement par passager

- Entre 30 et 21 jours avant le départ : 25 % du montant total* + 30 euros de frais de traitement par passager

- Entre 20 et 8 jours avant le départ : 50 % du montant total* + 30 euros de frais de traitement par passager

- Entre 7 et 2 jours avant le départ : 75 % du montant total* + 30 euros de frais de traitement par passager

- A - 2 jours avant le départ : 100 % du montant total TTC**

Package/forfaits après émission du titre de transport ;

vol affrété tarif " extra-light "

- jusqu'à 2 jours avant le départ : 90 % du montant total* + 30 euros de frais de traitement par passager

- A - 2 jours avant le départ : 100 % du montant total TTC**

Annulation du fait du fournisseur : Lorsque le client réserve un circuit ou un séjour dont la réalisation est subordonnée à un nombre minimum de participants, sa réservation est conclue sous la condition suspensive que le nombre minimal de participants soit atteint. En cas d'annulation pour insuffisance de participants, au plus tard 21 jours avant la date du départ, le client ne pourra prétendre à aucune indemnité. Précisions : Le barème d'annulation ci-dessus est un maximum. Cependant nous percevons un minimum forfaitaire comprenant d'une part les frais de réservation, (Internet ou téléphonique), d'autre part 20 Euros par dossier (ou par commande pour les locations de vacances). Ces frais ne sont jamais remboursables par l'agence.

c. Modification

En règle générale les modifications, quelles qu'elles soient, sont traitées comme une annulation suivie d'une nouvelle commande, entraînant les frais d'annulation en vigueur.

Toute modification de dossier (à l'exception de la date de départ), à l'initiative du client, avant le départ entraînera la perception des frais suivants :

- Plus de 30 jours avant le départ : 25 Euros par personne

- entre 30 et 21 jours du départ : 50 Euros par personne

- entre 20 et 8 jours du départ : 75 Euros par personne

- à 7 jours du départ : 100 Euros par personne

Ces frais s'ajouteront aux frais éventuels demandés par le prestataire et dont le client sera informé avant exécution de la modification.

Attention:

- Une modification de la date de départ a pour conséquence une annulation de la réservation. Par conséquent, cette modification entraînera la perception de frais d'annulation tel que prévus à l'article 14.

- Toute modification portant sur un billet d'avion en vol régulier à moins de 8 jours du départ entraînera des frais à hauteur de 100% du prix du billet.

- SPECTACLES et LOISIRS : Un billet de spectacle ou de toute activité de loisir ne peut être ni repris, ni échangé, sauf en cas d'annulation d'un spectacle ou de décision par l'organisateur du remboursement des billets. Généralement, il n'est pas possible de changer la date de votre réservation afin de la reporter sur une autre date de représentation. Quoiqu'il en soit, cette demande est examinée de façon arbitraire par la salle de spectacle. Dans tous les cas, les annulations de réservation de spectacles occasionnent des frais d'annulation correspondant à 100% du montant de la prestation, et ne peuvent donner lieu à aucun remboursement.

d. Cession

Conformément à l'article 18 de la loi du 13 juillet 1992, le client pourra céder son contrat (hors les contrats d'assurance) à un tiers, à condition d'en informer la société CNT VOYAGES / PLANITOUR par écrit au plus tard 7 jours avant le début du voyage (15 jours pour une croisière), en indiquant précisément les noms et adresse du ou des cessionnaires et du ou des participants au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui

pour effectuer le voyage ou le séjour (en particulier pour les enfants qui doivent se situer dans les mêmes tranches d'âge).

Préalablement le cédant ou le cessionnaire seront tenus d'acquitter des frais d'un montant minimum de :

- Plus de 30 jours avant le départ : 25 Euros,
- entre 30 et 21 jours du départ : 50 Euros,
- entre 20 et 8 jours du départ : 75 Euros,
- à 7 jours du départ : 100 Euros.

Le cédant et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement d'un éventuel solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession.

Dans tous les cas, si les frais étaient supérieurs aux montants susmentionnés (vol à réservation non modifiable ou autre), il serait dû à CNT VOYAGES / PLANITOUR le montant exact, qui sera facturé au client sur présentation de justificatifs. Les assurances complémentaires ne sont en aucun cas remboursables ou transférables.

14 - Protection des informations personnelles (CNIL)

[Haut de page](#)

Le renseignement des informations nominatives collectées dans le cadre de la vente à distance est obligatoire, ces informations étant nécessaires pour l'enregistrement, le traitement et la livraison des commandes ainsi que pour l'établissement des factures. Ces informations sont strictement confidentielles. Le défaut de renseignement implique le rejet automatique de la commande.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le traitement des informations nominatives collectées sur le Site a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (Déclaration CNIL n° 1399688). L'utilisateur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données le concernant. Pour exercer ce droit, l'utilisateur devra adresser un courrier postal au service clients de CNT VOYAGES / PLANITOUR (adresse ci-dessus mentionnée). En tout état de cause, l'utilisateur veillera à rappeler ses noms, prénoms, adresse et, le cas échéant, son numéro de client.

Enfin, CNT VOYAGES / PLANITOUR pourra être amenée à communiquer des informations nominatives à ses partenaires commerciaux. L'utilisateur pourra ainsi recevoir des offres commerciales provenant de tiers. A ce titre, il est précisé que sauf refus exprès de l'utilisateur, ses coordonnées postales pourront être communiquées aux partenaires commerciaux de CNT VOYAGES / PLANITOUR. Toutefois, pour ce qui est de son adresse électronique, celle-ci ne pourra être communiquée aux dits partenaires qu'avec l'accord exprès de l'utilisateur. Bien entendu, l'utilisateur conserve la possibilité de refuser une telle communication, soit en ne donnant pas son consentement lors de l'inscription et/ou validation de sa commande, soit en manifestant a posteriori son refus par courrier postal, conformément au paragraphe ci-dessus.

15 - Service Après-vente et Réclamations

[Haut de page](#)

Il vous appartient de vous renseigner, avant toute prise de commande, sur les éventuels événements locaux tels que carnivals, fêtes religieuses, fêtes nationales, jours fériés, etc... qui pourraient affecter le bon déroulement de votre voyage. Aucune réclamation de ce fait ne pourra être adressée ultérieurement à la société CNT VOYAGES / PLANITOUR.

Toute réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat de voyage doit être signalée sur place au prestataire, en lui exposant vos griefs dans les vingt-quatre (24) heures suivant votre arrivée ou du fait générateur de la mauvaise exécution.

Si vous n'avez pu obtenir satisfaction, nous vous remercions de bien vouloir faire constater par écrit votre réclamation par le prestataire et de nous adresser une copie de ce document le plus tôt possible, dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de votre date de retour à : CNT VOYAGES / PLANITOUR, Service Réclamations, 49, rue de la Victoire, 75009 Paris.

Aucune suite ne sera donnée à une réclamation nous parvenant hors délais.

Un accusé réception de votre courrier attestant de sa bonne réception et de sa prise en charge par le service concerné, vous sera adressé dans un délai de 7 jours maximum.

Dans la plupart des cas, la réponse définitive dépendra du délai de réponse du ou des prestataires concernés. Aucune réclamation ou contestation de réponse n'est acceptée par téléphone. Un écrit doit être adressé au service concerné pour que le dossier soit réétudié.

Les frais de communication pour nous informer de votre insatisfaction restent à votre charge. Nos bureaux ne sont pas ouverts aux publics, toute réclamation doit donc faire l'objet d'un écrit.

La société CNT VOYAGES / PLANITOUR commercialise des voyages individuels, toute réclamation doit donc être formulée individuellement (une par commande). Aucune suite ne sera apportée aux réclamations collectives ou pétitions.

En cas de perte ou de détérioration de vos bagages au cours du transport aérien, préalablement à toute réclamation auprès de notre service après vente, vous devez vous adresser à la compagnie aérienne :

- en lui faisant constater la perte ou détérioration de vos bagages avant votre sortie de l'aéroport,
- puis en lui adressant une déclaration. Vous devez y joindre les originaux des pièces suivantes : titre de transport, déclaration de perte, coupon d'enregistrement de bagage. Si vous avez souscrit le contrat d'assurance ci-dessous mentionné, il vous appartient de faire la déclaration dans les délais prévus dans le dit contrat.

16 - Les assurances

[Haut de page](#)

Sauf mention expresse, aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés.

CNT VOYAGES / PLANITOUR vous propose donc de souscrire au moment de la passation de votre commande soit une assurance **Annulation/Premium** conclue auprès de la compagnie Présence Assistance Tourisme GAN N° 78 634 687 dont les détails sont accessibles ci-après, soit une assurance **Multirisques/Premium** conclue auprès de la compagnie Présence Assistance Tourisme GAN N° 78 78 634 687 dont les détails sont accessibles dans l'onglet **Assurances** du site.

Une fois que vous avez souscrit une garantie, il n'est pas possible de la modifier ultérieurement et de la remplacer pour une autre garantie, ou de l'annuler. Le montant de la souscription de l'assurance demeure systématiquement acquis et il n'est pas possible de prétendre à son remboursement.

Attention, il vous appartient de vérifier les assurances voyages contenues dans vos cartes de crédits,

Il vous appartient aussi de lire et d'accepter les conditions générales (sur lesquelles figurent les exclusions, limitations et les modalités d'applications de l'assurance) du contrat lors de la souscription.

17 - Cookies

[Haut de page](#)

Les seuls cookies que CNT VOYAGES / PLANITOUR créent sont ceux de la session qui seront effacés lors la déconnexion au site.

18 - Balises web

[Haut de page](#)

Certaines pages web du Site peuvent parfois contenir des images électroniques ou " balises web ", qui permettent de compter le nombre de visiteurs de la page. Ces balises web peuvent être utilisées avec certains de nos partenaires, notamment afin de mesurer et améliorer l'efficacité de certaines publicités.

En tout état de cause, les renseignements obtenus via ces balises sont strictement anonymes et permettent simplement de rassembler des statistiques sur la fréquentation de certaines pages du Site, et ce afin de mieux servir les utilisateurs de notre Site.

Annexe 1 - Le lexique

[Haut de page](#)

Par " voyage à forfait ", la loi vise toute prestation combinant au moins deux éléments parmi les trois suivants :

- une prestation de transport
- un logement
- un service touristique ne se rapportant ni au transport, ni au logement, mais représentant une part significative du forfait lorsque cette combinaison est vendue à un prix global et lorsque la prestation dépasse 24 h ou inclut une nuitée.

Annexe 2 - Formalités administratives et sanitaires

[Haut de page](#)

Seuls une carte nationale d'identité ou un passeport en cours de validité permet de voyager. Aucun autre document ne peut servir à voyager, aussi bien pour un adulte, un enfant ou un bébé

En règle générale, un passeport en cours de validité est indispensable pour les destinations étrangères hors Union Européenne que nous proposons. Certains pays exigent que la validité du passeport soit supérieure à six mois après la date de retour et également que vous soyez en possession d'un billet aller-retour ou d'un billet de sortie et de fonds suffisants, etc.

De même que certains pays exigent que le passager justifie d'une souscription à une assurance assistance/rapatriement, pour délivrer le visa.

Pour les voyages à forfait et pour les ressortissants français uniquement, figurent dans le descriptif les formalités administratives et/ou sanitaires nécessaires à l'exécution du voyage. Nous vous invitons à vérifier également les formalités nécessaires aux enfants mineurs.

Les formalités administratives vous sont communiquées avant votre commande, dans le descriptif de nos produits, ainsi que dans le mail de confirmation de votre commande. Elles figurent également dans votre contrat, dans le cadre de la commande d'un voyage à forfait.

Les enfants mineurs doivent être en possession de papier d'identité à leur nom. Les inscriptions de mineurs sur les passeports des parents, y compris les passeports "ancien modèle" dits passeports Delphine, sont désormais impossibles. Les mineurs doivent être titulaires d'un passeport individuel.

Pour les mineurs accompagnés d'un seul parent : en plus des formalités ordinaires, le parent accompagnant devra se munir du livret de famille ainsi que d'une autorisation de sortie du territoire donnée par le parent ne voyageant pas. Il en va de même pour les mineurs accompagnés d'un tiers.

CNT VOYAGES / PLANITOUR ne saurait en aucun cas accepter l'inscription d'un mineur non accompagné. En conséquence, CNT VOYAGES / PLANITOUR ne saurait être tenue pour responsable dans le cas où, malgré cet interdit, un mineur non accompagné serait inscrit, à son insu, sur un voyage.

Les mineurs accompagnés par un de leur parent doivent être en possession d'une autorisation de sortie de territoire dans le cas où l'enfant ne porte pas le même nom que la personne accompagnante.

Les ressortissants des pays étrangers doivent impérativement se renseigner préalablement à leur inscription auprès des autorités compétentes du ou des pays de destination.

Ces informations vous sont données à titre indicatif.

Quelle que soit votre nationalité, il vous appartient de vous assurer auprès des consulats et ambassades des pays visités, sans oublier les pays éventuellement traversés à l'occasion d'escales ou de transits, des formalités administratives et/ou sanitaires que vous devez accomplir pour vous-même, ainsi que pour vos enfants mineurs. Seules ces administrations sont à même de vous donner des informations parfaitement mises à jour.

L'accomplissement de ces formalités et les frais en résultant sont à votre charge.

Si du fait de votre carence ou du non-respect par vous-même des formalités administratives et/ou sanitaires en vigueur, vous ne pouvez être enregistré, votre voyage ne pourra en aucun cas vous être remboursé.

De même, vous ne pourrez prétendre à aucun remboursement de la part de CNT VOYAGES / PLANITOUR en cas d'amendes et/ou paiement de droits résultants de l'inobservation et/ou du non-respect des règlements douaniers ou sanitaires des pays visités.

Annexe 3 - Hébergement et séjour

[Haut de page](#)

a. La classification de l'hôtel

Le nombre d'étoiles ou autres critères de classification attribués à l'établissement hôtelier figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil, et qui peuvent donc différer des normes françaises et européennes. Nous nous efforçons de vous informer le plus précisément possible sur les conditions de votre hébergement. Les appréciations que nous portons sur nos descriptifs découlent notamment de notre connaissance des établissements et des appréciations qui nous sont adressées par nos clients. Nous nous réservons la faculté pour des raisons techniques, dans des cas de force majeure ou du fait d'un tiers, de substituer à l'hôtel prévu un établissement de même catégorie proposant des prestations équivalentes. Il ne peut s'agir que d'un événement exceptionnel et dans un tel cas nous nous engageons à vous avertir dès que nous en avons connaissance.

b. Prise en possession et libération de la chambre

Nous vous informons que les règles applicables en matière d'hôtellerie internationale imposent que les clients prennent possession des chambres à partir de 14 heures quelle que soit l'heure d'arrivée du vol et les libèrent avant 12 heures quel que soit l'horaire du vol de retour. Il ne vous sera malheureusement pas possible de déroger à cette règle. De ce fait, si vous entrez en possession de votre chambre par exemple à 10 heures du matin, les deux heures (10H -12H) sont considérées comme une nuitée, sans qu'aucun remboursement ne puisse avoir lieu.

c. Les types de chambre

Les chambres individuelles ou cabines comprennent un lit pour une personne. Prévues en nombre limité, elles font souvent l'objet d'un supplément.

Les chambres doubles sont prévues, soit avec deux lits, soit, très rarement, avec un lit double. Les chambres triples et quadruples sont souvent des chambres doubles standards équipées de lits d'appoint. Sur les bateaux de croisières fluviales les cabines offrent un espace plus restreint que dans une chambre d'hôtel.

d. Les repas

Ils dépendent de la formule choisie.

- All inclusive. Comprend l'hébergement, les petits déjeuners, déjeuners, dîners et les boissons usuelles (eau minérale, jus de fruits, sodas, vins, alcool locaux) généralement de 10h à 22h. Certains alcools peuvent ne pas être compris dans la formule et faire l'objet d'une facturation par l'hôtelier

- La pension complète débute avec le dîner de la première nuit et prend fin avec le petit déjeuner suivant la dernière nuit. Elle comprend l'hébergement, les petits déjeuners, déjeuners et dîners, sans les boissons.

- La demi-pension débute avec le dîner de la première nuit et prend fin avec le petit-déjeuner suivant la dernière nuit. Elle comprend l'hébergement, les petits déjeuners et dîners ou déjeuners selon le cas, sans les boissons.

Dans le cadre de la pension complète ou de la demi-pension, les boissons ne sont pas comprises, sauf exception dûment mentionnée dans le descriptif.

Dans certains pays, les prestataires n'ont pas toujours d'eau potable, l'achat de bouteilles d'eau potable est alors à la charge du client.

Toutes les consommations supplémentaires non comprises dans la formule sont à régler sur place auprès de l'hôtelier.

Sur place, le règlement de l'hôtel doit être respecté, notamment les horaires d'ouverture du ou des restaurant(s) ou bar(s), les lieux indiqués pour consommer les repas, ou les consommations.

Si certains repas ne pouvaient vous être servis du fait des horaires ou du retard de votre vol, nous ne pourrions procéder à aucun remboursement.