

Information précontractuelle

Edition du 14 octobre 2024 : les présentes Informations standards sont complétées par les Conditions Générales de vente, les Conditions Particulières de vente Croisières et les Conditions Particulières de vente Circuits Club Med® Découverte.

L'ensemble de ces documents forment les conditions générales de Club Med® (ci-après ensemble : les « **Conditions Générales** »), font partie intégrante du contrat de voyage (ci-après : le « **Contrat** ») conclu entre vous et Club Med (Suisse) SA (ci-après : « **Club Med** »), et sont applicables à toute réservation effectuée par des particuliers à compter de cette date, jusqu'à nouvelle édition.

Vos droits et obligations, de même que ceux de Club Med®, découlent du Contrat, des Conditions Générales et des dispositions légales applicables.

Informations standards

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un voyage à forfait au sens de la Loi fédérale suisse sur les voyages à forfait du 18 juin 1993 (LVF ; RS 944.3). La LVF est ainsi applicable sur tous les séjours all-inclusive Club Med®.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par le droit suisse applicable aux voyages à forfaits découlant de la LVF.

La LVF prévoit, notamment, les dispositions légales suivantes :

- L'organisateur ou le détaillant qui publie un prospectus est lié par les informations qu'il contient ; celles-ci ne peuvent être modifiées que (a) par un accord ultérieur entre les parties au contrat ; (b) si le prospectus fait expressément état de cette possibilité et que les changements ont été clairement communiqués au consommateur avant la conclusion du contrat (art. 3 LVF).
- L'organisateur ou le détaillant doit communiquer par écrit au consommateur toutes les clauses du contrat avant sa conclusion (art. 4 al. 1 LVF).
- Les clauses du contrat peuvent être transmises au consommateur sous une autre forme appropriée ; dans ce cas, elles doivent lui être confirmées, avant la conclusion du contrat, par une copie écrite. La confirmation écrite n'est pas exigée lorsqu'elle empêcherait la conclusion d'une réservation ou d'un contrat (art. 4 al. 2 LVF).
- L'organisateur ou le détaillant doit fournir au consommateur, par écrit ou sous toute autre forme appropriée, en temps opportun avant la date du départ, les informations suivantes : (a) les horaires et les lieux des escales et correspondances ; (b) l'indication de la place à occuper par le voyageur ; (c) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale de l'organisateur ou du détaillant ou, à défaut, ceux des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficultés ; lorsque de tels organismes n'existent pas, le consommateur doit disposer en tout cas d'un numéro d'appel d'urgence ou de toute autre information lui permettant d'établir le contact avec l'organisateur ou le détaillant ; (d) pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, les renseignements permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou le responsable local de son séjour ; (e) la possibilité de souscrire un contrat d'assurance couvrant les frais d'annulation par le consommateur ou les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie (art. 5 LVF).
- Une hausse du prix établi par le contrat n'est autorisée qu'aux conditions suivantes : (a) le calcul prévoit expressément cette possibilité et détermine les modalités précises de calcul du nouveau prix ; (b) la hausse intervient au moins trois semaines avant la date du départ ; (c) cette hausse résulte d'une augmentation du coût des transports, y compris le prix du carburant, d'une augmentation des redevances et taxes afférentes à certaines prestations, telles que les taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et les aéroports, ou d'une modification des taux de change qui s'appliquent au voyage à forfait (art. 7 LVF).
- L'organisateur ou le détaillant partie au contrat est responsable envers le consommateur de la bonne exécution du contrat, indépendamment du fait que les prestations dues soient à fournir par lui-même ou par d'autres prestataires de services (art. 14 al. 1 LVF).
- Si le consommateur est empêché d'entreprendre le voyage à forfait, il peut céder sa réservation, après en avoir informé l'organisateur ou le détaillant dans un délai raisonnable avant la date du départ, à une personne qui remplit toutes les conditions requises pour le voyage à forfait (art. 17 al. 1 LVF).

En cas de vente par un détaillant (agence agréée ou agence franchisée), ses coordonnées ainsi que celles de l'organisme auprès duquel il a souscrit une protection contre l'insolvabilité (garantie financière) vous sont communiquées sur le Contrat.

Toute défaillance dans l'exécution du Contrat constatée sur place par le consommateur doit être signalée dans les plus brefs délais, par écrit ou sous toute autre forme appropriée, au prestataire concerné ainsi qu'à l'organisateur ou au détaillant (art. 12 al. 1 LVF).

Conditions Générales de Vente

Edition du 14 octobre 2024. Valable pour toute réservation à compter de cette date jusqu'à nouvelle mise à jour, la date d'édition faisant foi. En cas de mise à jour, les nouvelles Conditions Générales de Vente seront disponibles dans les points de vente physiques (en Agence), et sur le site internet www.clubmed.ch (ci-après : le « Site »). Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après : les « Conditions Générales de Vente ») annulent et remplacent à compter de cette même date, toute version antérieure. Les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de forfaits touristiques sont régies par la LVF.

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente régissent la vente des prestations figurant sur les supports commerciaux édités par Club Med® (ci-après les « **Brochures Club Med®** ») ou apparaissant sur le Site. Elles définissent les conditions d'achat des prestations touristiques en point de vente physique (Agences, etc.), sur internet et par téléphone. Elles sont complétées ou modifiées spécifiquement, le cas échéant, par des conditions particulières de vente (ci-après : les « **Conditions Particulières** ») notamment celles de Croisières by Club Med®, de Circuits Club Med® Découverte, etc.

Le contenu du Site, les Brochures Club Med® et les présentes Conditions Générales de Vente ont vocation à informer les voyageurs clients de Club Med® (ci-après : « **G.M®** » ou « **Gentil(s) Membre(s)®** »), préalablement à la signature de leur Contrat, du contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour (notamment l'hébergement, les loisirs et les activités sportives), des conditions d'annulation et de modification du Contrat, ainsi que des conditions de franchissement des frontières. L'inscription à un forfait proposé par Club Med® (ci-après : un « Forfait ») implique l'acceptation des Conditions Générales de Vente disponibles sur le Site et, sur demande, en Agence (dernière date d'édition au moment de la réservation). Les caractéristiques, les Conditions Générales de Vente, le programme, le devis, la proposition de Club Med® lieront le G.M® dès l'acceptation du Contrat par ce dernier.

En validant sa réservation, le G.M® reconnaît expressément avoir pris préalablement connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et des Conditions Particulières le cas échéant applicables, téléchargeables ou imprimables grâce à un lien dédié figurant sur le Site, et disponibles – sur demande – en Agence, ainsi que des descriptifs des prestations disponibles en Agence, sur le Site ou dans les Brochures Club Med®.

Pour plus d'informations sur les prix, les modalités de paiement ou les prestations proposées par Club Med® (notamment les dates de disponibilités des prestations avec supplément qui ne peuvent être proposées qu'à certaines dates et/ou selon la saison (Été ou Hiver), référez-vous aux informations figurant sur le Site.

Club Med® se réserve expressément la faculté d'apporter des modifications aux informations figurant dans ses Brochures **Club Med®** (notamment prix, contenu des prestations de transport et de séjour, conditions d'hébergement, offres promotionnelles, activités à la carte/avec supplément, dates d'ouverture et de fermeture des Resorts, Villas et Appartements-Chalets, etc.).

AVANT VOTRE DÉPART

1. Votre Forfait Club Med®

Club Med® propose à ses G.M® différents Forfaits comprenant notamment des séjours en Resort, en Villa ou Appartement-Chalet (combinés ou non avec une excursion ou avec un autre Resort), des Croisières à bord du bateau Club Med 2, des circuits, etc. Ces Forfaits peuvent être proposés avec ou sans transport, dans ce dernier cas les séjours étant alors dénommés « séjours en Village/Village »).

Les Forfaits comprennent, pour la durée du séjour choisie (étant précisé que la durée du Forfait avec transport inclut le temps de transport et de transfert) :

(I) la pension complète (petit déjeuner, dîner, boissons y compris au bar) hors consommations à la carte/payantes indiquées comme telles sur place (II) les activités sportives comprises dans le Forfait de base (se référer au Site) (III) les remontées mécaniques (l'hiver dans tous les Resorts Sports d'hiver sauf pour les forfaits non skieurs/non randonneurs) (IV) lorsque celui-ci est proposé dans le Resort, le Club Med Baby Welcome® (sous réserve d'inscription préalable à la réservation, le nombre de places étant limité), le Mini Club Med®, le Junior Club Med®, le Club Med Passworld®, le Teens Club Med® et le Chill Pass Club Med®, (V) l'animation en journée et en soirée.

Les Forfaits en Villa et en Appartement-Chalet comprennent, outre les prestations spécifiques détaillées sur le Site, les prestations précitées, disponibles uniquement dans le Resort attenant.

Chacun de ces Forfaits constitue un produit unique et indivisible dont le contenu est détaillé sur le Site. Tous les Forfaits s'entendent en fonction des disponibilités.

Ne font pas partie du prix du Forfait, les prestations et consommations indiquées notamment « avec supplément », « à la carte » ou « payantes » dans les Brochures Club Med®, sur le Site ou sur place en Resort.

Les prestations avec supplément/à la carte s'entendent en toute hypothèse en option, et selon les disponibilités. Elles pourront être soumises, le cas échéant, à leurs propres conditions générales. Certaines prestations (ex. structures d'encadrement, activités sportives,

etc.) ne sont proposées qu'à certaines dates (par exemple uniquement pendant les vacances scolaires françaises (hors DOM-TOM), ou au contraire hors périodes de vacances scolaires). Les dates précises des prestations sont disponibles en Agence ou sur le Site.

Le G.M® a la possibilité de réserver en même temps que son Forfait avec transport, une prestation avec supplément appelée « Escapade Découverte » consistant à effectuer avant ou après son séjour en Resort, Villa ou Appartement-Chalet, une escapade parmi la sélection proposée par Club Med®. Cette prestation « sur mesure » est réservable en Agence, et comprend l'hébergement dans un hôtel 3, 4 ou 5* (selon les normes locales), le petit déjeuner et le transfert privé Aller/Retour aéroport-hôtel (avec accueil sans assistance francophone). Dans certains cas indépendants de la volonté de Club Med®, le G.M® est informé qu'il pourra être logé dans un hôtel différent de celui désigné sur son Contrat, le changement se faisant en tout état de cause sur un hôtel et un logement de catégorie équivalente sans surcoût pour lui. Le G.M® en est avisé aussitôt. Le prix d'une « Escapade Découverte » entre dans la composition du montant total du prix du Forfait tel que défini à l'article 2.1 des présentes Conditions Générales de Vente. Club Med® attire l'attention du G.M® sur le fait que tout ajout d'une « Escapade Découverte » postérieurement à la réservation d'un Forfait pourra entraîner l'application des pénalités prévues à l'article 4.1.1 des présentes Conditions Générales de Vente, notamment du fait d'une modification du transport inclus dans le Forfait. C'est pourquoi il est vivement recommandé de procéder à une réservation concomitante à celle du Forfait avec transport.

Dans les Resorts « Sports d'Hiver », les G.M® sont tenus de respecter les conditions générales d'utilisation de l'exploitant des remontées mécaniques, lesquelles sont affichées ou remises sur place en Resort, mais également consultables sur le site internet de l'exploitant. Dans tous les Resorts, les consignes et règles, notamment en matière d'hygiène et de sécurité, qu'elles soient affichées ou directement données par le personnel, doivent être respectées.

L'inobservation de celles-ci par le G.M® entraînera notamment l'impossibilité pour ce dernier de participer aux activités (par ex., dans les Resorts Sports d'hiver, le port du casque est obligatoire pour la pratique du hors-pistes lorsque que celle-ci est possible et proposée par les moniteurs encadrant les cours dispensés aux G.M® ; les G.M® ne souhaitant pas porter le casque ne pourront être admis, sans pouvoir prétendre à un(e) quelconque remboursement ou indemnité, dans les cours pratiquant le hors-pistes) ou de bénéficier des services concernés.

Demandes particulières du voyageur :

Préalablement à la réservation, le voyageur peut adresser une demande spéciale ou exprimer un besoin particulier concernant son voyage, son séjour ou son transport (auprès de l'Agence Club Med® ou par téléphone au 0840 841 842 : personne (majeure ou mineure) en situation de handicap ou à mobilité réduite, ou atteinte d'une maladie chronique nécessitant une attention particulière à divers niveaux, enfant et bébé , repas spécial, etc. Les demandes seront étudiées attentivement, au cas par cas. Elles pourront faire l'objet de demandes d'informations complémentaires, être acceptées ou refusées, en particulier s'il apparaît que les besoins exprimés ne sont pas compatibles avec le fonctionnement normal du Resort (ou de la structure enfant lorsque la demande concerne l'accueil dans celle-ci), notamment en termes de sécurité. Certaines demandes pourront générer des frais qui seront communiqués au voyageur, lequel devra les accepter avant validation de sa demande. Les demandes particulières ne seront réputées acceptées qu'à leur inscription sur le Contrat.

Espaces non-fumeurs : Tous les espaces intérieurs communs ou privatifs sont non-fumeurs (disposition applicable également aux cigarettes électroniques).

1.1. Votre Forfait sans transport

Club Med® propose des Forfaits sans transport de durées variables.

Dans l'hypothèse d'un Forfait sans transport, l'arrivée s'effectue entre 16 heures et 20 heures, et le départ au plus tard à 15 heures, la libération des chambres étant prévue à 10 heures (horaire variable également pour le Forfait avec transport), sauf horaires particuliers communiqués par Club Med® avant le départ (se référer en particulier au Contrat de Vente ou à la fiche présente sur la page descriptive du village sur le Site. Le prix du Forfait sans transport comprend les repas en pension complète, à partir du dîner du 1^{er} jour jusqu'au déjeuner du dernier jour. Les transferts entre l'aéroport ou la gare et le Resort sont à la charge des G.M®. En cas d'arrivée anticipée du G.M® et en fonction des disponibilités du Resort, le petit déjeuner et/ou le déjeuner du jour d'arrivée et/ou un hébergement au Resort pourront être proposés moyennant le paiement d'un supplément de prix.

Il peut arriver qu'à certaines dates Club Med® ne soit pas en mesure de proposer des Forfaits sans transport alors que les séjours avec transport sont disponibles. De la même manière, pour chaque type de séjour, il est prévu un contingent de places en Resort, notamment en fonction de la durée du séjour concerné.

Club Med® peut être amené à proposer, dans le cadre de la vente de ses Forfaits sans transport, une prestation de transfert avec supplément. Dans le cadre de leur Forfait sans transport, les G.M® voyageant en Village ayant réservé auprès de Club Med® un transfert sont invités à limiter le nombre de leurs bagages et à informer préalablement Club Med® (directement la réception du Resort, 48 heures avant leur arrivée) s'ils disposent de bagages particulièrement volumineux tels que, par exemple, des sacs de golf, des poussettes, etc. (dimensions maximales de 32 kg et/ou 350 cm (gabarit hauteur + largeur + longueur)), ce afin d'affecter au transfert concerné le véhicule le plus adapté possible. Club Med® se réserve en tout état de cause la possibilité d'imposer et de facturer un véhicule supplémentaire si le nombre de bagages dépasse la capacité du véhicule affecté au transfert en fonction des informations bagages fournies par le G.M®.

Que le transfert soit inclus dans le Forfait (cas des Forfaits avec transport) ou commandé dans le cadre d'une prestation de transfert avec supplément, le G.M® doit respecter les horaires et le lieu de rendez-vous qui lui sont indiqués par Club Med®. Les transferts dans ce cadre sont collectifs. Toute demande de transfert par le G.M® en dehors des heures fixées par Club Med®, sera traitée dans le cadre d'un transfert privatif également à la charge du G.M®. Le G.M®, libre de déterminer les horaires de son transfert, sera seul responsable en cas de retard engendrant la perte du voyage retour.

1.2 Votre Forfait avec transport

1.2.1. Développement durable : Afin de connaître le taux de dioxyde de carbone consommé sur votre trajet préalablement à la réservation de votre Forfait, saisissez sur le Site les informations relatives à votre voyage sur la page Resort souhaitée, et suivez les instructions présentes dans la rubrique "Personnalisez votre transport". Vous pouvez également obtenir cette information en vous rendant directement sur la page d'accueil du Site dans la rubrique « Club Med® s'engage/Votre trajet : calcul CO2 ».

La règle indiquée à l'article 1.1 des présentes Conditions Générales de Vente concernant les bagages volumineux dans le cadre du transfert s'applique également au Forfait avec transport et ne comprend, dès lors, pas le transport de matériel volumineux (dimensions maximales de 32 kg et/ou 350 cm (gabarit hauteur + largeur + longueur) et/ou non pliable et/ou non escamotable. Dans un tel cas, il convient de vous rapprocher de votre Agence ou du Resort afin que le transfert dudit matériel soit organisé à votre charge.

1.2.2. Transport en avion

Les taxes aériennes (d'aéroport, d'assurance, de sécurité, carbone, de solidarité), les surcharges carburant et/ou les frais d'escales (y compris les taxes portuaires pour les Croisières Club Med 2) sont incluses dans les prix communiqués par Club Med®, et correspondent aux taxes en vigueur le jour de leur communication. Elles sont sujettes à modification conformément à la législation applicable (cf. article 4.2 des présentes Conditions Générales de Vente). Ces différentes taxes apparaissent parfois dans les Brochures Club Med® sous les termes « taxes variables ». Les transferts aéroport/Resort/Villa/Appartement-Chalet sont compris dans le prix, sauf exceptions mentionnées. Des documents d'identification en cours de validité (passeport ou carte d'identité en fonction du lieu de destination) devront être présentés par le G.M.® afin que la compagnie aérienne puisse lui délivrer sa carte d'embarquement. La réglementation impose, par mesure de sécurité, qu'un enfant de moins de 2 ans partage obligatoirement le siège d'un adulte. Un siège sur le vol retour sera toutefois, conformément à la réglementation, attribué à l'enfant fêtant ses 2 ans durant le séjour, et une tarification de ce fait appliquée.

Il appartient au G.M.® de vérifier que ses documents sont en vigueur et que le nom présent sur ses documents corresponde au nom communiqué au Club Med® (cas du nom de jeune fille/nom d'épouse par exemple).

Le poids des bagages est limité par personne et varie selon la classe et la compagnie aérienne. La franchise bagages est précisée par les compagnies aériennes sur leur site internet. Tout excédent de bagage engendre des frais à la charge du G.M.®, qui devra les acquitter auprès de la compagnie aérienne à l'aéroport.

Le transport des équipements particuliers (golf, plongée, kitesurf, skis, planche à voile, etc.) est soumis à supplément payable directement auprès de la compagnie aérienne lors de l'enregistrement. Le montant est variable selon les compagnies et les destinations. Le G.M.® doit impérativement signaler au moment de la réservation, et au plus tard 72 heures avant son départ, tout besoin de transport d'équipements particuliers qui reste dans tous les cas soumis à l'accord de la compagnie aérienne. Club Med® ne peut être tenu pour responsable en cas de refus par la compagnie aérienne d'embarquer un équipement et ne pourra prendre en charge de ce fait quelques frais que ce soient qui en découleraient.

Les vols indiqués comme étant « directs » sont des vols avec ou sans escale, mais sans changement d'appareil.

La responsabilité de Club Med® ne pourra être engagée en cas de non-présentation à l'embarquement et/ou de défaut d'enregistrement au lieu de départ du transport aérien dans le cadre du Forfait, et/ou de non-présentation sur le lieu du séjour, occasionnés par un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre, quelle qu'en soit la cause, dès lors que ledit préacheminement n'a pas été inclus dans le montant total du prix du Forfait faisant l'objet du Contrat. Le préacheminement relève de la seule responsabilité du G.M.® ou du transporteur avec lequel il a librement contracté.

Sans préjudice de ce qui précède, la non-présentation du G.M.® sur le lieu du séjour sans aucune information de sa part dans les 48 heures suivant la date d'arrivée initialement prévue, entraînera la libération du logement réservé, lequel sera susceptible d'être mis à la disposition d'un autre G.M.® sans que cela ne puisse donner lieu à aucun remboursement ou à un avoir de la part de Club Med®.

Les vols Club Med® sont des vols avec des prix spécialement négociés par Club Med® (ci-après : « **Vols affrétés Club Med®** »). Ces Vols affrétés Club Med® peuvent s'effectuer de jour comme de nuit, le premier et le dernier jour du voyage étant consacrés au transport. Club Med® n'ayant pas la maîtrise du choix des horaires, il ne saurait être tenu pour responsable en cas de départ tardif et/ou de retour matinal le premier et/ou le dernier jour, ou du temps d'attente entre deux escales. Une arrivée en fin de journée et un départ en début de matinée sont possibles, que ce soit en raison des horaires imposés par les transporteurs, des conditions climatiques ou de tout cas fortuit, notamment en période de trafic intense où les rotations plus fréquentes et les impératifs de sécurité peuvent entraîner certains retards.

Les vols flexibles sont des vols réguliers dont les tarifs sont fonction des disponibilités et des classes de réservation spécifiques auxquelles Club Med® a accès (ci-après : « **Vol Flexible** »). Dans le cas où il n'y aurait plus de place disponible ou dans l'hypothèse où le G.M.® souhaiterait partir en dehors des dates auxquelles Club Med® peut proposer un transport dans les conditions précitées, ou dans d'autres classes de réservation (ex : classe Affaires) sur le même vol ou un autre vol, des places à d'autres conditions financières pourront lui être proposées.

Club Med® peut être amené à proposer un complément d'offre en vols spéciaux à la même date ou à une autre date, étant précisé qu'un supplément pourra être appliqué et que le montant devra être confirmé avant toute réservation. Les vols standards sont des vols low cost et/ou réguliers qui sont émis dès la réservation (ci-après : « **Vol Standard** »). En cas d'annulation ou de modification, quel que soit le délai de prévenance, 100% de frais seront retenus sur le montant des vols.

Annulation d'un Forfait avec transport et remboursement sous certaines conditions des taxes liées à l'embarquement : lorsque le billet n'est plus valide et n'a pas donné lieu à un transport, Club Med®, sur demande formulée par le G.M.®, aux coordonnées indiquées à l'article 13 des présentes Conditions Générales de Vente, rembourse dans les trente jours à compter de la date de réception de ladite demande, les taxes aériennes liées exclusivement à l'embarquement. La surcharge carburant est expressément exclue du remboursement, celle-ci restant par voie de conséquence dans tous les cas à la charge du G.M.®. Le montant des taxes susceptible de

remboursement dans les conditions précitées sera indiqué sur le Contrat sous les termes « taxes liées à l'embarquement ». Les frais occasionnés par la demande de remboursement pourront également être remboursés sur demande, selon les tarifs postaux et de télécommunication en vigueur au moment de la demande et dans la limite de 20% du montant des taxes. Par exception les demandes de remboursement qui auront été faites en ligne ne donneront lieu à aucun remboursement de frais. En cas de demande par téléphone, le remboursement ne pourra avoir lieu que sur présentation des justificatifs.

En temps utile avant le début du voyage, Club Med® remet au G.M® les documents nécessaires ainsi que les informations sur l'heure prévue de départ et en cas de transport, l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

Les horaires (enregistrement, code vol) et noms des compagnies aériennes sont communiqués à titre indicatif sur le Contrat, et sont susceptibles de modification jusqu'au jour du départ. En cas de changement, notamment de transporteur, le G.M® sera informé par tout moyen approprié par le transporteur contractuel ou par Club Med® dès lors qu'il en aura connaissance et au plus tard lors de l'enregistrement ou de l'embarquement pour les vols en correspondance. En cas de résiliation par le G.M® justifiée par un manquement prouvé de Club Med® à son obligation d'informer le G.M® du nom du transporteur aérien, toutes les sommes versées par le G.M® lui seront restituées sans retenir une quelconque indemnité.

1.3. Votre hébergement

Le principe du logement dans les Resorts (par Resort, il faut entendre également le Voilier Club Med 2 et les Forfaits « Escapades » proposés par les Circuits Club Med® Découverte impliquant un séjour en Resort) est le logement dit « à l'Unité ». Est également considéré comme logement à l'Unité, le logement en Villa ou en Appartement-Chalet. Le logement à l'Unité est un logement à partager avec un autre G.M® inscrit sur le même Contrat et/ou dossier de réservation.

Pour les personnes inscrites seules sur un Contrat et/ou dossier de réservation, le logement en Resort est obligatoirement en chambre individuelle (et implique un supplément de prix à payer dit « supplément single »).

Compte tenu du principe du logement à l'Unité, un enfant devra être logé dans une chambre à partager avec ses parents et/ou accompagnant(s), ou dans une chambre single (uniquement les enfants de 12 ans et plus) donnant lieu, le cas échéant, au paiement d'un supplément single. Il est précisé que les lits proposés aux enfants logeant dans la chambre des parents sont susceptibles d'être des banquettes (dimensions communiquées sur demande). Les enfants de moins de 3 ans sont logés dans la chambre des parents et/ou accompagnants dans des lits bébé (lit parapluie en règle générale), étant précisé qu'un enfant de moins de 3 ans ne compte pas comme un occupant. Ainsi à titre d'exemple, une famille de 4 personnes, 2 adultes et 2 enfants de 10 et 2 ans, sera logée dans une chambre triple disposant d'un lit bébé pour l'enfant de 2 ans. Une personne seule voyageant avec un enfant de moins de 3 ans sera logée dans une chambre single accueillant un lit bébé et devra s'acquitter d'un supplément single. Ces conditions ne s'appliquent pas aux Villas et Appartements-Chalets.

Les enfants mineurs restent sous l'entière responsabilité de leurs parents et/ou accompagnants pendant toute la durée du séjour en Resort, et il leur appartient donc d'apprécier si ces derniers peuvent loger seuls (sous réserve d'avoir au moins 12 ans) dans une chambre individuelle. Il appartient aux parents d'enfants mineurs d'effectuer une surveillance continue de leurs enfants, en tout temps.

Club Med® propose des Forfaits à des prix différents selon la catégorie de logement choisi. Il s'agit de logements spécifiques avec des caractéristiques particulières du fait notamment de leur orientation (logement vue mer, avec terrasse, etc.) et/ou de leur prestation, de leur configuration (chambres communicantes).

Sauf service optionnel qui serait proposé avec supplément à la réservation dans certains Resorts et pour certaines catégories de chambre uniquement, l'attribution du logement (dans la catégorie réservée) s'effectue exclusivement sur place et ne peut être réservée à l'avance au moment de l'inscription (sauf pour le Club Med 2). Les demandes qui seraient adressées par les G.M® directement au Resort avant leur arrivée ne pourront être prises en compte et n'auront donc aucune valeur contraignante et contractuelle.

Hébergement - transport - accessibilité personnes à mobilité réduite

Certains de nos Resorts sont davantage adaptés pour les personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite. Nous vous précisons toutefois que nous ne pouvons pas vous garantir l'accès, par vos propres moyens, à la totalité des activités et infrastructures de ces Resorts. Les Resorts recommandés ainsi que les activités d'ores et déjà identifiées comme n'étant pas accessibles dans ces Resorts vous sont indiqués sur demande en Agence et par téléphone.

Les personnes à mobilité réduite ou nécessitant une assistance particulière doivent en informer Club Med® avant toute réservation. En fonction des impératifs de fonctionnement des Resorts, Club Med® acceptera ou refusera la réservation. Toute demande acceptée est spécifiquement inscrite sur le Contrat.

Les G.M® non autonomes pourront séjourner à la condition exclusive d'organiser et de prendre à leur charge l'aide et l'assistance que requiert leur état de santé et qui leur serait nécessaire pour assurer le bon déroulement de leur séjour, les G.O® et/ou G.E® de Club Med® n'étant pas en mesure d'apporter une aide et/ou une assistance individualisée.

Seuls les chiens d'assistance reconnus nécessaires (un justificatif délivré par l'autorité compétente devra obligatoirement être remis au Club Med® : carte d'invalidité et contrat de mise à disposition du chien) peuvent être admis sous réserve (i) qu'ils soient acceptés par les compagnies aériennes lors du trajet et qu'aucune quarantaine ne soit imposée par le pays d'accueil et (ii) que Club Med® ait préalablement et suffisamment à l'avance été dûment informé.

Lors du séjour, en cas de nécessité d'une assistance particulière non déclarée lors de la réservation perturbant le fonctionnement du Resort, Club Med® pourra mettre fin au séjour sans possibilité de remboursement et organiser le rapatriement du G.M® aux frais de celui-ci.

Il est nécessaire de signaler aux transporteurs le besoin d'une assistance particulière, au minimum 72 heures avant le départ, afin de pouvoir mettre en place les moyens souhaités. Les personnes non autonomes (du fait d'une maladie, d'un handicap physique ou mental) peuvent se voir déconseiller ou refuser la réservation d'un vol par la compagnie aérienne ou par Club Med® dans les conditions prévues par le règlement précité. Club Med® ne sera pas responsable des refus d'embarquement des G.M® qui n'auraient pas correctement signalé leurs besoins d'assistance lors de la réservation. La compagnie aérienne peut exiger la présence d'une personne qui sera en mesure de leur apporter pendant leur transport l'aide et l'assistance que requiert leur état de santé.

1.4 Programme Great Members

La réservation d'un Forfait permet au G.M® de bénéficier automatiquement du programme de fidélité de Club Med® « Great Members » dont les conditions sont disponibles sur le Site via l'url <https://www.clubmed.ch/great-members>.

2. Comment calculer le prix de vos vacances

2.1. Prix du Forfait

Les Forfaits sont des produits personnalisables dont la composition finale dépend de la demande spécifique du G.M® en application de plusieurs critères variables tels que la date de réservation, la date de début de séjour, la durée du séjour, le type d'hébergement choisi (chambre Standard ou Supérieure proposées respectivement dans les Resorts 3T et 4T (correspondant aux chambres antérieurement appelées « Club ») ou « Exclusive collection », Deluxe, Suite, Villas, Appartements-Chalets etc. selon les catégories disponibles en Resort), le type de transport (Vol Club Med®, Vol Flexible, Vol Standard, Train, etc.), l'âge, ainsi que l'ajout le cas échéant de prestations à la carte (prestations organisées sur demande, stage de golf, Petit Club Med®, etc.). À chaque critère correspond un ou plusieurs prix dont la somme constitue « le montant total du prix du Forfait ». Pour connaître le prix exact en vigueur correspondant à la configuration de son Forfait, le G.M® est invité à s'adresser à son Agence ou à consulter le Site.

En tout état de cause, le prix du Forfait doit impérativement être confirmé préalablement à la réservation. Une prise d'option sur un séjour garantit une disponibilité sur une période qui vous sera indiquée, mais en aucun cas un prix définitif.

Les exemples de prix indiqués le cas échéant dans les Brochures Club Med® portent sur certaines semaines uniquement et ne sont valables que pour les dates et villes de départ indiquées. Ils sont susceptibles de modification et ne sont donc donnés qu'à titre indicatif. Il est précisé que le tarif enfant/ado applicable est fonction de l'âge de l'enfant le jour du départ, et non de son âge le jour de la réservation. Pour les Vols Flexibles et Standards, une tarification enfant sera appliquée sur le vol A/R de l'enfant âgé de moins de 2 ans le jour du départ mais atteignant ses 3 ans avant ou le jour de son vol retour.

Lorsqu'une taxe de séjour a été instituée par l'autorité compétente, son paiement est obligatoire. Elle est, selon le Resort, comprise dans le prix du Forfait. Lorsque la taxe est à payer sur place, en sus du prix du Forfait, cette information est donnée au G.M® sur le Contrat.

Club Med® se réserve le droit de réclamer au G.M® le paiement de la taxe de séjour qui serait instituée par décision de la commune concernée ou de toute autre autorité administrative compétente postérieurement à la date de réservation du Forfait. Dans un tel cas, le G.M® en sera informé par tous moyens et s'engage à s'acquitter en Resort du paiement de la taxe.

Conformément à l'article 4.2.1 ci-après, le prix du Forfait pourra être révisé en cas de modification du montant de la taxe de séjour.

Toute réservation incluant des prestations aériennes entraîne le paiement de taxes variables liées au transport. Elles sont incluses dans le prix TTC et sont susceptibles de modification. Le surcoût à la charge du G.M® pouvant résulter d'une modification desdites charges intervient dans les conditions précisées à l'article 4.2.1 ci-après.

Tous les prix sont affichés en CHF, toutes taxes comprises.

Certaines taxes ou frais supplémentaires (notamment la taxe touristique, les frais de visa et/ou la carte de tourisme, etc.) imposées par les autorités de certains pays, ne sont pas comprises dans le prix des prestations. Ces taxes et frais sont à la charge du G.M® et sont à régler le cas échéant sur place. Ils seront indiqués au G.M® sur le descriptif ou dans le Contrat.

Le G.M® reconnaît, pour les Forfaits, que leur prix est forfaitaire et comprend de fait des prestations dont les prix ne peuvent être détaillés par Club Med®.

Si le prix d'un Forfait dans un Resort donné, et pour une date de départ donnée, est différent d'une Brochure Club Med® à l'autre, le prix applicable sera celui indiqué sur le Site au moment de la réservation.

2.2. Réductions de prix et offres promotionnelles

Les réductions de prix ou offres spéciales, mentionnées dans les Brochures Club Med® et/ou sur le Site, comme toute réduction de prix ou offre promotionnelle par ailleurs proposée ponctuellement par Club Med®, sont non rétroactives, non cumulables entre elles, sauf mention contraire. Sauf mention contraire toujours, les promotions ne seront pas applicables en cas de modification de la réservation aux éléments modifiés. Il est précisé que les offres promotionnelles de Club Med® s'entendent en premier lieu aux Conditions Particulières de l'offre puis aux présentes Conditions Générales de Vente. Elles ne concernent pas les G.M® ayant déjà réservé leur Forfait à la date de l'offre ou souhaitant réserver après la date de fin de l'offre.

3. Comment régler vos vacances

Tout G.M® achetant un Forfait doit avoir la capacité de valablement s'engager contractuellement, c'est-à-dire être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et ne pas être sous une mesure de tutelle ou de curatelle qui l'empêcherait de

valablement s'engager contractuellement. Il garantit la véracité des informations fournies par ses soins ou par tout autre membre de sa famille.

Un acompte représentant 30% du montant total du prix du Forfait est exigé pour toute réservation intervenant à plus de 45 jours de la date de départ prévue (date de départ non comprise). En cas de Forfait comportant un Vol Standard, l'acompte est de 30% du montant total du Forfait hors transport + 100% du prix total du transport. Le solde – soit 70% – doit impérativement être réglé sans qu'un quelconque rappel de la part de Club Med® ne soit nécessaire, au plus tard 45 jours avant la date de départ prévue. Pour les réservations à 45 jours et moins du départ, l'intégralité du montant total du prix du Forfait est due. Par dérogation à ce qui précède, le montant total du prix du Forfait sera exigé des G.M® résidant hors de Suisse dès leur réservation, quelle qu'en soit la date.

Les moyens de paiement acceptés par Club Med® vous sont indiqués en Agence, par téléphone ou sur internet. Il est rappelé que les espèces ne sont acceptées en règlement du prix du Forfait qu'en Agence. Club Med® peut accepter les Chèques Cadeaux, Bons Cadeaux, et tous supports de gestes commerciaux émis par Club Med® en Suisse, ainsi que certains chèques vacances (se renseigner auprès du point de vente).

Concernant les réservations par téléphone, Club Med® se réserve la possibilité de n'accepter en règlement du prix du Forfait, à moins de 45 jours du départ, que les cartes bancaires à l'exclusion de tout autre moyen de paiement.

La carte bancaire permet par ailleurs au G.M® de régler à la réservation l'acompte précité, selon le cas, et d'opter, sans autre formalité, pour le prélèvement automatique du solde du Forfait à sa date d'échéance.

À défaut de recevoir le paiement du prix du Forfait dans les délais, Club Med® ne sera pas tenu de conserver la disponibilité du Forfait ou d'assurer l'éligibilité à une offre promotionnelle. Le retard de paiement sera considéré comme une annulation du fait du G.M® pour laquelle il sera alors fait application des pénalités d'annulation prévues à l'article 4.1.2 ci-après. La date retenue pour déterminer le montant de ces pénalités sera la date d'envoi par Club Med® du courrier ou de tout autre moyen utilisé permettant d'en accuser réception notifiant au G.M® l'annulation effective du Forfait du fait de ce dernier. Le G.M® s'acquittera sans délais des pénalités mises à sa charge, étant précisé que les sommes versées au titre de l'acompte seront conservées par Club Med® et viendront en déduction des pénalités dues. En cas de non-respect par le G.M® des délais de paiement indiqués ci-dessus, Club Med® se réserve le droit de procéder au recouvrement des sommes en cause par tous moyens, et d'inscrire le G.M® concerné sur son fichier « liste incident ». Enfin, Club Med® se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un G.M® avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une réservation antérieure. Club Med®, dans cette hypothèse, pourra solder sa créance par compensation des sommes versées.

Sans préjudice de ce qui précède, chaque G.M® inscrit au titre d'un logement à l'Unité, soit les logements en Villa/Appartement-Chalet (tel que défini au chapitre 1.3 des présentes) sera tenu à l'égard de Club Med® du règlement solidaire du montant du prix du Forfait qui resterait dû au titre dudit logement mais également, le cas échéant, du montant des indemnités de résiliation en cas de résiliation partielle ou totale dans les conditions définies à l'article 4.

La réservation d'un logement et, en tout état de cause d'un logement à l'Unité, pourra valablement intervenir du fait d'un seul G.M®, ce dernier étant alors réputé agir pour le compte des autres G.M® en vertu d'un mandat donné par ces derniers et l'autorisant notamment à communiquer à Club Med® l'ensemble des informations nominatives concernant chacun des G.M® concernés et nécessaires à l'inscription et au séjour (numéro d'adhérent notamment, permettant l'identification des G.M® « accompagnants » au titre du logement). Club Med® ne saurait donc être tenu pour responsable vis-à-vis desdits G.M® d'une divulgation non autorisée des informations nominatives les concernant telles qu'elles pourraient figurer sur les documents de vente et/ou de voyage établis à l'occasion du séjour.

4. Modifications, annulations et/ou résiliations

Dans le cadre du présent chapitre, les termes « résiliation/résolution » et « indemnités de résiliation/résolution » ont respectivement la même signification que les termes « annulation » et « pénalités ».

Les offres de dernière minute (ci-après : « **ODM** »), proposées exclusivement sur le Site, sont soumises à des conditions de modification et d'annulation particulières disponibles sur le Site précité.

4.1. Du fait du G.M®

4.1.1. Modifications du fait du G.M®

Sans préjudice du fait que le paiement intégral du Forfait est dû avant le départ, le G.M® pourra modifier sans frais les conditions de son inscription, sous réserve des disponibilités et des conditions cumulatives suivantes : (I) pas de changement concernant l'orthographe de son nom (ou celui des participants inscrits sur le même dossier de réservation), (II) pas de modification de date de départ et de retour ainsi que de pré et/ou post acheminement et, (III) pas de modification de la destination et des prestations à supplément et, (IV) pas de modification au titre du séjour ou du voyage, sauf possible augmentation du nombre de personnes concernées et/ou demande de prestations additionnelles (exemples : stage, encadrement enfants) ou demande de prestations de catégorie supérieure (exemples : surclassement du logement, du transport, etc.). Le G.M® pourra également modifier sans frais sa date de départ ou sa destination, à plus de 14 jours de la date de départ, sous réserve que la nouvelle date de départ choisie soit au maximum 7 jours avant ou au maximum 7 jours après la date initialement prévue et que le Forfait Séjour ainsi modifié soit d'une valeur TTC au moins égale à la valeur TTC du Forfait Séjour initialement souscrit. Cette faculté est valable sous réserve de disponibilité et ne bénéficie pas aux Circuits Club Med® Découverte et aux Forfaits Séjour avec transport sur Vol Flexible, Vol Standard et par train. Toute demande de modification faite par un G.M® est présumée acceptée par l'ensemble des G.M® inscrits au dossier.

Si l'une de ces conditions n'est pas remplie, des frais de changement seront facturés au G.M® en application du barème suivant, et un nouveau Contrat sera établi. Ces frais s'appliquent sur le montant total du prix du Forfait.

Frais de modification par personne :

Date de modification (date de départ non comprise)	A 180j et + avant départ	179j à 45j avant départ	44j à 30j avant départ	29j à 8j avant départ	7j jusqu'au départ
Frais de modification par personne si sans transport ou sur vol affrété Club Med®	CHF 50,-	CHF 125,-	30%*	50%*	90%*
Frais de modification par personne si transport sur vol régulier (vol Flexible)	CHF 50,-	CHF 125,-	30%**	50%**	90%**
	+100% des frais éventuels refacturés par les compagnies aériennes				
Frais de modification par personne si transport sur vol low cost (vol Standard)	CHF 50,-	CHF 125,-	30%**	50%**	90%**
	+100% des frais éventuels refacturés par les compagnies aériennes				

*du montant total du prix du Forfait.

**du montant total du prix du Forfait hors transport.

4.1.2. Résiliation du fait du G.M®**4.1.2.1 Conditions de résiliation des logements**

En cas de résiliation pure et simple du Forfait par tous les G.M® inscrits au titre d'un logement à l'Unité, Club Med® procède au remboursement des sommes versées, déduction faite des sommes retenues à titre d'indemnités de résiliation en application du barème suivant (ces frais s'appliquent sur le montant total du prix du Forfait) :

Frais de résiliation/annulation par personne :

Date de résiliation (date de départ non comprise)	A 180j et + avant départ	179j à 45j avant départ	44j à 30j avant départ	29j à 8j avant départ	7j jusqu'au départ
Frais de résiliation par personne si sans transport ou sur vol affrété Club Med®	CHF 50,-	CHF 125,-	30%*	50%*	90%*
Frais de résiliation par personne si transport sur vol régulier (vol Flexible)	CHF 50,-	CHF 125,-	30%**	50%**	90%**
	+100% des frais éventuels refacturés par les compagnies aériennes				
Frais de résiliation par personne si transport sur vol low cost (vol Standard)	CHF 50,-	CHF 125,-	30%**	50%**	90%**
	+100% des frais éventuels refacturés par les compagnies aériennes				

*du montant total du prix du Forfait.

**du montant total du prix du Forfait hors transport.

En cas d'annulation d'une prestation avec supplément (de type Spa, stage, etc.), ces pénalités s'appliquent sur le prix de la prestation concernée.

Les demandes d'annulation devront impérativement être notifiées à Club Med® par lettre recommandée adressée au point de vente ou, en cas de réservation à distance (téléphone, internet, etc.) par correspondance, à l'adresse de Club Med Voyages - Back Office Commercial – Rue François-Versonnex 5, 1207 Genève, et inclure, en toute hypothèse, un exemplaire du Contrat et le cas échéant, les informations délivrées dans le cadre du « pré et post-acheminement ». La date retenue pour définir les indemnités de résiliation dues en application des dispositions qui précèdent sera la date de l'émission de la lettre recommandée, le cachet de la poste faisant foi. En cas de résiliation pour le compte d'un tiers, l'autorisation écrite de l'intéressé est obligatoire et doit être jointe à la demande d'annulation même si la réservation a été effectuée pour le compte du tiers concerné. Les remboursements y afférents seront adressés au payeur à moins que ce dernier n'en dispose autrement par écrit.

4.1.2.2 Conditions spécifiques de résiliation partielle des logements à l'Unité

En cas de résiliation par un G.M® inscrit au titre d'un logement à l'Unité, celui-ci devra les indemnités de résiliation visées à l'article 4.1.2.1 des présentes Conditions Générales de Vente. Les G.M® restant inscrits seront (I), sous réserve de disponibilités, relogés dans un autre logement correspondant à leur nombre (chambre individuelle le cas échéant) aux conditions de prix du nouveau logement, ou (II) maintenus dans le logement initialement réservé moyennant le paiement d'un supplément (ce logement offrant une capacité supérieure à leur nombre) correspondant à la différence de prix entre le montant total du/des Forfait(s) résilié(s) et l'/les indemnité(s) versée(s) au titre de la résiliation dudit / desdits Forfait(s) (ex. pour la réservation d'une chambre en occupation à 4 personnes pour un montant total de CHF 4'000.-, soit CHF 1'000.- par personne : en cas de résiliation par une personne à 25 jours de la date de départ – l'indemnité due par cette dernière sera de 50% en application du barème précité, soit CHF 500.-, les GM® souhaitant rester dans le logement initialement réservé devront payer un supplément de CHF 500.- (soit CHF 1'000.- - CHF 500.-).

Dans l'hypothèse où le(s) G.M® restant inscrit(s) refuserai(en)t le logement proposé par Club Med® en application des dispositions mentionnées ci-dessus au (I) et/ou n'accepterai(en)t pas de rester dans le logement initialement réservé en application des dispositions mentionnées au (II), les pénalités de résiliation prévues à l'article 4.1.2.1 des présentes Conditions Générales de Vente lui/leur seraient alors appliquées.

Club Med® offre la possibilité aux G.M® de souscrire une assurance facultative appelée Club Med Écran total® qui, dans les cas importants (tels que maladie, accident, risques professionnels, décès), couvre les acomptes versés et toute autre somme due à Club Med® au titre de la réservation du Forfait. Il appartient en toute hypothèse au G.M® bénéficiaire de prévenir AXA Assistance par téléphone au : +41 (0)4 35 88 13 85 dans les 2 jours ouvrables à partir du moment où il a connaissance du sinistre (en ce qui concerne les bagages, à savoir leur perte, leur vol, ou leur endommagement) et dans les 5 jours suivant la date de survenance de l'événement qui cause l'annulation (en ce qui concerne les annulations de séjour). En cas de déclaration tardive, seuls les frais d'annulation exigibles à la date de survenance de l'événement seront pris en charge par l'assurance. La prime d'assurance voyage n'est jamais remboursée, même partiellement, quelle que soit la date à laquelle intervient l'annulation, ni transférable à un tiers.

Club Med Écran total® est également proposée pour les Forfaits Villas et Appartements-Chalets. En cas d'annulation, la prime d'assurance reste due.

4.1.3. Cession du Contrat

Le G.M® peut céder son Contrat si le cessionnaire remplit exactement les mêmes conditions que lui pour effectuer le Forfait (il doit s'agir, notamment, du même Forfait, du même type d'hébergement, du même nombre de personnes et de passagers concernés, d'enfants se situant dans la même tranche d'âge, etc.). Dans cette hypothèse, le G.M® cédant doit impérativement informer son point de vente par tout moyen permettant d'en accuser réception (par ex., lettre recommandée, courriel, etc.) au plus tard 7 jours avant le début du Forfait concerné, hors date de départ comprise en indiquant précisément le nom, le prénom, l'adresse du cessionnaire et des participants au Forfait et en justifiant que ces derniers remplissent strictement les mêmes conditions que lui pour consommer ledit Forfait. Un nouveau Contrat sera établi au nom du G.M® cessionnaire. Les contrats d'assurance sont personnels et ne peuvent faire l'objet d'une cession.

Le cessionnaire et le G.M® cédant répondent solidairement envers Club Med® du paiement du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par la cession.

La cession du Contrat entraîne des frais de cession dus solidairement à Club Med® par le G.M® cédant et le G.M® cessionnaire :

- **Pour tous les Forfaits :**

- Des frais de traitement de la demande de cession de CHF 50.- par personne seront dus.

- **Pour les Forfaits avec transport sur vols flexibles ou vols standards :**

- En sus des frais de CHF 50.- dus dans tous les cas dans le cadre d'une cession, des frais supplémentaires et spécifiques occasionnés par la cession, tels que notamment, les frais d'émission d'un nouveau billet d'avion seront dus solidairement par le cédant et le cessionnaire. Ces frais variables selon le transporteur et dépendant de différents facteurs (date de la cession, etc.) ne peuvent être raisonnablement donnés à l'avance et seront, par voie de conséquence, communiqués au G.M® le jour de la demande de la cession. Il est précisé que la cession d'un Forfait comportant un transport entraîne l'annulation du titre de transport nominatif et qu'il est donc soumis, pour l'émission du nouveau titre, à disponibilité du vol. Cette disponibilité peut alors être accompagnée ou non de suppléments (l'application ou non du supplément dépend de la catégorie tarifaire des places disponibles par rapport à la classe tarifaire souscrite dans le cadre du Forfait initial). De plus, en cas de transport aérien, si le billet a déjà été émis, il ne sera ni remboursable, ni échangeable par les compagnies aériennes et dès lors la cession pourra être assimilable à une annulation qui générera le paiement par le client des pénalités prévues à l'article 4 des présentes Conditions Générales de Vente.

Sans préjudice de ce qui précède, aucune cession ne peut intervenir pour une réservation effectuée au titre d'un logement à l'Unité sans l'accord préalable et écrit des autres G.M® restant inscrits au titre du logement à l'Unité concerné, leur autorisation devant, dans ce cas, être impérativement jointe à la demande de cession.

En cas de cession d'un Forfait bénéficiant d'une réduction, ladite réduction est transmissible au cessionnaire, dès lors que les conditions du Forfait sont inchangées.

4.1.4. Conséquences du non-respect des conditions de cession précitées

Club Med® pourra refuser au cessionnaire du Forfait l'accès au Resort, Circuit, Escapade, Villa, Appartement-Chalet ou Croisière concerné par ledit Forfait ou lui faire payer le prix du Forfait dans son intégralité, et ce quand bien même le Forfait aurait été payé par le cédant en totalité ou partie.

4.2. Du fait de Club Med®

4.2.1. Modifications du Forfait et du prix du fait de Club Med® avant le départ

Club Med® peut être amené, de son propre chef ou pour des raisons indépendantes de sa volonté, à apporter des modifications aux informations figurant dans ses Brochures et sur le Site (ex : modifications des programmes initialement prévus). Dès lors que ces modifications affecteront de manière substantielle un élément fondamental du Forfait, Club Med® en informera le G.M®.

- **Modifications du Forfait**

Les prestations, les activités, le contenu des Croisières et des Circuits, ainsi que l'ordre des escales/étapes peuvent être modifiés ou annulés en fonction de certains impératifs locaux et/ou des conditions climatiques s'imposant à Club Med® (par exemple les sports nautiques durant la période des moussons). De plus, les Circuits étant doublés à certaines dates, les étapes peuvent être inversées ou décalées, l'intégralité des visites étant cependant respectée. Les Brochures étant imprimées longtemps à l'avance, les dates d'ouverture et de fermeture des Resorts ainsi que certaines des prestations proposées peuvent être sujettes à modification (par ex. : le nombre de restaurants et de bars ouverts peut être modifié, les restaurants de plage ou de spécialités peuvent être fermés, de même les activités sportives proposées peuvent être modifiées et/ou adaptées au taux de remplissage du Resort). Le jour de départ des avions indiqué peut être modifié, entraînant le cas échéant un changement de prix. Les prestations/services figurant dans les Brochures ainsi que sur le Site et applications associées et vendus avec supplément à la réservation et/ou sur place peuvent également

être modifiés et/ou annulés sans préavis en fonction de certains impératifs locaux ou des conditions climatiques s'imposant à Club Med®. La responsabilité de Club Med® ne saurait être engagée dans ces hypothèses.

• **Modification de prix et/ou rectification d'une erreur matérielle manifeste du prix**

Club Med® se réserve expressément, y compris pour les G.M® déjà inscrits, la possibilité de réviser ses prix à la hausse afin de tenir compte des variations :

- du coût des transports, lié notamment au coût du carburant ;
- des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement/de débarquement dans les ports et aéroports (en ce compris les frais d'escales pour les Croisières Club Med 2), taxe de l'aviation civile (dite taxe de solidarité), taxe de séjour ;
- des taux de change appliqués au Forfait considéré.

Le G.M® aura droit dans les mêmes conditions (prise en compte des mêmes indices) à une réduction de prix.

Les indices de référence, variables selon les saisons et les années, correspondent à ceux en vigueur à la date de l'ouverture des réservations.

Les prix figurants dans les Brochures Club Med® ou supports papier sont donnés à titre indicatif et établis à la date d'édition de ces documents. Le prix précis du Forfait et des prestations vous sera communiqué au moment de l'établissement du devis ou du Contrat, et établis en fonction des données économiques et fiscales (dont, pour les Forfaits concernés, le cours du dollar américain pour les pays suivants: Australie, Bahamas, Cambodge, Égypte, États-Unis, Guatemala, île Maurice, Inde, Indonésie, Mexique, Népal, Sri Lanka, Thaïlande et Vietnam).

En cas de variation de l'un ou l'autre des éléments ainsi définis, Club Med® pourra répercuter intégralement cette variation sur l'intégralité du prix du Forfait (étant entendu que la variation du taux de change ne s'apprécie que sur les prestations facturées à Club Med® dans la devise concernée). Pour les G.M® déjà inscrits, aucune modification de prix ne pourra plus intervenir au cours des 20 jours précédant la date de départ prévue.

Club Med® se réserve également la possibilité de rectifier le prix du Forfait indiqué au G.M® lors de sa réservation en cas d'erreur matérielle manifeste de celui-ci (prix dérisoire ou manifestement bas par rapport à la valeur objective de la prestation achetée), résultant notamment d'un bug informatique qui ne lui est pas imputable directement. Club Med® pourra annuler le dossier de réservation sans frais ni pénalités. Le G.M® pourra alors effectuer une nouvelle réservation en fonction des disponibilités et selon le prix conforme des prestations.

• **Conséquences des modifications du Forfait et du prix**

Dans l'hypothèse d'une éventuelle modification substantielle du Forfait et/ou du prix (et non d'une rectification d'une erreur matérielle manifeste du prix) dans les conditions ci-dessus définies, Club Med® s'engage à en avertir ses G.M® par tout moyen permettant d'en accuser réception (ex : lettre recommandée, courriel, etc.) le plus rapidement possible et, au plus tard, 20 jours avant la date de départ prévue dans l'hypothèse d'une modification de prix (et non d'une rectification d'une erreur matérielle manifeste de prix). À ce titre, sera considérée comme étant substantielle une hausse de prix supérieure à 8% du prix figurant sur le Contrat. Les G.M® auront alors la possibilité, en cas de modification substantielle de :

- soit résilier leur Contrat, et obtenir, sans avoir aucune indemnité à verser à Club Med®, le remboursement de toutes les sommes versées dans les 14 jours suivant la résolution du Contrat;
- soit accepter la modification de Forfait et/ou de prix proposée par Club Med®. Dans cette hypothèse, un avenant au Contrat précisant les modifications apportées sera émis.

La résiliation ou l'acceptation de la modification devra être notifiée à Club Med® par tout moyen écrit permettant d'en accuser réception (lettre recommandée, courriel, etc.) dans un délai de 7 jours à compter de la réception par le G.M® de l'information sur la modification. À défaut de manifestation du G.M® dans le délai précité, la substitution de proposition sera réputée acceptée par ce dernier.

4.2.2. Résiliations (ou Annulations) pures et simples du fait de Club Med®

Si, avant le départ, Club Med® est amené à résilier purement et simplement le Forfait choisi par le G.M®, il sera proposé à celui-ci, en fonction des disponibilités, des prestations de substitution. L'annulation de son Forfait ainsi que les nouveaux Forfaits proposés en remplacement seront notifiés au G.M® par tout moyen permettant d'en accuser réception (ex. lettre recommandée, courriel, etc.) dans les délais les plus brefs à la suite de la survenance des causes ayant justifié l'annulation du Forfait concerné.

La date retenue pour rendre opposable au G.M® la résiliation (ou l'annulation) du Forfait sera la date de l'émission de la lettre recommandée, du courriel, etc., le cachet de la poste pour la lettre recommandée faisant foi. Si le G.M® n'a pas porté à la connaissance de Club Med® son choix d'accepter le Forfait de substitution par tout moyen écrit permettant d'en accuser réception (ex. lettre recommandée, courriel, etc.) dans les 7 jours suivant la date de réception de la notification de Club Med®, le G.M® obtiendra, dans ce cas, le remboursement de l'intégralité des sommes versées, et recevra en cas de dommage subi à titre d'indemnité, une somme égale à l'indemnité de résiliation qu'il aurait supportée si la résiliation était intervenue de son fait à cette date, à l'exception des cas de circonstances exceptionnelles et inévitables, indépendants de la volonté de Club Med®. Dans le cas où le G.M® opte pour le Forfait de remplacement, aucune indemnité ne lui sera due, et si le prix de ce dernier est inférieur au prix du Forfait précédemment réservé, la différence sera déduite ou remboursée selon l'état de règlement du solde. Si le prix du Forfait de remplacement est supérieur, la différence sera due par le G.M® à Club Med®.

4.2.3 Résiliation (ou annulation) pour nombre minimal de participants non atteint

Si, avant le départ, Club Med® est amené à résilier le Forfait choisi par le G.M® en raison d'un nombre de personnes inscrites inférieur au nombre minimal prévu (par ex. les produits Circuits Club Med® Découverte, indiquant un nombre minimal de

participants) le G.M® recevra une notification. Si le voyage dure plus de 6 jours, une notification sera envoyée au plus tard 20 jours avant le début du Forfait. Si le voyage dure de 2 à 6 jours, la notification sera envoyée au plus tard 7 jours avant le début du Forfait. Enfin si le voyage dure au maximum 2 jours, la notification sera envoyée au plus tard 48 heures avant le début du Forfait. Le G.M® obtiendra, dans ce cas, le remboursement des sommes versées.

5. Enfants

5.1. Réservation d'un Forfait Enfant (mineur de moins de 18 ans)

Un enfant mineur doit nécessairement être accompagné d'une personne majeure responsable assurant sa garde pendant toute la durée du Forfait. Si l'accompagnant est une personne autre que les parents du mineur (ou le représentant légal investi du droit de garde) ou est l'un des parents seul (dans l'hypothèse d'un divorce ou d'une séparation), l'accompagnant devra obtenir au nom du mineur concerné une autorisation écrite du père, de la mère ou du représentant légal précisant les conditions dans lesquelles il prendra sous sa garde et responsabilité le mineur concerné à l'occasion de la consommation du Forfait, et l'autorisant notamment à prendre toutes les décisions nécessaires durant le Séjour, en particulier en cas d'urgence. Cette autorisation pourra être établie sur le formulaire disponible auprès de Club Med® (en Agence ou sur le Site).

Club Med® se réserve la faculté de demander une copie des documents précités. En cas d'absence de ceux-ci, Club Med® pourra refuser l'inscription du mineur concerné. Club Med® se réserve également le droit de vérifier l'exactitude des informations contenues sur lesdits documents et d'annuler le cas échéant, de plein droit et sans formalité, le Forfait en cause, cette résiliation étant réputée intervenir du fait du G.M® (cf. paragraphe 4.1.2. des présentes Conditions Générales de Vente) sans préjudice des recours de Club Med® en réparation des préjudices subis. De plus, la résiliation du Forfait de l'accompagnant entraîne automatiquement, de plein droit et sans formalité, la résiliation du Forfait du mineur.

L'accompagnant devra également s'assurer que l'enfant mineur dispose de tout éventuel visa et certificat de vaccination qui seraient requis par le pays de destination et, le cas échéant, nécessaires à son accueil en structure d'encadrement enfants du Club Med®.

Mineurs : L'âge légal minimum pour l'achat et/ou la consommation d'alcool est strictement réglementé. Selon les pays, cet âge peut varier.

5.2. Inscription dans les structures d'encadrement enfants de Club Med®

Concernant les modalités pratiques d'inscription et d'accueil dans les structures d'encadrement enfants (Baby Club Med®, Petit Club Med®, Mini Club Med®) et adolescents (Junior Club Med®, Club Med Passworld®, Teens Club Med®, Chill Pass Club Med®), Club Med® vous invite à vous renseigner en Agence ou à consulter le Site. Le Baby Club Med® et le Petit Club Med® ont un nombre de places limité, non seulement par catégorie d'âge (exemple : « 2 à 3 ans » pour le Petit Club Med®), mais également par tranche d'âge (exemple pour le Petit Club Med® : « 2 ans » et « 3 ans »).

L'inscription dans l'une de ces structures pourra être refusée si le quota pour la tranche d'âge dont relève l'enfant à inscrire est déjà atteint. Club Med® ne pourra procéder à l'inscription d'un enfant dans l'une des structures précitées que sous réserve que ce dernier ait l'âge requis le jour du départ.

Les enfants et adolescents restent sous l'entière responsabilité de leur accompagnant, hors des activités organisées dans le cadre des structures d'encadrement. Dans les Resorts avec Club Med Passworld® et dans certains Resorts avec Junior Club Med®, Club Med® propose des espaces exclusifs dédiés aux adolescents, en libre accès, mais il est à cet égard rappelé que chaque adolescent reste sous l'entière responsabilité de son accompagnant.

Enfin, certains Resorts n'acceptent pas les enfants de moins de 2 ans (moins de 4 mois sur certains Resorts), les enfants de moins de 8 ans (Club Med 2, Cefalu, Les Villas de Finolhu), de moins de 12 ans (Kiroro Peak) ou les mineurs de moins de 18 ans (Resorts pour adultes).

Le descriptif du Resort présent sur la page afférente du Site précise les encadrements enfants disponibles par âge ainsi que leurs dates d'ouverture. En cas de doutes sur la nature ou la disponibilité d'un encadrement, se rapprocher de Club Med® en agence ou par téléphone. Dans certains Resorts uniquement, Club Med® peut être amené à proposer le service « Pyjamas Club® » qui permet de faire garder en soirée les enfants des G.M® par des G.O® Baby Club Med® ou Petit Club Med®, à des tarifs, horaires et limites d'âge définis en Resort.

Certains services précités ne sont pas compris dans le Forfait (sauf exception et/ou offre spéciale), sont soumis à disponibilités et à réserver et régler sur place en Resort aux conditions de prix et de règlement définies en Resort.

Dans certains Resorts, Club Med® pourra sur demande communiquer les coordonnées de services de babysitting indépendants, à charge pour les parents de se mettre en relation directement avec lesdits services. Club Med® n'est aucunement responsable de ces services qui sont fournis par des tiers sous leur entière responsabilité.

6. Formalités douanières et sanitaires

6.1. Formalités douanières

Pour voyager sans encombre, des documents administratifs en cours de validité sont indispensables et des formalités supplémentaires devront être accomplies par les G.M® sous leur responsabilité et à leurs frais. En aucun cas Club Med® ne se substitue à la responsabilité individuelle des G.M® qui doivent prendre à leur charge la vérification et l'obtention de toutes les formalités avant le départ (passeport en principe encore valable 6 mois après la date de retour du voyage, visa, formulaire ESTA à destination ou en transit par les États-Unis, certificat de santé, vaccins, etc.) et pendant toute la durée du voyage.

Les G.M.® sont responsables de vérifier que toutes les informations transmises à Club Med® ou au transporteur aérien sont identiques à celles apparaissant sur les documents administratifs (cas du nom d'épouse par exemple).

Le non-respect des formalités, l'impossibilité d'un G.M.® de présenter des documents administratifs en règle, quelle qu'en soit la raison, entraînant un retard, le refus à l'embarquement ou l'interdiction de pénétrer sur un territoire étranger, restent sous la responsabilité du G.M.® et à sa charge financière, sans que Club Med® ne rembourse ni ne remplace la prestation. Toutes informations relatives à ces documents et formalités sont disponibles auprès des postes diplomatiques compétents des pays de départ, de transit le cas échéant, et de destination, dont les coordonnées sont disponibles auprès de nos Agences/points de vente.

Les informations concernant les ressortissants suisses sont disponibles sur demande à l'agence Club Med® Voyage Genève ou auprès des agences partenaires, ainsi que sur le Site. Les mineurs suisses doivent être munis de leurs propres documents administratifs valides : carte nationale d'identité, passeport ou visa, formulaire Esta suivant les pays de transit le cas échéant, et de destination. Le livret de famille ne constitue pas une pièce d'identité autorisant la sortie du territoire, cependant nous vous recommandons vivement de munir le mineur non-accompagné par ses représentants légaux d'une copie de son livret de famille.

Par ailleurs, l'autorisation de sortie du territoire d'un mineur non accompagné par un titulaire de l'autorité parentale devra être fournie au Club Med® dans le respect des normes applicables en l'espèce. Une autorisation de sortie devra notamment être transmise par le titulaire de l'autorité parentale *via* un formulaire spécifique dûment signé, accompagné de la photocopie lisible d'un document officiel permettant de justifier l'identité du signataire. Club Med® se tient à la disposition des G.M.® pour leur fournir en Agence les informations douanières utiles préalablement à leur réservation. Certaines demandes pourront nécessiter un délai de traitement. Il est vivement recommandé de consulter le consulat ou l'ambassade des pays de destination.

6.2. Formalités sanitaires - santé

Vaccinations – santé : les G.M.® sont priés de se conformer aux formalités sanitaires mentionnées aux rubriques « La santé » et « Les formalités sanitaires et douanières » sur le Site. Club Med® vous conseille également de consulter le site <https://www.eda.admin.ch/eda/fr/dfae/representations-et-conseils-aux-voyageurs/conseils-voyageurs/conseils-voyageurs-en-bref.htm>

PENDANT VOTRE SÉJOUR

7. Règlement des dépenses sur place

7.1. Comment régler sur place les dépenses ?

Le G.M.® réglera ses dépenses de bar (uniquement celles non comprises dans son Forfait « Bar & Snacking inclus ») au moyen d'un bracelet Club Med® sur support magnétique dit « Club Med Pass », étant précisé que les modalités d'ouverture de compte sont précisées en Resort, ou au moyen d'une Carte Bancaire Internationale. Les autres dépenses (boutique, soins de bien-être, etc.) seront, selon le cas, payables avec le « Club Med Pass » ou au moyen d'une carte bancaire internationale et/ou à défaut en monnaie locale uniquement à la réception lorsque le paiement de la sorte est autorisé. Enfin, d'autres prestations dites de services hôteliers comme notamment le pressing, la blanchisserie, certains accès internet, sont avec supplément et à réserver directement en Resort et/ou auprès de la conciergerie, selon les disponibilités et conditions de prix applicables sur place.

Avant son départ du Resort, chaque G.M.® doit solder son compte faisant état de l'ensemble des dépenses effectuées pendant son séjour et réglées au moyen du « Club Med Pass ». Ce solde devra être réglé en monnaie locale ou par carte bancaire internationale.

En cas de défaut de paiement des dépenses effectuées par un G.M.® en Resort grâce au Club Med Pass, Club Med® se réserve le droit de débiter le montant total de ces dépenses de la carte bancaire utilisée par le G.M.® au moment de l'ouverture de son compte « Club Med® Pass ». Ce qui précède est sans préjudice du droit que se réserve Club Med® d'inscrire le G.M.® sur le fichier « liste incident ».

Dans certains Resorts un service dit de « Easy Check out » (« départ express ») est proposé, permettant une facturation automatique après le départ du G.M.® de l'ensemble de ses dépenses effectuées en Resort. Le G.M.® peut décider de souscrire à ce service à partir de son compte client sur le Site avant son départ ou sur place en Resort. Le montant des dépenses sera débité de la carte bancaire qui aura été enregistrée au moment de la souscription du service et de l'ouverture du compte « Club Med Pass ».

S'agissant des activités qui sont organisées par des prestataires extérieurs non affiliés au Club Med® (au sein du Resort ou à l'extérieur de celui-ci), réservées et/ou payées sur place par le G.M.®, elles ne font pas partie du Forfait souscrit et relèvent par conséquent de la seule responsabilité de ces prestataires.

7.2. Ventes locales de forfaits séjours et prolongation

Tout achat d'un Forfait, toute prolongation de séjour et/ou tout changement de logement effectué directement sur place sera soumis au(x) tarif(s) applicable(s) sur place. Les conditions de vente applicables seront celles applicables sur place pour tout achat d'un Forfait et celles qui figuraient sur le Contrat initial en cas de prolongation d'un Forfait ou changement de logement en catégorie supérieure effectué sur place en Resort. Tout Forfait acheté sur place (soit les prolongations de séjour et/ou changement de logement en catégorie supérieure) devra être payé dans son intégralité le jour de la réservation. Tout changement d'un logement de catégorie supérieure en logement de catégorie inférieure ne donnera lieu à aucun remboursement.

7.3. Ventes locales de services et produits Découverte

Il s'agit des excursions, des sports et loisirs proposés par l'Espace Découverte du Resort.

Les produits Découverte vendus sur place en Resort ne sont pas inclus dans le prix du Forfait, et sont à réserver et à payer sur place en monnaie locale à l'Espace Découverte du Resort ou selon les modalités indiquées par l'Espace Découverte. Leurs modalités d'organisation, d'inscription (taille minimale ou maximale du groupe requise), de modification, d'annulation et/ou résiliation et de modification, sont portées à la connaissance des G.M® en Resort, étant précisé que les excursions, sports et loisirs organisés par un prestataire extérieur relèvent de la responsabilité exclusive de ce dernier.

Des excursions, des activités sportives ou de loisirs peuvent également être proposées dès la réservation du séjour sur certains Resorts. Leur prix est à régler par le G.M® en supplément du prix du Forfait. Les conditions de vente sont celles applicables au Forfait en vertu des présentes (notamment en ce qui concerne les conditions d'annulation, de modification et de désistement), sauf conditions particulières. Les conditions de réalisation des excursions (date, heure, etc.) sont précisées en Resort.

8. Désistement en cours de Forfait

Une interruption du Forfait et/ou la renonciation à certains services compris dans le Forfait ou acquittés en supplément du prix du Forfait lors de la réservation (tels que les forfaits de remontées mécaniques, les cours de ski, les stages, le Baby Club Med®, le Petit Club Med®, les forfaits Spa, les excursions, etc.) ne pourra donner lieu à une demande de remboursement ou du bénéfice d'un avoir d'aucune sorte. L'attestation de départ prématuré du Resort, ainsi que les attestations constatant la renonciation du G.M® à un quelconque des services susvisés, ne peuvent en aucun cas être considérées comme un accord de remboursement à quelque titre que ce soit.

9. Modification du Forfait du fait de Club Med®

9.1 Modification du Forfait du fait de Club Med®

Dans l'hypothèse où, après le départ, Club Med® se trouverait dans l'impossibilité d'exécuter un ou plusieurs éléments essentiels du Contrat, il s'engage à faire tout son possible pour proposer aux G.M® des prestations en remplacement de celles initialement prévues et à supporter intégralement le surcoût éventuel de ces nouvelles prestations.

Si les nouvelles prestations étaient d'un coût inférieur à celles initialement prévues et réglées par le G.M®, la différence de prix lui en serait intégralement remboursée dès son retour. Le G.M® ne pourra refuser les prestations de substitution qui lui seront proposées dans les conditions définies ci-dessus qu'à l'unique condition de pouvoir faire valoir (et prouver) un motif valable et sérieux l'empêchant d'accepter lesdites prestations. Dans l'hypothèse où Club Med® serait dans l'impossibilité de proposer des prestations de remplacement ou si le G.M® était en mesure de les refuser pour des raisons valables, il sera proposé au G.M®, sans supplément de prix, des titres de transport assurant son retour dans des conditions équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu préalablement accepté d'un commun accord entre Club Med® et le G.M®.

9.2 Non-conformité au Contrat

Lorsqu'une non-conformité est constatée sur place, le G.M® est tenu de la signaler immédiatement par écrit, à la réception du Resort ou au contact dont les coordonnées sont mentionnées sur le Contrat du G.M®.

Club Med® ne pourra toutefois être tenu responsable des non-conformités imputables au G.M®, à un tiers étranger à la fourniture d'une prestation comprise dans le Forfait, ou encore à des circonstances exceptionnelles et/ou inévitables.

9.3 Difficultés rencontrées sur place par le G.M®

Le voyageur peut, en cas de difficulté sur place, demander une aide auprès de la réception du Resort ou de tout autre contact qui lui serait précisé sur son Contrat.

10. Valeurs

Pendant votre séjour, ne laissez aucune valeur, papiers d'identité ou bijoux sans surveillance dans votre logement.

Club Med® ne saurait être tenu pour responsable des vols de valeurs et de bijoux non déposés dans le coffre de sécurité de la chambre ou au coffre principal du Resort. En cas de vol de ces objets, sauf faute prouvée de Club Med®, l'assurance Club Med® ne peut intervenir qu'en cas d'effraction constatée. Il appartient au G.M® de déposer plainte sur place auprès des autorités locales. En aucun cas les objets précités ne doivent être placés dans les casiers mis à disposition au sein du Resort, qu'ils ferment ou non à clé.

11. Photos

Dans le cadre de son séjour, tout G.M® majeur ou mineur est susceptible d'être photographié (lesdites photos le représentant pouvant ainsi être achetées par ce dernier comme souvenirs) ou filmé à des fins d'animation en Resort.

Toute reproduction ou diffusion de son image en Resort est ponctuelle. Tout film ou photo ainsi réalisé n'est plus diffusé et/ou reproduit dans le Resort à son départ et fait l'objet d'une destruction. Tout G.M® refusant d'être photographié ou filmé dans ces conditions pendant son séjour devra en faire part à Club Med® préalablement et par écrit.

AUTRES DISPOSITIONS

12. Responsabilité

En aucun cas, Club Med® ne peut être tenu pour responsable du fait de circonstances exceptionnelles et/ou inévitables, tels que notamment la guerre, les attentats, les émeutes, les épidémies, les pandémies, les cyclones, les révolutions, les catastrophes nucléaires, climatiques naturelles telles que cyclones, tsunامي, nuage, vent de sable, émeutes, etc.) et/ou pour des raisons liées au maintien de la sécurité des voyageurs, et/ou injonction d'une autorité administrative : dans cette hypothèse, Club Med® se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus si elle juge que la sécurité des voyageurs l'exige, du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au Contrat ou de la mauvaise exécution du Contrat imputable au G.M®. Notamment, il est rappelé que dans les Resorts « Destinations Sports d'hiver », Club Med® ne pourra être tenu responsable en cas de fermeture du domaine skiable en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, le G.M® ne pouvant de ce fait réclamer une indemnisation quelconque. Il est par ailleurs précisé que les prestations (activités sportives, excursions, etc.), les pré et post-acheminements, ainsi que toute autre activité délivrée par un prestataire extérieur pris à la seule initiative du G.M®, ou acheté sur place en supplément du Forfait à l'Espace Découverte, relèvent en tout état de cause de la responsabilité exclusive des prestataires extérieurs en charge de leur organisation. La responsabilité de Club Med® ne saurait donc être recherchée dans ces hypothèses.

Le service WI-FI est soumis à l'acceptation des conditions générales d'utilisation dudit service.

En cas de mise en cause de la responsabilité de Club Med®, celle-ci sera limitée par celle de ses propres prestataires par l'application de conventions internationales, notamment pour le transport aérien, les conventions de Varsovie et de Montréal. Dans les autres cas, la responsabilité de Club Med® ne pourra en tout état de cause excéder plus de deux fois le prix total du Forfait (cette limitation ne s'applique pas aux préjudices corporels ni aux dommages causés par faute grave).

La responsabilité, notamment des compagnies aériennes dont les services sont utilisés dans les Forfaits, et de leurs agents ou employés, est limitée en cas de dommage de toute nature relatif au transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement, comme précisé dans leurs conditions de transport conformément aux dispositions des conventions internationales en vigueur en la matière (Convention de Varsovie du 12 octobre 1929 et de Montréal du 28 mai 1999) et/ou des règlements communautaires n° 2027/97 du 9 octobre 1997, n° 889/2002 du 30 mai 2002 et n° 261/2004 du 11 février 2004, 1107/2006 du 5 juillet 2006 et 1008/2008 du 28 septembre 2008) qui régissent la responsabilité des transporteurs aériens établis dans l'Union européenne à l'occasion d'un transport national ou international.

La notion de responsabilité civile (accident, incident, vol) variant de pays à pays suivant les législations, Club Med® conseille vivement aux G.M® de prévoir une assurance individuelle. Club Med® leur recommande en outre de ne pas laisser, dans leurs bagages confiés aux transporteurs, d'objets de valeur, espèces, bijoux, appareils photographiques, caméra vidéo, clés ou papiers d'identité, et leur conseille en toute hypothèse d'avoir des bagages étanches et fermant à clé.

En cas d'impossibilité pour Club Med® de fournir le retour du G.M® tel que prévu dans le Contrat, pour des raisons exceptionnelles et/ou inévitables, les coûts de l'hébergement nécessaire (qui aura lieu en Resort prioritairement) seront pris en charge par Club Med® dans la limite de 3 nuitées.

Cette limitation ne s'applique pas aux PMR (personnes à mobilité réduite), à leur accompagnant, aux femmes enceintes et aux mineurs non accompagnés, ni aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition que Club Med® ait été prévenu de leurs besoins particuliers au moins 48 heures avant le début de la consommation du Forfait.

En l'absence de circonstances exceptionnelles et/ou inévitables, ces coûts seront, sous réserve des conditions visées dans le Règlement n° 261/2004, supportés par la compagnie aérienne.

En cas de comportement contrevenant d'un G.M®, et sans préjudice des recours que pourrait exercer Club Med® en réparation du préjudice subi, Club Med® se réserve le droit de prendre toute mesure utile à l'égard du contrevenant et notamment son exclusion du Resort, étant précisé qu'aucun remboursement des nuitées non consommées ou activités déjà payées ne pourra être effectué.

Club Med® pourra également procéder à son inscription sur le fichier « liste incident » tenu à jour de manière quotidienne par chaque Resort, dans le respect des dispositions relatives au droit de la protection des données applicable.

Une telle inscription impliquera la perte, s'il y a lieu, des avantages qui pourraient être réservés au G.M® ainsi que, le cas échéant, l'annulation de l'ensemble des Forfaits qui seraient déjà réservés pour des départs ultérieurs. L'annulation sera alors considérée comme une annulation du fait du G.M®.

13. Demandes durant le séjour

Pour le bon déroulement de votre voyage et en cas de difficulté ou de non-conformité à signaler dans les meilleurs délais sur place, vous bénéficiez à destination d'une assistance dont les coordonnées du contact sont précisées sur votre Contrat ou dans votre carnet de voyage le cas échéant.

Les réclamations relatives au Forfait devront être adressées par le G.M® dans les 30 jours suivant la fin de la consommation du Forfait via le formulaire mis à sa disposition dans la rubrique « Mes demandes » du compte client du G.M® ou dans la rubrique « Réclamation » du Site.

Après avoir saisi le Service Relation Clients, en cas de réponse négative ou d'absence de réponse, le G.M® peut saisir l'Ombudsman de la branche suisse du voyage (Case postale – 8038 Zürich) dont les modalités de saisine sont disponibles sur le site : www.ombudsman-touristik.ch.

Les réclamations mettant en jeu les assurances dommages ou responsabilité civile de Club Med® devront avoir fait l'objet d'une déclaration écrite auprès du Resort avant le départ du Resort, auprès du responsable du Circuit, le cas échéant, ou auprès du transporteur si le litige intervient durant les transports aller-retour organisés par Club Med®.

Sans préjudice de ce qui précède, il est rappelé que ces réclamations devront être adressées directement au courtier d'assurance MARSH - Tour Ariane - La Défense 9 - 92088 Paris La Défense Cedex - France.

14. Données à caractère personnel

Lors de la première inscription au Club Med®, un numéro de G.M® est attribué, collectif à l'ensemble des membres d'un foyer (soit au maximum deux adultes présentant un lien marital ou assimilé, déclarant vivre ensemble à la même adresse en Suisse avec leurs enfants mineurs respectifs) ou, à défaut, personnel. Ce numéro sera exigé pour accéder aux dossiers d'inscription et informations personnelles des G.M®. Par conséquent, il appartient aux G.M® de conserver la confidentialité de ce numéro ou de solliciter la création d'un numéro personnel en cas de modification de leur situation familiale, Club Med® ne pouvant être tenu responsable de dommages résultant d'une divulgation ou d'une utilisation de ce numéro qui ne lui serait pas imputable.

Lors de la conclusion du Contrat, le G.M® accepte de communiquer ses données personnelles (ci-après : les « **Données** ») à Club Med®, responsable de leur traitement, afin de gérer sa relation commerciale avec lui sur la base de l'exécution de ce Contrat et, sur celle des intérêts légitimes de Club Med®, afin d'améliorer, optimiser et personnaliser ses services et outils (études, déduplication, anonymisation, tests techniques, etc.) et garantit qu'il a recueilli le consentement des autres G.M® aux mêmes fins. Pour ces finalités, les Données peuvent être transférées aux entités du groupe Club Med®, à ses partenaires commerciaux et prestataires (Compagnies de transport, assurances, douanes, sous-traitants, établissements financiers, sous-traitants techniques, etc.) situés dans et hors l'Union européenne. Pour les transferts vers des pays n'offrant pas un niveau de protection adéquat, ils s'effectueront au moyen de garanties appropriées (telles que les clauses contractuelles types de la Commission européenne) que le G.M® peut demander à l'adresse du DPO indiquée ci-dessous.

Le G.M® s'engage à ne communiquer au Club Med® que des données et informations complètes, précises et à jour. Il s'engage à garder les données à jour et à communiquer tout changement les altérant au Club Med®.

Par ailleurs, il est indiqué au G.M® que, pour des raisons de sécurité, des systèmes de vidéosurveillance peuvent être installés dans certains Resorts dans le respect de la législation applicable.

Les Données sont conservées pendant la durée nécessaire aux finalités de leur traitement.

Chaque G.M® dispose de droits personnel d'accès, de rectification, de solliciter l'effacement et/ou la portabilité de ses Données et, en cas de motif légitime, d'un droit d'opposition à leur traitement ainsi que du droit de définir des directives sur leur sort en cas de décès qu'il peut exercer auprès du Délégué à la protection des Données de Club Med® - Service Relation Client, Club Med Voyage – Rue François-Vernon 5, 1207 Genève - en joignant copie d'un justificatif d'identité à sa demande écrite. Son représentant dans l'Union Européenne est : DPO Club Med® - Service Relation Client - 11 rue de Cambrai 75019, Paris Cedex, France.

L'opposition d'un G.M® à la collecte, à l'enregistrement ou au transfert à des tiers, y compris à l'étranger, des Données nécessaires à la vente ou à l'exécution du Contrat et des prestations afférentes engendrerait *de facto* l'impossibilité pour Club Med® d'assurer tout ou partie de la prestation demandée.

Chaque G.M® est invité à consulter la charte protection des Données de Club Med® sur le Site pour disposer d'une information plus complète sur le traitement de ses Données.

Le G.M® qui réserve un Forfait pour d'autres personnes, garantit disposer de leur consentement et les informer des caractéristiques du traitement de leur Données et de leurs droits en vertu du présent article.

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet d'une prospection commerciale par voie téléphonique, vous pouvez faire accompagner vos coordonnées téléphoniques d'un astérisque (*) dans l'annuaire, ou renoncer complètement à y inscrire votre numéro.

15. Assistance

L'obligation d'assistance à la charge de Club Med® est déléguée à une société d'assistance internationale, dont les informations figurent sur le Site. Les prestations d'assistance couvrent l'assistance aux personnes pendant le séjour ou le voyage, y compris pendant les trajets, dans les conditions prévues dans la notice d'informations relative au contrat d'assurance pour le compte de Club Med® qui se trouve sur le Site et qui est remise au G.M® lors de la réservation, étant précisé que les garanties applicables sont celles en vigueur au moment de la date de départ. Le G.M® est invité à consulter la dernière version disponible sur la page du Site relative aux assurances.

16. Assurance

Les garanties d'assurance suivantes sont acquises au G.M® auprès de Generali Assurances. Pour toute déclaration de sinistre liée aux garanties d'assurance ainsi que tout renseignement, le G.M® peut s'adresser au courtier d'assurance suivant :

MARSH - Tour Ariane - La Défense 9 - 92088 Paris La Défense Cedex - France - Tel. : +33 (0)820 90 00 79 - Fax : +33 (0)1 41 34 59 04 ou à son assureur ou courtier d'assurance personnel.

16.1. Frais médicaux

Si, par malchance, vous êtes victime d'un accident durant votre séjour au Club Med®, vous serez remboursé(e) de vos frais médicaux, chirurgicaux et pharmaceutiques à concurrence du montant en CHF équivalent (à la date du remboursement), au maximum, à EUR 500.-. Cette garantie ne joue qu'en complément ou à défaut de l'assurance maladie, d'une assurance complémentaire ou d'une compagnie d'assurance privée.

16.2. Décès accidentel

En cas de décès accidentel durant votre séjour au Club Med®, le capital s'élève à l'équivalent en CHF (au jour du paiement) du montant de EUR 3'000.-.

16.3. Invalidité permanente consécutive à un accident

En cas d'invalidité permanente consécutive à un accident durant votre séjour au Club Med®, le capital s'élève – pour une invalidité atteignant 100% – à l'équivalent en CHF (au jour du paiement) du montant de EUR 4'500.- au maximum (réductible en fonction du taux d'invalidité à dire d'expert).

16.4. Assurance complémentaire

Nonobstant les garanties qui précèdent, il est vivement recommandé au G.M.® de souscrire une assurance complémentaire. À cet égard, Club Med® offre la possibilité de souscrire une assurance complémentaire couvrant l'annulation pour toute cause imprévue, indépendante de la volonté des G.M.® et justifiée ainsi que certains risques encourus lors de votre voyage tels que notamment, sans que cette liste soit limitative : ratage de train ou d'avion, bagages, frais de secours, frais médicaux, voyage de compensation, manque ou excès de neige. Pour les conditions et le détail de cette offre, se reporter à la page assurance voyage « Écran Total® » : <https://www.clubmed.ch/l/assurance-ecran-total> ou se renseigner en Agence.

17. Animaux

Le Club Med® est désolé de ne pouvoir accueillir les animaux domestiques de ses G.M.®. Les chiens d'assistance reconnus nécessaires (un justificatif délivré par l'autorité compétente sera obligatoirement remis par la personne au Club Med) aux personnes non autonomes peuvent cependant être admis sous réserve (i) qu'ils soient acceptés par les compagnies aériennes lors du trajet et qu'aucune quarantaine ne soit imposée par le pays d'accueil (ii) et que Club Med® ait été dûment informé lors de la réservation. Les personnes accompagnées d'un chien d'assistance reconnu devront obligatoirement présenter au Club Med® avant la date de départ, leur carte d'invalidité ainsi que le contrat de mise à disposition du chien. Club Med® se réserve le droit de demander tout document complémentaire permettant de justifier l'assistance d'un chien en fonction de l'évolution des textes législatifs ou réglementaires. À défaut de présenter les documents requis, le Contrat sera considéré comme annulé du fait du G.M.® à la date du début de séjour.

18. Illustrations

Club Med® met tout en œuvre pour fournir des photos et illustrations permettant au G.M.® d'avoir un aperçu des prestations proposées. Ces photos et illustrations ont pour objet de donner une idée de la catégorie des prestations, mais ne sauraient engager Club Med® au-delà de cet objet.

CONDITIONS DE VENTE CLUB MED®

Édition du 14 octobre 2024

Applicables à toute réservation effectuée à compter du 14 octobre 2024. Valables jusqu'à nouvelle mise à jour, la date d'édition faisant foi.

Les présentes Conditions Générales de Vente annulent et remplacent les Conditions Générales de Vente des éditions antérieures.

Club Med (Suisse) SA, Chemin des Mines 2, 1202 Genève / IDE CHE-103.255.873.

Club Med 