

## **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE**

### **PRÉAMBULE**

Les présentes Conditions Générales de Vente ont vocation à s'appliquer à toutes les prestations proposées sur le site internet <https://www.clubmed.be> (ci-après, le "Site"). Elles définissent les conditions d'achat des prestations en point de vente physique (tel que les agences, ci-après l'« Agence », ...), sur internet et par téléphone des séjours dans nos Villages de vacances ci-après désignés « Resorts ». Elles sont complétées ou modifiées spécifiquement, le cas échéant, par des conditions particulières de vente notamment celles de Croisières by Club Med® et de Circuits Découverte by Club Med®. Le Formulaire d'information, le contenu du Site ainsi que les présentes Conditions Générales de Vente ont vocation à informer les voyageurs, clients du Club Med® (désignés ci-après "G.M®" ou "Gentil(s) Membre(s)®"), préalablement à la signature de leur contrat de vente ("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® implique l'acceptation des Conditions Générales de Vente disponibles en Agence et sur le Site (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 seront contractuels dès l'acceptation du Contrat par le G.M®. En l'absence de brochure, de devis, et de proposition, le Contrat constitue, avant sa signature ou son exécution (paiement de l'acompte), l'information précontractuelle visées aux articles 5 et 6 de la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.

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

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

Conformément à la loi, Le Club Med® se réserve expressément la faculté d'apporter des modifications aux informations publiées le Site (prix, contenu des prestations de transport et de séjour, conditions d'hébergement, offres promotionnelles, et activités à la carte/avec supplément), notamment par le biais d'erratum disponible en Agence et/ou de mises à jour des fiches descriptives et/ou des programmes des forfaits sur le Site.

### **A. Conditions générales de la Commission de Litiges Voyage pour les voyages à forfait**

#### **Article 1: Champ d'application**

Ces conditions générales sont d'application aux contrats de voyage à forfait réservés à partir du 1 juillet 2018 tels que définis par la Loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.

#### **Article 2: Information de la part de l'organisateur et du détaillant avant la conclusion du contrat de voyage à forfait**

##### **2.1**

L'organisateur ainsi que le détaillant communiquent au voyageur, avant qu'il ne soit lié par un contrat de voyage à forfait, les informations standard légalement prévues ainsi que les informations mentionnées ci-après dans le cas où elles s'appliquent au voyage à forfait :

1° les caractéristiques principales des services de voyage:

- a) la ou les destination(s), l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et le nombre de nuitées comprises;

- b) les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux et les dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances; lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, le voyageur est informé de l'heure approximative du départ et du retour;
- c) la situation, les principales caractéristiques et la catégorie de l'accommodation en vertu des règles du pays de destination ;
- d) les repas fournis;
- e) les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le voyage à forfait;
- f) lorsque cela n'est pas clair, si les services de voyage seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe;
- g) la langue dans laquelle les autres services touristiques seront fournis;
- h) si le voyage est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite

2° le prix total du voyage à forfait et, s'il y a lieu, tous les coûts supplémentaires que le voyageur peut encore avoir à supporter;

3° les modalités de paiement

4° le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage à forfait et la date limite pour une éventuelle résiliation du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint;

5° des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires;

6° la mention indiquant que le voyageur peut résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation;

7° des informations sur les assurances annulation et les assurances assistance.

2.2

Le professionnel veille à ce que le formulaire d'information standard approprié soit fourni au voyageur.

2.3

Les informations précontractuelles communiquées au voyageur font partie intégrante du contrat de voyage à forfait. Elles ne peuvent pas être modifiées, sauf par accord commun des parties contractantes.

### **Article 3: Information de la part du voyageur**

3.1

La personne qui conclut le contrat de voyage à forfait doit fournir à l'organisateur et au détaillant tous les renseignements utiles qui pourraient influencer la conclusion du contrat ou le bon déroulement du voyage.

3.2

Si le voyageur fournit des renseignements erronés qui entraînent des coûts supplémentaires pour l'organisateur et / ou le détaillant, ces coûts peuvent lui être portés en compte.

### **Article 4: Le contrat de voyage à forfait**

4.1

Lors de la conclusion du contrat de voyage à forfait ou dans un délai raisonnable, l'organisateur ou s'il y a un détaillant, ce dernier, fournit au voyageur une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf.

Le voyageur est en droit de demander un exemplaire papier si le contrat de voyage à forfait est conclu en la présence physique et simultanée des parties.

## 4.2

Le contrat de voyage à forfait ou sa confirmation reprend l'ensemble du contenu de la convention, qui inclut toutes les informations visées à l'article 2 et les informations suivantes:

1° les exigences particulières du voyageur que l'organisateur a acceptées;

2° que l'organisateur est responsable pour la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat et qu'il a un devoir d'assistance;

3° le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées ;

4° le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse électronique du représentant local de l'organisateur, ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur pour demander une aide si le voyageur est en difficulté ou pour se plaindre de toute non-conformité éventuelle;

5° l'obligation pour le voyageur de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage;

6° des informations permettant d'établir un contact direct avec un mineur non accompagné ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour;

7° des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes;

8° des informations sur la Commission de Litiges Voyages et sur la plate-forme de règlement en ligne des litiges de l'UE;

9° des informations sur le droit du voyageur de céder son contrat à un autre voyageur.

## 4.3

En temps utile avant le début du voyage à forfait, l'organisateur remet au voyageur :

1° les reçus,

2° les vouchers et billets nécessaires,

3° les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement, les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

## **Article 5: Le prix**

### 5.1

Après la conclusion du contrat de voyage à forfait, les prix ne peuvent être majorés que si le contrat prévoit expressément cette possibilité.

Dans ce cas, le contrat de voyage à forfait précise de quelle manière la révision du prix est calculée.

Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution:

1° du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie, ou

2° du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du voyage à forfait, y compris les taxes touristiques, les taxes d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports, ou

3° des taux de change en rapport avec le voyage à forfait.

Si la possibilité d'une majoration est prévue, le voyageur a droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts visés ci-dessus.

5.2

Si la majoration du prix dépasse 8 % du prix total le voyageur peut résilier le contrat sans payer de frais de résiliation.

5.3

Une majoration du prix n'est possible que si l'organisateur la notifie avec une justification et un calcul, sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf, et ce au plus tard vingt jours avant le début du voyage à forfait.

5.4

En cas de diminution du prix, l'organisateur a le droit de déduire ses dépenses administratives du remboursement dû au voyageur. À la demande du voyageur, l'organisateur apporte la preuve de ces dépenses.

## **Article 6: Paiement du prix**

6.1

Sauf convention expresse contraire, le voyageur paye, à titre d'acompte, à la conclusion du voyage à forfait, une fraction du prix total du voyage fixé dans les conditions particulières de voyage.

6.2

Sauf convention contraire le voyageur paye le solde du prix au plus tard un mois avant le départ.

## 6.3

Dans le cas où le voyageur, après avoir été mis en demeure, resterait en défaut de payer l'acompte ou le prix du voyage qui lui est dûment réclamé, l'organisateur et/ou le détaillant a le droit de résilier de plein droit le contrat qui le lie au voyageur et de mettre les frais à charge de celui-ci.

### **Article 7: Cession du contrat de voyage à forfait**

#### 7.1

Le voyageur peut céder le contrat de voyage à forfait à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat, à condition :

1° d'en informer l'organisateur et éventuellement le détaillant via un support durable comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf, le plus rapidement possible et au plus tard 7 jours avant le début du voyage à forfait et

2° de supporter les frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

#### 7.2

Celui qui cède le voyage à forfait et celui qui le reprend sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. L'organisateur informe celui qui cède le voyage des coûts de la cession.

### **Article 8: Autres modifications par le voyageur**

L'organisateur et / ou le détaillant peuvent porter en compte au voyageur tous les frais résultant d'autres modifications demandées par celui-ci et acceptées par l'organisateur et/ou le détaillant.

### **Article 9: Modifications au contrat par l'organisateur avant le voyage**

#### 9.1

L'organisateur ne peut pas, avant le début du voyage à forfait, modifier unilatéralement les clauses du contrat de voyage à forfait autres que le prix à moins que:

1° l'organisateur ne se soit réservé ce droit dans le contrat, et

2° la modification ne soit mineure, et

3° l'organisateur n'en informe le voyageur sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf.

#### 9.2

Si, avant le début du voyage à forfait, l'organisateur se trouve contraint de modifier, de façon significative, une ou plusieurs des caractéristiques principales des services de voyage ou s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières du voyageur qui sont confirmées ou s'il propose d'augmenter le prix du forfait de plus de 8 %, il informe le voyageur :

1° des modifications proposées et de leurs répercussions sur le prix du forfait;

2° du fait que le voyageur pourra résilier le contrat sans payer de frais de résiliation, à moins qu'il n'accepte les modifications proposées

3° du délai dans lequel il doit communiquer sa décision à l'organisateur

4° du fait que si le voyageur n'a pas accepté expressément la modification proposée dans le délai visé il est automatiquement mis fin au contrat, et

5° s'il y a lieu, de l'alternative proposée ainsi que de son prix.

### 9.3

Lorsque les modifications du contrat de voyage à forfait ou le voyage à forfait de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage à forfait ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

### 9.4

Si le contrat de voyage à forfait est résilié conformément à l'article 9.2 et que le voyageur n'accepte pas d'autre forfait, l'organisateur rembourse tous les paiements effectués au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

## **Article 10: Résiliation par l'organisateur avant le voyage.**

### 10.1

L'organisateur peut résilier le contrat de voyage à forfait:

1° si le nombre de personnes inscrites pour le voyage à forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que l'organisateur notifie la résiliation du contrat au voyageur dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard:

- a) vingt jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours;
- b) sept jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours;
- c) 48 heures avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours,

ou

2° s'il est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résiliation du contrat au voyageur avant le début du voyage à forfait.

### 10.2

Dans ces cas l'organisateur rembourse le voyageur des paiements effectués pour le voyage à forfait, sans être tenu à un dédommagement supplémentaire.

## **Article 11: Résiliation par le voyageur**

### 11.1

Le voyageur peut résilier le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le début du voyage à forfait. Lorsque le voyageur résilie, il peut lui être demandé de payer à l'organisateur des frais de résiliation.

Le contrat de voyage à forfait peut stipuler des frais de résiliation standard, calculés en fonction de la date de résiliation du contrat avant le début du voyage à forfait et des économies de coûts et des revenus escomptés du fait d'une remise à disposition des services de voyage concernés.

En l'absence de frais de résiliation standard, le montant des frais de résiliation correspond au prix du voyage à forfait moins les économies de coûts et les revenus réalisés du fait d'une remise à disposition des services de voyage.

### 11.2

Le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation, si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ont des conséquences importantes sur l'exécution du voyage à forfait ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. En cas de résiliation du contrat de voyage

à forfait en vertu du présent article, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués au titre du voyage à forfait mais pas à un dédommagement supplémentaire.

### 11.3

L'organisateur rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom endéans les quatorze jours, le cas échéant diminués des frais de résiliation.

## **Article 12: Non-conformité pendant le voyage**

### 12.1

Le voyageur informe l'organisateur, sans retard de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait.

### 12.2

Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat de voyage à forfait, l'organisateur remédie à la non-conformité, sauf si cela:

1° est impossible, ou

2° entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité le voyageur a droit à une réduction de prix ou un dédommagement conformément à l'article 15.

### 12.3

Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires. Il n'est pas nécessaire que le voyageur précise un délai si l'organisateur refuse de remédier à la non-conformité ou si une solution immédiate est requise.

### 12.4

Lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie comme prévu, l'organisateur propose, sans supplément de prix pour le voyageur, d'autres prestations, si possible de qualité égale ou supérieure.

Lorsque les autres prestations proposées donnent lieu à un voyage à forfait de qualité inférieure, l'organisateur octroie au voyageur une réduction de prix appropriée.

Le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat de voyage à forfait ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

### 12.5

Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution du voyage à forfait et que l'organisateur n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, ce dernier peut résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation et demander, le cas échéant, une réduction de prix et/ou un dédommagement.

Si le voyage à forfait comprend le transport de passagers, l'organisateur fournit également au voyageur le rapatriement.

S'il s'avère impossible de proposer d'autres prestations ou si le voyageur refuse les autres prestations proposées le voyageur a droit, s'il y a lieu, à une réduction de prix et/ou à un dédommagement, également sans résiliation du contrat de voyage à forfait.

## 12.6

Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur comme prévu dans le contrat de voyage à forfait, l'organisateur supporte les coûts de l'hébergement nécessaire pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur.

## 12.7

La limitation des coûts, visés dans 12.6, ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes, aux mineurs non accompagnés, ni aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition que l'organisateur ait été prévenu de leurs besoins particuliers au moins 48 heures avant le début du voyage à forfait.

## 12.8

L'organisateur ne saurait invoquer des circonstances exceptionnelles et inévitables pour limiter sa responsabilité si le prestataire de transport concerné ne peut se prévaloir de telles circonstances en vertu de la législation applicable de l'Union européenne.

## 12.9

Le voyageur peut adresser des messages, demandes ou plaintes en rapport avec l'exécution du voyage à forfait directement au détaillant par l'intermédiaire duquel le voyage à forfait a été acheté. Le détaillant transmet ces messages, demandes ou plaintes à l'organisateur sans retard excessif.

### **Article 13: Responsabilité du voyageur**

Le voyageur répond du préjudice causé à l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages, à leurs préposés et / ou à leurs représentants, par sa faute ou à la suite de la non-exécution de ses obligations contractuelles.

### **Article 14: Responsabilité de l'organisateur ou du professionnel**

#### 14.1

L'organisateur est responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, indépendamment du fait que ces services doivent être exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage.

#### 14.2

Lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'Espace économique européen, le détaillant établi dans un État membre est soumis aux obligations imposées aux organisateurs sauf s'il apporte la preuve que l'organisateur remplit les conditions stipulées dans la loi du 21 novembre 2017.

### **Article 15: Réduction de prix et dédommagement**

#### 15.1

Le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis, sauf si l'organisateur prouve que la non-conformité est imputable au voyageur.

#### 15.2

Le voyageur a droit à un dédommagement approprié de la part de l'organisateur pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis. Le dédommagement est effectué sans retard excessif.



15.3

Le voyageur n'a droit à aucun dédommagement si l'organisateur prouve que la non-conformité est due:

1° au voyageur;

2° à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait et que cette non-conformité revêt un caractère imprévisible ou inévitable, ou

3° à des circonstances exceptionnelles et inévitables

#### **Article 16: Obligation d'assistance**

16.1

L'organisateur apporte sans retard excessif une assistance appropriée au voyageur en difficulté notamment:

1° en fournissant des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire;

2° en aidant le voyageur à effectuer des communications à distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

16.2

L'organisateur est en droit de facturer cette assistance si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur.

#### **Article 17: Procédure de plaintes**

17.1

Si le voyageur a une plainte avant le départ, il doit l'introduire le plus vite possible et de façon probante auprès de l'organisateur ou du détaillant.

17.2

Les plaintes qui surviennent durant l'exécution du contrat de voyage à forfait doivent être introduites le plus vite possible sur place, de manière appropriée et pouvant servir de preuve, afin qu'une solution puisse être recherchée.

17.3

Les plaintes qui n'ont pas été résolues sur place de façon satisfaisante ou qu'il était impossible de formuler sur place doivent être introduites sans retard après la fin du voyage auprès de l'organisateur ou du détaillant de manière pouvant servir de preuve.

#### **Article 18: Procédure de conciliation**

18.1

En cas de contestation, les parties doivent d'abord tenter de trouver un arrangement à l'amiable entre eux.

18.2

Si cette tentative de règlement à l'amiable n'a pas réussi, chacune des parties concernées pourra s'adresser au secrétariat de l'asbl Commission de Litiges Voyages pour entamer une procédure de conciliation. Toutes les parties doivent marquer leur accord.

18.3

Le secrétariat procurera aux parties un règlement de conciliation et un « accord de conciliation».

18.4

Conformément à la procédure décrite dans le règlement, un conciliateur impartial prendra contact avec les parties pour poursuivre une conciliation équitable entre elles.

18.5

L'accord éventuellement atteint sera acté dans une convention liant les parties.

#### **Article 19 : Arbitrage ou Tribunal**

19.1

Si aucune procédure de conciliation n'a été entamée ou si celle-ci a échoué, la partie plaignante peut engager une procédure d'arbitrage devant la Commission de Litiges Voyages ou une procédure devant le tribunal.

19.2

Le voyageur, qu'il soit partie demanderesse ou partie défenderesse, n'est jamais obligé d'accepter la compétence de la Commission de Litiges Voyages.

19.3

L'organisateur ou le détaillant qui est partie défenderesse ne pourra refuser une procédure d'arbitrage que si les montants revendiqués dépassent les 1.250 euros. Il dispose pour cela d'un délai de 10 jours civils à dater de la réception de la lettre recommandée ou du courriel avec accusé de réception signalant l'ouverture d'un dossier d'un montant de 1.251 euros ou plus à la Commission de Litiges Voyages.

19.4

Cette procédure d'arbitrage est soumise à un règlement des litiges, et peut être entamée après l'introduction d'une plainte auprès de l'entreprise même dès qu'il s'avère qu'une solution amiable n'a pu être trouvée ou dès que 4 mois se sont écoulés à partir de la fin (prévue) du voyage (ou éventuellement à partir de la prestation qui a donné lieu au litige). Les litiges concernant les dommages corporels ne peuvent être réglés que par les tribunaux.

19.5

Le collège arbitral, composé paritairement rend une sentence contraignante et définitive, conformément au règlement des litiges. Aucun appel n'est possible.

Secrétariat de la Commission de Litiges Voyages :

téléphone: 02/277 62 15 (9h à 12h) fax: 02/277 91 00

City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles

email: [litiges-voyages@clv-gr.be](mailto:litiges-voyages@clv-gr.be)

## **B. Informations et Conditions Particulières Club Med**

### **AVANT VOTRE DÉPART**

#### **1. Votre Forfait Club Med®**

Le Club Med® propose différents forfaits (ci-après "Forfait(s)") au titre desquels des séjours en Resort, Villa ou Appartement-Chalet (combinés ou non avec une excursion ou avec un autre Resort), des Croisières à bord du Club Med 2, des Circuits ainsi que la formule "Escapades", regroupant quelques jours en Resort et quelques jours en Circuit. Ces Forfaits peuvent être proposés avec ou sans transport, dans ce dernier cas les séjours étant alors dénommés "Forfait sans transport".

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, déjeuner, dîner, boissons 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 aux pages Resorts et à la rubrique "se référer aux pages Resorts " pour plus d'informations) (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 et le Club Med Passworld® (V) l'animation en journée et en soirée.

Les Forfaits en Villa et en Appartement-Chalet comprennent, outre les prestations spécifiques au séjour en Villa/Appartement-Chalet (telles que détaillées dans la rubrique "Nos Resorts à la loupe"), les prestations précitées au sein du Resort attenant. Chacun de ces Forfaits constitue un produit unique et indivisible dont le contenu est détaillé sur la page "Nos Resorts à la loupe" et 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 "avec supplément", "à la carte" ou payantes 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. Certaines prestations (ex. structures d'encadrement, activités sportives) ne sont proposées qu'à certaines dates (par exemple uniquement pendant les vacances scolaires 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 du 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" entre dans la composition du montant total du prix du Forfait tel que défini à l'article 2.1. À cet égard, tout ajout d'une "Escapade" postérieurement à la réservation d'un Forfait pourra entraîner l'application des pénalités prévues au 4.1.1 des présentes, notamment du fait d'une modification du transport inclus dans le Forfait. C'est pourquoi il est vivement recommandé une réservation concomitante à celle du Forfait avec transport.

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.

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.

L'inobservation de celles-ci par le G.M® entraînera notamment l'impossibilité pour ce dernier d'y participer (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<sup>®</sup>. Les GM<sup>®</sup> ne souhaitant pas porter le casque ne pourront être admis dans les cours pratiquant le hors-pistes sans pouvoir prétendre à un(e) quelconque remboursement ou indemnité ou de bénéficier des services concernés.

### Demandes particulières du voyageur

Le voyageur peut adresser une demande spéciale ou faire part d'un besoin particulier à Club Med<sup>®</sup> concernant son voyage, son séjour ou son transport (personne à mobilité réduite ou handicapée, repas spécial, etc.). La demande sera traitée au cas par cas et une confirmation de l'acceptation de la demande sera donnée par Club Med<sup>®</sup> et/ou le transporteur aérien ou ferroviaire le cas échéant.

#### 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

Le Club Med<sup>®</sup> propose des Forfaits sans transport de durées variables.

Dans l'hypothèse d'un Forfait sans transport, l'arrivée s'effectue entre 15 heures et 20 heures, et le départ au plus tard à 15 heures, la libération des chambres étant prévue à 10 heures (horaire valable également pour le Forfait avec transport), sauf horaires particuliers précisés sur le Site et/ou sur le "Rendez-Vous Vacances" adressé au G.M<sup>®</sup>. Le prix du Forfait sans transport comprend les repas en pension complète, à partir du dîner du 1<sup>er</sup> 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<sup>®</sup>. En cas d'arrivée anticipée du G.M<sup>®</sup> 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 le Club Med<sup>®</sup> 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.

Le Club Med<sup>®</sup> 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<sup>®</sup> ayant réservé auprès du Club Med<sup>®</sup> un transfert sont invités à limiter le nombre de leurs bagages et à informer préalablement le Club Med<sup>®</sup> (directement la réception du Resort, 48 heures avant leur arrivée) s'ils disposent de bagages particulièrement volumineux (ex : sac de golf, poussette), ce afin d'affecter au transfert concerné le véhicule le plus adapté possible. Le Club Med<sup>®</sup> 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<sup>®</sup>.

Les transferts sont groupés, le G.M<sup>®</sup> est invité à se rendre sans délai au point de rencontre où il pourra attendre jusqu'à 30 minutes les autres G.M<sup>®</sup>.

Le transfert n'est disponible que de la gare ou aéroport correspondant à son voyage jusqu'au Resort.

Lors du départ du Resort, l'horaire du départ du transfert est prévu par le CM, tout changement d'horaire à la demande du GM nécessitera l'organisation d'un transfert privatif à la charge du GM, et le CM ne sera pas tenu pour responsable en cas de retard éventuel engendrant la perte du voyage retour.

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<sup>®</sup> doit respecter les horaires et le lieu de rendez-vous qui lui sont indiqués par le Club Med<sup>®</sup>. Les transferts dans ce cadre sont collectifs. Toute demande de transfert par le G.M<sup>®</sup> en dehors des heures fixées par le Club Med<sup>®</sup>, sera traitée dans le cadre d'un transfert privatif également à la charge du G.M<sup>®</sup>. Le G.M<sup>®</sup> 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

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 au 1.1 concernant les bagages volumineux dans le cadre du transfert s'applique également au Forfait avec transport.

### 1.2.1. Transport en train

Les Forfaits avec transport comprennent l'aller-retour avec transfert jusqu'au Resort/Appartement-Chalet. Le Club Med® réserve auprès de la SNCF des contingents sur lesquels s'appliquent des conditions d'utilisation. En cas d'annulation du transport ou de non-présentation du G.M® au départ, les conditions de résiliation définies ci-après au chapitre 4 s'appliquent en totalité sur le ou les parcours inutilisés. Les tarifs pour les moins de 4 ans permettent aux enfants d'occuper une place assise.

### 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 (en ce compris les taxes portuaires pour les Croisières Club Med 2) sont incluses dans les prix et sont celles connues à la date de publication du prix. Elles sont sujettes à modification conformément à la législation applicable (cf. article 4.2 des présentes). Les transferts aéroport/Resort/Villa/Appartement-Chalet sont compris dans le prix, sauf exceptions mentionnées. Le Rendez-Vous Vacances adressé au G.M® avant son départ reprend toutes les informations relatives à son vol tel que figurant sur l'E-Ticket. Ce document est à présenter par le G.M® à l'enregistrement avec les documents l'identifiant (passeport ou carte d'identité en fonction du lieu de destination) 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.

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 (url indiqué sur le Rendez-Vous Vacances). 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.

Les vols indiqués comme étant "directs" sont des vols sans escale ou avec escale(s) technique(s) uniquement sans changement d'appareil.

La responsabilité du 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<sup>®</sup> sans que cela puisse donner lieu à aucun remboursement ou avoir de la part du Club Med<sup>®</sup>.

Les vols affrétés par le Club Med<sup>®</sup> peuvent s'effectuer de jour comme de nuit, le premier et le dernier jour du voyage étant consacrés au transport. Le Club Med<sup>®</sup> 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 prix des Forfaits comprenant le transport (vols affrétés) sont des prix spécialement négociés par le Club Med<sup>®</sup>. Pour les vols réguliers, les tarifs sont fonction des disponibilités et des classes de réservation spécifiques auxquelles le Club Med<sup>®</sup> a accès. Dans le cas où il n'y aurait plus de place disponible ou dans l'hypothèse où le G.M<sup>®</sup> souhaiterait partir en dehors des dates auxquelles Club Med<sup>®</sup> 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<sup>®</sup> peut être amené à proposer un complément d'offre en vols spéciaux à la même date ou à une autre date ; un supplément pourra être appliqué et le montant confirmé avant toute réservation. Les billets d'avion des compagnies low cost sont émis dès la réservation, 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 transport, le Club Med<sup>®</sup>, sur demande formulée par le G.M<sup>®</sup> par tous moyens, aux coordonnées indiquées à l'article 13, 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<sup>®</sup>. 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.

Les horaires (enregistrement, code vol) et noms des compagnies aériennes sont communiqués à titre indicatif sur les contrats de vente et sont susceptibles de modification jusqu'au jour du départ. En cas de changement, notamment de transporteur, le G.M<sup>®</sup> sera informé par tout moyen approprié par le transporteur contractuel ou par Club Med<sup>®</sup> 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<sup>®</sup> justifiée par un manquement prouvé de Club Med<sup>®</sup> à son obligation d'informer le G.M<sup>®</sup> du nom du transporteur aérien, toutes les sommes versées par le G.M<sup>®</sup> lui seront restituées sans retenir une quelconque indemnité de résiliation.

### 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 Découverte by Club Med<sup>®</sup> impliquant un séjour en Resort) est le logement standard (appelé "supérieur") dit "à l'Unité" sauf dans le Resort Kemer ("logement à la personne"). 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<sup>®</sup> inscrit sur le même bulletin de vente et/ou dossier de réservation.

Pour les personnes inscrites seules sur un bulletin de vente et/ou dossier de réservation, le logement en Resort est obligatoirement en chambre individuelle (avec un supplément de prix à payer) sauf dans le Resort Kemer, où par exception un G.M<sup>®</sup> réservant un séjour dans ce Resort pourra partager sa chambre avec un autre G.M<sup>®</sup> (de même sexe) qu'il ne connaît pas. Dans ce dernier cas et de façon exceptionnelle, le Club Med<sup>®</sup> pourra être amené à changer un G.M<sup>®</sup> de chambre durant son séjour afin que la règle de non mixité soit respectée.

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 par le vendeur 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). Il est précisé que l'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.

Le 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 (par exemple : 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 pour 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 plus adaptés aux 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 sont invitées à se renseigner auprès de Club Med® avant d'effectuer leur réservation. Conformément au règlement CE n°1107/2006 sur les déplacements en avion, 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 le Club Med® dans les conditions prévues par le règlement précité. Le 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 et le Club Med® peuvent également exiger la présence d'une personne qui sera en mesure de leur apporter pendant leur transport, et leur séjour, 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® du Club Med® n'étant pas en mesure de leur 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 (ii) que le Club ait été préalablement dûment informé suffisamment à l'avance.

## 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 supérieur Deluxe, Suite, Villas, Appartements-Chalets etc... selon les catégories disponibles en Resort), le type de transport (Vol affrété, Vol régulier sur des classes de réservation Club Med ou pas, Vol low cost, Vol TUIFLY...), l'âge du G.M®, ainsi que l'ajout le cas échéant de prestations à la carte (stage de golf, Petit Club Med®,...). 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<sup>®</sup> 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, en aucun cas un prix définitif.

Les exemples de prix indiqués sur le Site 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 est applicable en fonction de l'âge de l'enfant le jour du départ, et non de son âge le jour de la réservation.

Lorsqu'une taxe de séjour a été instituée par l'autorité publique compétente, son paiement est obligatoire. Elle est selon le Resort, comprise ou pas 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<sup>®</sup> sur le Contrat.

En outre, le Club Med<sup>®</sup> se réserve le droit de réclamer au G.M<sup>®</sup> le paiement de la taxe de séjour qui serait instituée par décision de la commune ou toute autre autorité administrative compétente postérieurement à la date de réservation du Forfait. Dans un tel cas, le G.M<sup>®</sup> informé par Club Med<sup>®</sup> par tous moyens 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<sup>®</sup> 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 euros, toutes taxes comprises hors frais de dossier (cotisation annuelle). Certaines taxes ou frais supplémentaires (notamment la taxe touristique, les frais de visa et/ou la carte de tourisme, ...) 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<sup>®</sup> et sont à régler le cas échéant sur place. Ils seront indiqués au G.M<sup>®</sup> sur le descriptif ou dans le Contrat.

Le G.M<sup>®</sup> 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<sup>®</sup>.

Cotisation annuelle :

Au montant total du prix du Forfait, s'ajoute pour tout G.M<sup>®</sup> inscrit sur un dossier de réservation une cotisation annuelle au titre des frais de dossiers (anciennement appelés "Droits d'inscription"). Cette cotisation annuelle est de 20 € par G.M<sup>®</sup> à partir de 2 ans.

Elle est due au jour de la réservation du Forfait et valable pour une période de 12 mois à compter de cette date, pour toutes les réservations effectuées pendant cette période, quelle que soit la date de départ.

Le paiement de la cotisation par le G.M<sup>®</sup> emporte en tout état de cause, acceptation des règles applicables en Resort, qu'elles soient affichées ou directement données par le personnel, notamment en matière d'hygiène et de sécurité.

## 2.2. Réductions de prix et offres promotionnelles

Les réductions de prix ou offres spéciales mentionnées sur le Site, comme toute réduction de prix ou offre promotionnelle par ailleurs proposée ponctuellement par Club Med<sup>®</sup>, sont non rétroactives, non cumulables entre elles, sauf mention contraire. À cet égard, il est précisé que les offres promotionnelles du Club Med<sup>®</sup> 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<sup>®</sup> ayant déjà réservé leur Forfait à la date de l'offre. Le Club Med<sup>®</sup> se réserve la possibilité de supprimer tout ou partie des réductions de prix ou offres de réduction mentionnées sur le Site.



### 3. Comment régler vos vacances

Tout G.M.<sup>®</sup> achetant un Forfait doit avoir la capacité de contracter, c'est-à-dire être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et ne pas être sous tutelle ou curatelle. Il garantit la véracité des informations fournies par ses soins ou tout autre membre de sa famille.

Un acompte représentant 30% du montant total du prix du Forfait ( à l'exception des séjours avec une date de départ antérieure au 1er juillet 2022 pour lesquels l'acompte est de 25% ) 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 low cost, l'acompte est de 30% du montant total du Forfait hors transport + 100% du prix total du transport. Le solde doit impérativement être réglé sans qu'il soit besoin d'un quelconque rappel de la part du Club Med<sup>®</sup>, 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.<sup>®</sup> résidant hors de Belgique, Luxembourg et Pays-Bas, quelle que soit la date de leur réservation. Le G.M.<sup>®</sup> a également la possibilité de payer intégralement au moment de la réservation le prix de son Forfait. Le choix de cette modalité de paiement s'appliquera aux prestations supplémentaires le cas échéant réservées via son compte Client postérieurement à la réservation initiale.

Club Med<sup>®</sup> se réserve le droit de revenir vers le G.M.<sup>®</sup> après la commande pour des demandes d'information et/ou de justificatifs (copie de la carte bancaire ayant servi au paiement, copie de la pièce d'identité du titulaire de la carte bancaire, ...).

Les moyens de paiement acceptés par le Club Med<sup>®</sup> vous sont indiqués en Agence, par téléphone ou sur le Site. Il est rappelé que les espèces ne sont acceptées en règlement du prix du Forfait qu'en Agence et dans la limite du montant légal autorisé. En cas de Forfait d'un montant supérieur au plafond légal, le règlement devra être effectué intégralement par carte bancaire. Le Club Med<sup>®</sup> accepte les Chèques Cadeaux et certains chèques vacances (se renseigner sur le point de vente) portant le logo Club Med<sup>®</sup>.

Concernant les réservations par téléphone, le Club Med<sup>®</sup> se réserve la possibilité de n'accepter en règlement du prix du Forfait, à moins de 21 jours du départ, que les cartes bancaires ou les virements bancaires à l'exclusion de tout autre moyen de paiement.

Dans les points de vente, seront possibles les paiements par carte bancaire, les paiements en espèces uniquement dans les limites légales ainsi que les paiements en Chèques Cadeaux dans les points de vente habilités.

La carte bancaire permet par ailleurs au G.M.<sup>®</sup> de régler à la réservation l'acompte précité ainsi que la cotisation annuelle, 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, le Club Med<sup>®</sup> ne sera pas tenu de conserver la disponibilité du Forfait. Par ailleurs, le Club Med<sup>®</sup> pourra annuler ou résilier de plein droit le Forfait. Cette annulation ou résiliation sera considérée comme une annulation ou résiliation du fait du G.M.<sup>®</sup>. Dans cette hypothèse, le G.M.<sup>®</sup> sera redevable des indemnités de résiliation prévues à l'article 4.1.2 dont il devra s'acquitter sans délais, étant précisé que les sommes versées au titre de l'acompte seront conservées par le Club Med<sup>®</sup> et viendront en déduction des indemnités dues. En cas de non-respect par le G.M.<sup>®</sup> des délais de paiement indiqués ci-dessus, le Club Med<sup>®</sup> se réserve le droit de procéder au recouvrement des sommes en cause par tous moyens et d'inscrire le G.M.<sup>®</sup> concerné sur son "fichier liste incident", et ce dans le strict respect de la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Sans préjudice de ce qui précède, chaque G.M.<sup>®</sup> inscrit au titre d'un logement à l'Unité, en ce compris les logements en Villa/Appartement-Chalet (tel que défini au chapitre 1.3) sera tenu à l'égard du Club Med<sup>®</sup> 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 au chapitre 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.<sup>®</sup>, ce dernier étant alors réputé agir pour le compte des autres G.M.<sup>®</sup> en vertu d'un mandat donné par ces derniers et l'autorisant notamment à communiquer au Club Med<sup>®</sup> l'ensemble des informations nominatives concernant chacun des G.M.<sup>®</sup> concernés et nécessaires à l'inscription et au séjour (numéro d'adhérent notamment,

permettant l'identification des G.M® "accompagnants" au titre du logement). Le 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

**Le G.M® ne bénéficie pas du droit de rétractation pour l'achat de prestations touristiques conformément à l'article VI.53 du Code de droit économique.**

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". Il est préalablement rappelé que les offres de dernière minute ("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 Découverte by Club Med® et aux Forfaits Séjour avec transport sur vol régulier, vol low cost, vol TUIFLY 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 :

Frais de modification par personne (pour les séjours avec une date de départ jusqu'au 30 juin 2022) :

Date de modification (date de départ non comprise)	À 180j et + avant départ	179j à 45j avant départ	44j à 30j avant départ	29j à 8j avant départ	De 7j jusqu'au départ
Frais de changement par personne (Forfait sans transport ou avec transport sur vol ou par train affrété)	40 €	100 €	25%*	50%*	90%*
Frais de changement par personne si transport sur vol régulier, vol low cost ou vol TUIFLY	40 € + frais réels de la compagnie aérienne (1)	100 € + frais réels de la compagnie aérienne (1)	25%** + frais réels de la compagnie aérienne (1)	50%** + frais réels de la compagnie aérienne (1)	90%** + frais réels de la compagnie aérienne (1)

\*du montant total du prix du Forfait

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

Forfait réservé avec l'offre "Happy First"

(1) En cas de variation à la baisse (selon la décision de la compagnie aérienne), le G.M® en sera informé et se verra appliquer le nouveau pourcentage

En cas de modifications portant sur un changement de Resort ou Villa/Appartement-Chalet et/ou de date de départ/retour, le G.M<sup>®</sup> pourra bénéficier de l'offre "Happy First" si elle lui est applicable à la date de modification du Contrat (voir conditions de l'offre). Par ailleurs, les frais de changement par personne seront :

- les frais réels de la compagnie aérienne liés à un transport en vol régulier
- 100% du prix total du transport pour un Forfait comportant un vol low cost ou vol TUIFLY.

Si ce pourcentage était amené à varier à la baisse (selon la décision des compagnies aériennes), le G.M<sup>®</sup> se verrait appliquer le nouveau pourcentage.

La réduction "Happy First" applicable au nouveau Contrat sera recalculée sur la base du montant du nouveau Forfait réservé.

Frais de modification par personne (pour les séjours avec une date de départ à partir du 01 juillet 2022) :

Date de modification (date de départ non comprise)	À 180j et + avant départ	179j à 45j avant départ	44j à 30j avant départ	29j à 8j avant départ	De 7j jusqu'au départ
Frais de changement par personne (Forfait sans transport ou avec transport sur vol ou par train affrété)	40 €	100 €	30%*	50%*	90%*
Frais de changement par personne si transport sur vol régulier, vol low cost ou vol TUIFLY	40 € + frais réels de la compagnie aérienne (1)	100 € + frais réels de la compagnie aérienne (1)	30%** + frais réels de la compagnie aérienne (1)	50%** + frais réels de la compagnie aérienne (1)	90%** + frais réels de la compagnie aérienne (1)

\*du montant total du prix du Forfait

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

(1) En cas de variation à la baisse (selon la décision de la compagnie aérienne), le G.M<sup>®</sup> en sera informé et se verra appliquer le nouveau pourcentage

#### 4.1.2. Résiliation du fait du G.M<sup>®</sup>

##### 4.1.2.1 Conditions de résiliation des logements

En cas de résiliation pure et simple du Forfait par tous les G.M<sup>®</sup> inscrits au titre d'un logement à l'Unité, ou par un G.M<sup>®</sup> inscrit au titre du logement à la Personne, le Club Med<sup>®</sup> procède au remboursement des sommes versées (hors cotisation annuelle toujours conservée par le Club Med<sup>®</sup> sauf cas fortuit ou de force majeure), déduction faite des sommes retenues à titre d'indemnités de résiliation en application du barème suivant :

Frais de résiliation/annulation par personne (pour les séjours avec une date de départ jusqu'au 30 juin 2022) :

Date de modification (date de départ non comprise)	À 180j et + avant départ	179j à 45j avant départ	44j à 30j avant départ	29j à 8j avant départ	De 7j jusqu'au départ
Frais de changement par personne (Forfait sans transport ou avec transport sur vol ou par train affrété)	40 €	100 €	25%*	50%*	90%*
Frais de changement par personne si transport sur vol régulier, vol low cost ou vol TUIFLY	40 € + frais réels de la compagnie aérienne (1)	100 € + frais réels de la compagnie aérienne (1)	25%** + frais réels de la compagnie aérienne (1)	50%** + frais réels de la compagnie aérienne (1)	90%** + frais réels de la compagnie aérienne (1)

\*du montant total du prix du Forfait

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

(1) Si ce pourcentage était amené à varier à la baisse (selon la décision des compagnies aériennes), le G.M en sera informé et se verra appliqué le nouveau pourcentage

Frais de modification par personne (pour les séjours avec une date de départ à partir du 01 juillet 2022) :

Date de modification (date de départ non comprise)	À 180j et + avant départ	179j à 45j avant départ	44j à 30j avant départ	29j à 8j avant départ	De 7j jusqu'au départ
Frais de changement par personne (Forfait sans transport ou avec transport sur vol ou par train affrété)	40 €	100 €	30%*	50%*	90%*
Frais de changement par personne si transport sur vol régulier, vol low cost ou vol TUIFLY	40 € + frais réels de la compagnie aérienne (1)	100 € + frais réels de la compagnie aérienne (1)	30%** + frais réels de la compagnie aérienne (1)	50%** + frais réels de la compagnie aérienne (1)	90%** + frais réels de la compagnie aérienne (1)

\*du montant total du prix du Forfait

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

(1) En cas de variation à la baisse (selon la décision de la compagnie aérienne), le G.M® en sera informé et se verra appliquer le nouveau pourcentage

Les demandes d'annulation devront impérativement être notifiées au Club Med® par courrier (ou de tout autre moyen utilisé permettant d'en accuser réception) adressé au point de vente ou, en cas de réservation à distance (téléphone, Internet, etc.) par correspondance (ou de tout autre moyen utilisé permettant d'en accuser réception), au Club Méditerranée Avenue Louise 523 à 1050 Ixelles, 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 du courrier adressé, 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 au 4.1.2.1. 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(es) Forfait(s) résilié(s) et l'(les)indemnité(s) versée(s) au titre de la résiliation du(es)dit(s) Forfait(s) (ex. pour la réservation d'une chambre en occupation à 4 personnes pour un montant total de 4 000 euros soit 1 000 euros/pers : 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 500 euros, les G.M® souhaitant rester dans le logement initialement réservé devront payer un supplément de 500 euros (soit (1000 €) - (500 €)). Dans l'hypothèse où le(s) G.M® restant inscrit(s) refuserai(en)t le logement proposé par le 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 au 4.1.2.1 lui (leur) seraient alors appliquées.

Le 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 au Club Med® au titre de la réservation du Forfait (hors cotisation annuelle). Il appartient en toute hypothèse au G.M® bénéficiaire de prévenir le courtier en assurances : MARSH – CONTRAT CLUB MED BELGIQUE N° 7021002, avenue Herrmann-Debroux 2 / Herrmann-Debrouxlaan 2 B, 1160 Bruxelles (email : clubmed.be@marsh.com), dans le délai de 5 jours suivant la date de survenance de l'événement qui cause l'annulation. 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. Une assurance facultative est également proposée pour les Forfaits Villas et Appartements-Chalets.

#### 4.1.3. Cession du Contrat

Le G.M® peut céder son Contrat si le cessionnaire remplit 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 (ex : Lettre RAR, mail) 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. Le(s) contrat(s) d'assurance sont personnels et ne peuvent faire l'objet d'une cession.

La cession du Contrat entraîne des frais de cession dus solidairement au 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 40 € seront dus.

- Pour les Forfaits avec transport sur vols réguliers, vols low cost, vols TUIFLY ou par train.

En sus des frais de 40 € 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 ou de train 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® au moment de la demande de la cession.

Il est précisé que la cession d'un Forfait comportant un transport sur vol régulier 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 génèrera le paiement par le client des pénalités prévues à l'article 4 des présentes.

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 "Happy First", 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

Le 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 du Club Med®

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

Le Club Med® peut être amené, de son propre chef ou pour des raisons indépendantes de sa volonté, à apporter des modifications aux informations figurant sur le Site (ex : modifications des programmes initialement prévus). Dès lors que ces modifications affecteront de manière substantielle un élément fondamental du Forfait, le 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 ou des conditions climatiques s'imposant au 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 dates d'ouverture et de fermeture des Resorts ainsi que certaines des prestations proposées peuvent être sujettes à modification (par exemple : 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 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 au Club Med®. La responsabilité du Club Med® ne saurait être engagée dans ces hypothèses.

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

Le 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 du prix.

Les prix figurant dans les 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 sera communiqué au Gm au moment de l'établissement de l'offre préalable ou du Contrat, et établis en fonction des données économiques et fiscales précitées en vigueur à cette même date (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, le 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 au 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.

Le 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 bogue informatique qui ne lui est pas imputable directement. Le 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 d'un élément du Forfait et/ou du prix (et non d'une rectification d'une erreur matérielle manifeste du prix) dans les conditions ci-dessus définies, le Club Med® s'engage à en avertir ses G.M® par tout moyen (constituant un support durable au sens de la Directive Voyages à forfait du 25 novembre 2015) permettant d'en accuser réception (ex : lettre recommandée, email, fax) 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 au 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 au Club Med® par tout moyen écrit permettant d'en accuser réception (lettre recommandée, fax, email...) 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 du Club Med®

Si, avant le départ, le 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 (par exemple : lettre recommandée, email, fax...) 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 mail, fax..., le cachet de la poste pour la lettre recommandée faisant foi. Si le G.M® n'a pas porté à la connaissance du Club Med® son choix d'accepter le Forfait de substitution par tout moyen écrit permettant d'en accuser réception (ex. lettre recommandée, fax, email...) dans les 7 jours suivant la date de réception de la notification du Club Med®, le G.M® obtiendra, dans ce cas, le remboursement de l'intégralité des sommes versées, et recevra 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 force majeure, indépendants de la volonté du 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® au Club Med®.

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

Si, avant le départ, le 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 (Ex les produits Circuits Découverte By Club Med®), 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 de l'intégralité 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 du mineur précisant les conditions dans lesquelles l'accompagnant prendra sous sa garde et responsabilité le mineur concerné à l'occasion de la consommation du Forfait ; cette autorisation devra être établie sur le formulaire du Club Med® prévu à cet effet et disponible dans les points de vente du Club Med® ainsi que, tout éventuel visa et certificat de vaccination qui seraient requis par le pays de destination. Dans l'hypothèse où un enfant mineur voyage sans un de ses représentants légaux, il devra être communiqué au Club Med® au moment de la réservation, les coordonnées du G.M® qui en est responsable sur place ainsi que celles de l'enfant mineur (si ce dernier en dispose) afin d'établir un contact rapide si nécessaire. A défaut d'information contraire, le G.M® souscrivant le dossier de réservation sera considéré comme le responsable de l'enfant mineur.

L'ensemble des documents précités devra obligatoirement être remis à l'inscription ; à défaut, le Club Med® se réserve la faculté de refuser l'inscription du mineur concerné. Le 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.) sans préjudice des recours du 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.

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

### 5.2. Inscription dans les structures d'encadrement enfants du 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 et Club Med Passworld®), se renseigner en Agence ou 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. Le 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, le 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) ou les mineurs de moins de 18 ans (Resorts pour adultes).

Pour connaître précisément les clubs enfants proposés par Resort, inclus dans le Forfait de base ou avec supplément, se reporter à la page "Nos Resorts à la loupe". Le picto "Resort avec encadrement enfants" figurant le cas échéant sur la page de présentation d'un Resort, signifie uniquement que le Resort propose un encadrement mais ne renseigne pas sur le type d'encadrement.

Dans certains Resorts uniquement, le 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



certaines Resorts, le Club Med® pourra sur demande communiquer les coordonnées de services de baby sitting 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

### 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...) et pendant toute la durée du voyage.

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.

Pour préparer votre séjour, le Club Med vous conseille de consulter le site :

[https://diplomatie.belgium.be/fr/Services/voyager\\_a\\_letranger](https://diplomatie.belgium.be/fr/Services/voyager_a_letranger)

Le Club Med® tient par ailleurs à disposition du G.M®, dans ses points de vente, une information réactualisée telle qu'elle pourrait lui avoir été communiquée par les consulats (ou ambassades) des différents pays de destination (à savoir pays de départ et d'arrivée), de transit et d'escale ainsi que leurs coordonnées respectives. Les mineurs belges 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 étant rétablie, une autorisation de sortie devra être donnée par le titulaire de l'autorité parentale via un formulaire spécifique dûment signé, accompagné de la photocopie lisible d'un document officiel justifiant de l'identité du signataire. Le Club Med® se tient à la disposition des G.M® ressortissants des autres pays membres de l'Union européenne ou de l'Espace économique européen 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” du Site. Club Med vous conseille également de consulter les sites :

<https://www.itg.be/F/conseils-de-voyages>

[https://diplomatie.belgium.be/fr/Services/voyager\\_a\\_letranger](https://diplomatie.belgium.be/fr/Services/voyager_a_letranger)

## **PENDANT VOTRE SÉJOUR**

### 7. Règlement des dépenses sur place

#### 7.1. Comment régler sur place les dépenses ?

Le G.M<sup>®</sup> réglera ses dépenses de bar (uniquement celles non comprises dans son Forfait "Bar & Snacking inclus") au moyen d'une carte/bracelet Club Med<sup>®</sup> sur support magnétique dite carte "Club Med Pass" dont les modalités d'ouverture sont précisées en Resort ou d'une Carte Bancaire Internationale. Les autres dépenses (boutique, soins de bien-être, etc.) seront, selon le cas, payables avec la carte/bracelet "Club Med Pass" ou au moyen d'une carte bancaire internationale et/ou à défaut en monnaie locale lorsque le paiement de la sorte est autorisé et uniquement à la réception. 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, chaque G.M<sup>®</sup> doit solder son compte faisant état de l'ensemble des dépenses effectuées pendant son séjour et réglées au moyen de la carte/bracelet "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 GM<sup>®</sup> en Resort grâce à une carte Club Med Pass, Club Med<sup>®</sup> se réserve le droit de débiter le montant total de ces dépenses de la carte bancaire utilisée par le G.M<sup>®</sup> au moment de l'ouverture de son compte Club Med Pass<sup>®</sup>. Ce qui précède, est sans préjudice du droit que se réserve le Club Med<sup>®</sup> d'inscrire le G.M<sup>®</sup> sur le fichier « liste incident », et ce dans le strict respect de la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Dans certains Resorts, un service dit de "Easy Check out" (« départ express ») est proposé permettant une facturation automatique après le départ du GM de l'ensemble de ses dépenses effectuées en Resort. Le G.M<sup>®</sup> peut décider de souscrire à ce service à partir de son espace personnel 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<sup>®</sup> ».

S'agissant des activités qui sont organisées par des prestataires extérieurs non affiliés au Club Med<sup>®</sup> (au sein du Resort ou à l'extérieur de celui-ci), réservées et/ou payées sur place par le G.M<sup>®</sup>, 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 (en ce compris les prolongations de séjour et/ou changement de logement en catégorie supérieure) acheté sur place 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. 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<sup>®</sup> 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<sup>®</sup> 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...) 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 l'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 du Club Med®

### 9.1 Modification du Forfait du fait du Club Med

Dans l'hypothèse où, après le départ, le 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 ci-dessus définies que pour des raisons valables. Dans l'hypothèse où le 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 le Club Med® et le G.M®.

### 9.2 Non-conformité

Lorsqu'une non-conformité est constatée sur place, le G.M® est tenu de la signaler dans les meilleurs délais, à la réception du resort aux coordonnées indiquées sur le Contrat du G.M®.

Le 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 inévitables.

*- En cas de non-conformité d'un service : Club Med remédie à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou si cela entraîne des coûts disproportionnés compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des prestations concernées. Dans un tel cas, le Club Med accordera une réduction de prix. Si le Club Med ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par le G.M®, ce dernier pourra y remédier et se faire rembourser les dépenses nécessaires. Il n'est pas nécessaire que le G.M® précise un délai raisonnable si le Club Med® refuse de remédier à la non-conformité ou si une solution immédiate est requise.*

*- En cas de non-conformité d'une part importante des services : Club Med s'engage à faire son possible pour proposer au G.M d'autres prestations appropriées de qualité égale ou supérieure. Si les prestations sont de qualité inférieure, le Club Med accordera une réduction de prix appropriée.*

*- Si la non-conformité perturbe considérablement l'exécution du Forfait et que Club Med ne peut y remédier dans un délai raisonnable, le G.M pourra résoudre le Contrat sans payer de frais de résolution et demander une réduction de prix et/ou un dédommagement.*

### 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.

Le 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 clef.

## 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, le Club Med® ne peut être tenu pour responsable du fait de circonstances de force majeure (encore désignées sous les termes « Circonstances exceptionnelles et inévitables » au sens de l'article 2, 12° de la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage, telles que notamment la guerre, les attentats, émeutes, les épidémies, les pandémies, les cyclones, les révolutions, les catastrophes nucléaires, climatiques naturelles telles que cyclones, tsunamis, nuage, vent de sable) 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 », le 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 réduction de prix ou 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 achetées 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 du 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 trois fois le prix total du Forfait (cette limitation ne s'applique pas aux préjudices corporels ni aux dommages causés intentionnellement ou par négligence).

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. Il est à cet égard précisé qu'au titre des règlements précités, la responsabilité du transporteur aérien pour le dommage subi, en cas de décès, de blessure ou de toute autre lésion corporelle, par un voyageur à l'occasion d'un accident qui a lieu à bord d'un avion ou pendant toute opération d'embarquement ou de débarquement, ne peut faire l'objet d'aucune limite pécuniaire. Sa responsabilité est engagée automatiquement à hauteur de 113 100 DTS

(“Droits de Tirage Spéciaux”, équivalence en euros sur le site [http://www.imf.org/external/np/fin/data/rms\\_sdrv.aspx](http://www.imf.org/external/np/fin/data/rms_sdrv.aspx)), pour le dommage résultant d’un accident dans le transport aérien, à moins que le transporteur n’apporte la preuve que ce dommage résulte de la faute de la victime.

Au-delà de ce montant, le transporteur aérien peut exclure ou limiter sa responsabilité en prouvant que lui-même ou ses agents ont pris toutes les mesures nécessaires pour éviter le dommage, ou qu’il leur était impossible de les prendre. Le transporteur devra verser, au plus tard 15 jours après que la personne ayant droit à indemnisation a été identifiée, une avance proportionnelle au préjudice matériel subi, lui permettant de faire face à ses besoins immédiats, étant précisé que cette avance ne pourra pas être inférieure à environ 16 000 DTS par voyageur, en cas de décès. Cette avance ne constitue cependant pas une reconnaissance de responsabilité et pourra par conséquent être déduite, en fonction de la responsabilité du transporteur aérien, de toute somme versée ultérieurement. Cette avance n’est pas remboursable, sauf lorsque le dommage résulte de la faute de la victime ou lorsque la personne n’a pas droit à indemnisation.

En cas de retard des passagers, d’annulation d’un vol ou de refus d’embarquement d’un passager, le transporteur aérien est responsable dans les conditions et limites fixées notamment par le règlement communautaire n° 261/2004 du 11 février 2004 (applicable aux passagers au départ d’un aéroport situé sur le territoire d’un État membre de l’Union européenne, aux passagers au départ d’un aéroport situé dans un pays tiers et à destination d’un aéroport situé sur le territoire d’un État membre de l’Union européenne, sauf si les passagers bénéficient de prestations ou d’indemnisation et d’une assistance dans le pays tiers concerné, si le transporteur aérien est un transporteur communautaire) : ce règlement précise en effet l’assistance que le transporteur est tenu de fournir aux passagers concernés et le montant de l’indemnisation auxquels ces derniers peuvent avoir droit. En cas de retards subis par les passagers, le transporteur aérien devra verser des dommages et intérêts, à moins qu’il n’ait pris toutes les mesures raisonnables pour éviter le préjudice ou que l’adoption de telles mesures se soit révélée impossible. En vertu de la Convention de Montréal précitée, pour tout retard affectant les passagers, la responsabilité est limitée à 4 694 DTS. En cas de retard des bagages, le transporteur aérien est responsable des dommages, sauf s’il a pris toutes les mesures raisonnables pour les éviter ou s’il était impossible de prendre de telles mesures. La responsabilité en cas de retard des bagages est limitée à 1 131 DTS. Le transporteur aérien est responsable en cas de destruction, perte ou détérioration des bagages, à concurrence de 1 131 DTS. Dans le cas de bagages enregistrés, il est responsable même s’il n’y a pas faute de sa part, sauf si les bagages étaient défectueux. Dans le cas de bagages non enregistrés, le transporteur n’est responsable que s’il y a faute de sa part. Un passager peut bénéficier d’une limite de responsabilité plus élevée en faisant une déclaration spéciale au plus tard au moment de l’enregistrement et en acquittant une redevance supplémentaire. En cas de perte ou de dommages survenus à des bagages enregistrés et en cas de retard dans l’acheminement des bagages, le passager doit le faire constater par le transporteur aérien avant sa sortie d’aéroport et obtenir un récépissé, puis lui adresser une réclamation par écrit dans un délai respectivement de sept jours et de vingt et un jours à compter de la date à laquelle ils auraient dû être mis à sa disposition. Si le transporteur aérien effectuant le vol n’est pas le même que celui avec lequel un contrat a été conclu, le passager peut adresser une plainte ou une réclamation à l’un ou à l’autre. Si le nom ou le code d’un transporteur aérien figure sur le billet, toute action en dommages et intérêts doit être intentée dans les deux ans suivant la date d’arrivée de l’avion, ou suivant la date à laquelle l’avion aurait dû atterrir. La notion de responsabilité civile (accident, incident, vol) variant de pays à pays suivant les législations, le Club Med® conseille vivement aux G.M® de se garantir par une assurance individuelle. Le 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 clef.

En cas d’impossibilité pour le Club Med® de fournir le retour du G.M® tel que prévu dans le Contrat, pour des raisons exceptionnelles et 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 le Club Med® ait été prévenu de leurs besoins particuliers au moins 48 heures avant le début du Forfait.

En l’absence de circonstances exceptionnelles et 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<sup>®</sup>, et sans préjudice des recours que pourrait exercer le Club Med<sup>®</sup> en réparation du préjudice subi, le Club Med<sup>®</sup> se réserve le droit de prendre toute mesure utile à l'égard du contrevenant et notamment son exclusion du Resort ainsi que son inscription sur la liste "incident" dans le respect des dispositions de la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel

Une telle inscription impliquera la perte, s'il y a lieu, des avantages qui pourraient être réservés au G.M<sup>®</sup> 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<sup>®</sup>.

### 13. Réclamations

Nous vous invitons à nous adresser vos éventuelles réclamations relatives au Forfait par tout moyen permettant d'en accuser réception dans les 30 jours suivant la fin de la consommation du Forfait par Internet en remplissant le formulaire mis à sa disposition sous la rubrique "Contact" du Site.

Après avoir saisi le Service Relation Clients et à défaut de réponse mutuellement satisfaisante dans un délai raisonnable, Les réclamations portant uniquement sur les modalités d'une réservation effectuée en ligne peuvent être adressées via la plateforme <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Les réclamations mettant en jeu les assurances dommages ou responsabilité civile du Club Med<sup>®</sup> 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 le Club Med<sup>®</sup>.

Sans préjudice de ce qui précède, il est rappelé que ces réclamations devront être adressées directement au courtier d'assurance MARSH – CONTRAT CLUB MED BELGIQUE N° 7021002, avenue Herrmann-Debroux 2 / Herrmann-Debrouxlaan 2 B, 1160 Bruxelles – Belgique (email : [clubmed.be@marsh.com](mailto:clubmed.be@marsh.com)).

### 14. Données à caractère personnel

Lors de la première inscription au Club Med<sup>®</sup>, un numéro de G.M<sup>®</sup> 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 Belgique 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<sup>®</sup>. Par conséquent, il appartient aux G.M<sup>®</sup> de conserver la confidentialité de ce numéro ou solliciter la création d'un numéro personnel en cas de modification de leur situation familiale, le Club Med<sup>®</sup> 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<sup>®</sup> accepte de communiquer ses données personnelles (« Données ») à Club Med SAS, 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 du 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<sup>®</sup> aux mêmes fins. Pour ces finalités, les Données peuvent être transférées aux entités du groupe Club Med<sup>®</sup>, à ses partenaires commerciaux et prestataires (Cies 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<sup>®</sup> peut demander à l'adresse du DPO indiquée ci-dessous.

Par ailleurs, il est indiqué au G.M<sup>®</sup> 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<sup>®</sup> dispose de droits personnels 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 Club Med<sup>®</sup> - Service Relation Client, Avenue Louise 523, 1050 Ixelles, Belgique - en joignant copie d'un justificatif d'identité à sa demande écrite. En cas de réclamation,

il peut s'adresser à l'autorité de contrôle ou au Délégué à la Protection des Données du Club Med® : DPO - Service Relation Client-, Avenue Louise 523, 1050 Ixelles, Belgique.

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 le Club Med® d'assurer tout ou partie de la prestation demandée.

Chaque G.M® est invité à consulter la charte protection des Données du Club Med sur [www.clubmed.be](http://www.clubmed.be) 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 gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique <https://www.dncm.be/>

## 15. Assistance

L'Assistance est assumée par EUROP ASSISTANCE et non par Club Med®. Toute inscription au Club Med®, ou par l'intermédiaire d'un agent de voyages, fait bénéficier le G.M® des prestations d'EUROP ASSISTANCE, qui couvrent l'assistance aux personnes pendant le séjour ou le voyage (y compris pendant le transport Club Med®) ainsi que durant les trajets personnels des G.M® pour s'y rendre ou en revenir. Les garanties applicables sont celles en vigueur au moment de la date de départ.

### 15.1 DÉFINITIONS

Dans la présente Notice d'information les mots ci-après, qu'ils soient au singulier ou au pluriel et dans la mesure où leur première lettre est en majuscule, sont définis comme suit :

- **Assuré** : désigne toute personne physique ayant acheté un Séjour auprès du Souscripteur.
- **Bénéficiaire ou « Vous »** : désigne l'Assuré ainsi que toute personne séjournant avec l'Assuré dans le cadre du Séjour acheté auprès du Souscripteur.
- **Blessure** : désigne la lésion corporelle médicalement constatée atteignant le Bénéficiaire, provenant de l'action violente, soudaine et imprévisible d'une cause extérieure.
- **Catastrophe naturelle** : désigne un phénomène, tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel, ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel, et reconnu comme tel par les pouvoirs publics.
- **Chambre mortuaire** : désigne l'équipement existant dans les établissements de santé ou dans les aéroports pour conserver le corps du défunt.
- **Contrat** : désigne le contrat d'assurance pour compte n° **58 225 172** souscrit par CLUB MED auprès d'EUROP ASSISTANCE.
- **Domicile** : désigne la résidence principale et habituelle du Bénéficiaire figurant comme domicile sur son avis d'imposition sur le revenu.
- **Étranger** : désigne tout pays en dehors du Pays de Domicile du Bénéficiaire à l'exception des pays exclus visés à l'article 15.3.1.
- **Évènement** : désigne toute situation prévue et garantie par la présente Notice d'information et à l'origine d'une demande d'intervention auprès d'EUROP ASSISTANCE.
- **Frais médicaux ambulatoires en cas de suspicion et/ou maladie Covid-19**: désignent exclusivement les honoraires médicaux, les frais d'examens radiologiques et de tests de laboratoire engagés à l'Étranger pour le diagnostic et le suivi médical d'une infection consécutive à la Covid-19.

- **Hospitalisation** : désigne l'admission justifiée par un bulletin d'hospitalisation dans un centre hospitalier (hôpital ou clinique), prescrite par un médecin, consécutive à la survenance d'une Maladie ou à une Blessure, comportant au moins une nuit sur place.
- **Maladie** : désigne l'état pathologique dûment constaté par un docteur en médecine, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.
- **Pays de Domicile du Bénéficiaire** : désigne le pays où se trouve le Domicile du Bénéficiaire.
- **Membre de la famille** : désigne le conjoint, le partenaire ou le concubin notoire vivant sous le même toit du Bénéficiaire, l'enfant, y compris l'enfant du conjoint, partenaire ou du concubin notoire, le frère ou la sœur, le père, la mère, l'un des beaux-parents (à savoir les parents du conjoint du Bénéficiaire), l'un des petits-enfants ou l'un des grands-parents du Bénéficiaire.
- **Prestations d'assistance** : désigne les prestations d'assistance décrites dans la présente Notice d'information, aux conditions et dans les limites précisées au sein de ladite Notice d'information.
- **Séjour** : désigne le déplacement réalisé par l'Assuré à compter du 1<sup>er</sup> mai 2021, réservé par ce dernier auprès du Souscripteur et dont les dates, la destination et le coût figurent sur le bulletin d'inscription au voyage. La durée du Séjour à l'Étranger ne doit pas excéder 90 jours consécutifs.
- **Sinistre au Domicile** : désigne un dégât des eaux, un incendie, un cambriolage, les conséquences d'une Catastrophe naturelle, survenus au Domicile du Bénéficiaire durant son Séjour.
- **Souscripteur** : désigne Club Méditerranée, ayant son siège social en France, ci-après dénommé Club Med, qui a souscrit, auprès d'EUROP ASSISTANCE, le contrat d'assurance pour le compte de ses clients, personnes physiques ayant acheté un Séjour auprès du Club Med.

## 15.2 MODALITES D'INTERVENTION

**Il est nécessaire, en cas d'urgence, de contacter les services de secours pour tout problème relevant de leurs compétences.**

Pour permettre à EUROP ASSISTANCE d'intervenir, il est nécessaire :

➤ De prendre contact sans attendre avec EUROP ASSISTANCE :

Téléphone : - depuis la France : 01.41.85.84.86  
 - depuis l'Étranger : +33.1.41.85.84.86

Télécopie : - depuis la France : 01.41.85.85.71  
 - depuis l'Étranger : +33.1.41.85.85.71

- D'obtenir l'accord préalable d'EUROP ASSISTANCE avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,
- De fournir tous les éléments relatifs au contrat dont Vous êtes le Bénéficiaire,
- De se conformer aux solutions préconisées par EUROP ASSISTANCE,
- De fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

EUROP ASSISTANCE se réserve le droit de demander au Bénéficiaire tout justificatif nécessaire à l'appui de toute demande d'assistance (tels que certificat de décès, certificat de concubinage, avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant autre que votre nom, votre adresse, et les personnes composant votre foyer fiscal.)

**Toute dépense engagée sans notre accord ne donne lieu à aucun remboursement ou prise en charge a posteriori.**



### 15.3 COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE

Les Prestations d'assistance s'appliquent dans les pays du monde entier, à l'exception des pays exclus dans la présente Notice, y compris dans la clause Sanctions Internationales ci-dessous.

#### 15.3.1. SANCTIONS INTERNATIONALES

EUROP ASSISTANCE ne fournira aucune couverture, ne prendra en charge les prestations et ne fournira aucun service décrit dans le présent document si cela peut l'exposer à une sanction, à une interdiction ou à une restriction internationale telle que définie par l'Organisation des Nations Unies, ou l'Union européenne, ou les États-Unis d'Amérique. Plus d'informations disponibles sur <https://www.europ-assistance.com/fr/nous-connaître/informations-reglementaires-internationale>

A ce titre, et cumulativement avec toute autre exclusion territoriale définie dans le présent document, les prestations ne sont pas fournies dans les pays et territoires suivants : **Corée du Nord, Syrie, Crimée, Iran et Venezuela.**

Pour les ressortissants des États-Unis voyageant à Cuba, l'exécution des services d'assistance ou de paiement de prestation est conditionnée à la fourniture de la preuve que le voyage à destination de Cuba respecte les lois des États-Unis. Les ressortissants Américains sont réputés inclure toute personne, où qu'elle se trouve, qui est un citoyen américain ou réside habituellement aux États-Unis (y compris les titulaires d'une carte verte) ainsi que toute société de capitaux, société de personnes, association ou autre organisation, qu'elles y soient constituées ou y exercent des activités qui sont détenues ou contrôlées par de telles personnes.

#### 15.4. DURÉE DE LA GARANTIE

La présente Notice est applicable pour les Séjours réalisés à compter du 1<sup>er</sup> mai 2021.

L'Événement entraînant la mise en œuvre des Prestations d'assistance aux Bénéficiaires doit survenir entre le jour du départ du Séjour et le jour du retour prévu, cette période étant d'une durée maximale de 90 jours.

Les Prestations « Informations Voyage » prennent effet le jour de la réservation du Séjour afin que les Bénéficiaires puissent y avoir recours avant le jour de leur départ.

La validité de la Notice d'information est soumise à celle du Contrat conclu entre EUROP ASSISTANCE et le CLUB MED.

#### 15.5. CONDITIONS D'APPLICATION

EUROP ASSISTANCE intervient à la condition expresse que l'Événement qui l'amène à fournir la prestation demeure incertain au moment du départ.

L'intervention d'EUROP ASSISTANCE ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tous intervenants auxquels EUROP ASSISTANCE aurait l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale.

#### 15.6. TITRES DE TRANSPORT

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des dispositions de la présente Notice d'information, le Bénéficiaire s'engage à réserver à EUROP ASSISTANCE le droit d'utiliser les titres de transport qu'il détient. De même, il s'engage à rembourser à EUROP ASSISTANCE les montants dont il obtiendrait le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce titre de transport.

#### 15.7. PRESTATIONS D'ASSISTANCE

PRESTATIONS	MONTANT MAXIMUM TTC *
ASSISTANCE EUROP ASSISTANCE	

<b>ASSISTANCE AUX PERSONNES</b>	
Transport médical/Rapatriement	Frais réels
Retour des accompagnants Bénéficiaires	Titre de transport retour pour les Membres de la famille ou 1 accompagnant Bénéficiaire
Présence Hospitalisation	Titre de transport aller/retour pour 1 Membre de la famille du Bénéficiaire  Frais d'hôtel 120 € par nuit/10 nuits maximum
Hébergement d'un accompagnant Bénéficiaire pendant le Séjour	Frais d'hôtel 120 € par nuit pour 1 accompagnant Bénéficiaire ou 1 Membre de la famille  OU  250 € par nuit pour 2 ou plus Membres de la famille/10 nuits maximum
Frais de liaison	150 €
<b>PRESTATIONS</b>	<b>MONTANT MAXIMUM TTC *</b>
Frais de prolongation de Séjour	Frais d'hébergement 120 € par nuit/personne pour 2 accompagnants Bénéficiaires  OU  250 € par nuit pour les Membres de la famille/10 nuits maximum.  Dans les deux cas, la durée peut être étendue à 14 nuits maximum, sur décision des médecins d'EUROP ASSISTANCE, en cas de suspicion ou de Maladie avérée de la Covid-19, eu égard aux réglementations sanitaires émanant d'une autorité compétente du Pays de Domicile du Bénéficiaire ou du pays du lieu de Séjour, en vue d'éviter un risque de propagation de ladite maladie dans un contexte d'épidémie ou de pandémie.
Accompagnement des enfants Bénéficiaires de moins de 15 ans	1 titre de transport aller/retour

Retour anticipé en cas d'Hospitalisation ou décès d'un Membre de la famille	Titre de transport retour pour le Bénéficiaire et 1 accompagnant Bénéficiaire
Retour anticipé en cas de Sinistre au Domicile	1 titre de transport retour pour un Bénéficiaire
Téléconsultation	5 appels téléphoniques/Bénéficiaire/Séjour
<b>FRAIS MEDICAUX A L'ETRANGER</b>	
Avance et/ou Remboursement de frais d'Hospitalisation à l'Etranger	75 000 € Franchise 50 €
Remboursement complémentaire des Frais Médicaux Ambulatoires à l'Etranger en cas de suspicion et/ou maladie Covid-19	500 € par Evènement Franchise 50 €
Remboursement complémentaire des urgences dentaires à l'Etranger	500 € Franchise 50 €
<b>ASSISTANCE EN CAS DE DECES</b>	
Transport en cas de décès du Bénéficiaire	Frais réels
Frais de cercueil	1 500 €
Frais de Chambre mortuaire	750 €
<b>ASSISTANCE VOYAGE</b>	
Envoi de médicaments à l'Etranger	Frais d'expédition
Avance de la caution pénale à l'Etranger	15 000 €
Prise en charge des honoraires d'avocat à l'Etranger	3 000 €
Transmission de messages urgents	
Informations voyage	

\* taux applicable selon la législation en vigueur

### **15.7.1. ASSISTANCE AUX PERSONNES**

#### **AVANT DE PARTIR**

- Si Vous êtes sous traitement, n'oubliez pas d'emporter vos médicaments et transportez les dans vos bagages à mains pour éviter une interruption de traitement en cas de retard ou de perte de bagages ; en effet, certains pays (Etats-Unis, Israël, etc.) n'autorisent pas les envois de ce type de produits.

## **SUR PLACE**

- Si Vous pratiquez une activité physique ou motrice à risque ou un déplacement dans une zone isolée dans le cadre de votre voyage, Nous Vous conseillons de vous assurer au préalable qu'un dispositif de secours d'urgence a été mis en place par les autorités compétentes du pays concerné pour répondre à une éventuelle demande de secours.
- De même, en cas de perte ou de vols de vos papiers d'identité ou de vos moyens de paiement, il est plus aisé de reconstituer ces documents si Vous avez pris la peine d'en faire des photocopies et de noter les numéros de votre passeport, carte d'identité et carte bancaire, que Vous conserverez séparément.
- Si Vous êtes malade ou blessé(e), EUROP ASSISTANCE doit être contactée dans les plus brefs délais, après avoir pris soin de faire appel aux secours d'urgence du pays où Vous séjournez auxquels Nous ne pouvons nous substituer.

## **ATTENTION**

Certaines pathologies peuvent constituer une limite aux conditions d'application du Contrat. Nous Vous conseillons de lire attentivement la présente Notice d'information.

### **15.7.1.1. Transport médical/rapatriement**

Si au cours de votre Séjour Vous êtes malade ou blessé(e), nos médecins se mettent en relation avec le médecin local qui vous a pris en charge à la suite de la Maladie ou de la Blessure. Les informations recueillies auprès du médecin local et éventuellement de votre médecin traitant habituel permettent à EUROP ASSISTANCE, après décision de nos médecins, de déclencher et d'organiser en fonction des seules exigences médicales :

- soit votre retour à votre Domicile,
- soit votre transport, le cas échéant sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche de votre Domicile,

par véhicule sanitaire léger, par ambulance, par train (place assise 1re classe, couchette 1re classe ou wagon-lit), par avion de ligne ou avion sanitaire.

De même, en fonction des seules exigences médicales et sur décision de nos médecins, nous pouvons déclencher et organiser dans certains cas un premier transport vers un centre de soins de proximité avant d'envisager un retour vers une structure proche de votre Domicile. Le Service Médical d'EUROP ASSISTANCE peut réserver une place dans le service où l'Hospitalisation a été prévue.

Seuls votre situation médicale et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel.

## **IMPORTANT**

**Il est à cet égard expressément convenu que la décision finale à mettre en œuvre appartient en dernier ressort à nos médecins et ce, afin d'éviter tout conflit d'autorités médicales.**

Par ailleurs, dans le cas où Vous refuseriez de suivre la décision considérée comme la plus opportune par nos médecins, Vous nous déchargez de toute responsabilité, notamment en cas de retour par vos propres moyens ou encore en cas d'aggravation de votre état de santé.

### **15.7.1.2. Retour des Membres de la famille ou d'un accompagnant Bénéficiaire**

Lorsque Vous êtes rapatrié(e) par nos soins, selon avis de notre Service Médical, EUROP ASSISTANCE organise le transport des Membres de votre famille ou d'un accompagnant Bénéficiaire qui se déplacent avec Vous afin, si possible, de Vous accompagner lors de votre retour.

Ce transport se fera :

- soit avec Vous,
- soit individuellement.

EUROP ASSISTANCE prend en charge le transport par train 1re classe ou avion classe économique.

**Les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de Séjour à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport au Domicile, restent à votre charge.**

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « PRÉSENCE HOSPITALISATION ».**

### **15.7.1.3. Retour anticipé**

#### **15.7.1.3.1 Retour anticipé en cas d'Hospitalisation grave d'un Membre de la famille**

Pendant votre Séjour, Vous apprenez l'Hospitalisation grave et imprévue d'un Membre de votre famille. Afin que Vous puissiez vous rendre au chevet de la personne hospitalisée dans votre pays de Domicile, EUROP ASSISTANCE organise :

- soit votre voyage retour,
- soit votre voyage retour et celui d'un accompagnant Bénéficiaire de votre choix,

et prend en charge le(s) billet(s) de train 1re classe ou d'avion classe économique jusque dans votre pays de Domicile.

**Les frais de transport, au départ, pour se rendre du lieu de séjour à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport au Domicile, restent à votre charge.**

A défaut de présentation de justificatifs (bulletin d'hospitalisation, justificatif du lien de parenté) dans un délai de 30 jours à compter de la date de retour dans votre Pays de Domicile, EUROP ASSISTANCE se réserve le droit de Vous facturer l'intégralité de la prestation.

#### **15.7.1.3.2. Retour anticipé en cas de décès d'un Membre de la famille**

Pendant votre Séjour, Vous apprenez le décès d'un Membre de votre famille survenu dans votre pays de Domicile. Afin que Vous puissiez assister aux obsèques du défunt dans votre pays de Domicile, EUROP ASSISTANCE organise :

- soit votre voyage retour,
- soit votre voyage retour et celui d'un accompagnant Bénéficiaire de votre choix

et prend en charge le(s) billet(s) de train 1re classe ou d'avion classe économique jusque dans votre pays de Domicile.

**Les frais de transport, au départ, pour se rendre du lieu de séjour à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport au Domicile, restent à votre charge.**

A défaut de présentation de justificatifs (certificat de décès, justificatif du lien de parenté) dans un délai de 30 jours à compter de la date de retour dans votre Pays de Domicile, EUROP ASSISTANCE se réserve le droit de Vous facturer l'intégralité de la prestation.

**Cette prestation est accordée dès lors que la date des obsèques est antérieure à la date initialement prévue pour le retour du Bénéficiaire.**

#### 15.7.1.3.3. Retour anticipé en cas de Sinistre au Domicile

Pendant votre Séjour, Vous apprenez la survenance d'un Sinistre à votre Domicile. Si, à la suite de ce Sinistre, votre présence sur place est indispensable pour y effectuer des démarches administratives, EUROP ASSISTANCE organise et prend en charge votre voyage retour, par train 1re classe ou avion classe économique, du lieu de votre Séjour jusqu'à votre Domicile.

**Les frais de transport, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au Domicile, restent à votre charge.**

A défaut de présentation de justificatifs (déclaration de Sinistre auprès de l'assureur, rapport d'expertise, procès-verbal de plainte ou tout autre document relatif à votre Sinistre) dans un délai de 30 jours à compter de la date de retour dans votre Pays de Domicile, EUROP ASSISTANCE se réserve le droit de Vous facturer l'intégralité de la prestation.

#### 15.7.1.4. Présence Hospitalisation

Lorsque Vous êtes hospitalisé(e) pendant votre Séjour à la suite d'une Maladie ou d'une Blessure, et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que votre retour ne peut se faire avant 7 jours, EUROP ASSISTANCE organise et prend en charge le voyage aller-retour, par train 1re classe ou avion classe économique, d'un Membre de votre famille depuis votre Pays de Domicile afin qu'il se rende à votre chevet.

EUROP ASSISTANCE prend en charge également les frais d'hôtel du Membre de la famille (chambre et petit-déjeuner) jusqu'à concurrence de 120 € TTC par nuit pendant 10 nuits maximum.

**Les frais de restauration restent à votre charge.**

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Retour des accompagnants Bénéficiaires ».**

#### 15.7.1.5. Hébergement d'un accompagnant Bénéficiaire ou des Membres de la famille pendant le Séjour

Lorsque vous êtes hospitalisé(e) pendant votre Séjour à la suite d'une Maladie ou d'une Blessure, EUROP ASSISTANCE prend en charge les frais d'hôtel (chambre + petit-déjeuner) :

- soit d'un accompagnant Bénéficiaire (Membre de votre famille ou non) qui voyage avec vous jusqu'à concurrence de 120 € TTC par nuit pendant 10 nuits maximum,
- soit de plusieurs Membres de votre famille qui voyagent avec vous jusqu'à concurrence de 250 € TTC par nuit, quel que soit le nombre de personnes hébergées, pendant 10 nuits maximum.

**Les deux plafonds ne sont pas cumulables.**

**Les frais de restauration restent à votre charge.**

Dans les deux cas, notre prise en charge cesse à compter du jour où nos médecins jugent, à partir des informations communiquées par les médecins locaux, que Vous êtes en mesure de reprendre le cours de votre Séjour interrompu ou de rentrer à votre Domicile.

#### 15.7.1.6. Frais de liaison

A la suite d'une Maladie ou d'une Blessure survenues lors de votre Séjour, Vous devez vous rendre du lieu de Séjour vers une structure de soin : EUROP ASSISTANCE rembourse vos frais de transport aller/retour et/ou les frais de transport aller/retour d'un accompagnant Bénéficiaire, jusqu'à concurrence de 150 € TTC par Evénement.

**Les transports sollicités auprès des organismes locaux de secours d'urgence sont exclus.**

#### **15.7.1.7. Frais de prolongation de Séjour**

A la suite d'une Maladie ou d'une Blessure survenues lors de votre Séjour, Vous êtes dans l'obligation de prolonger votre Séjour sur place au-delà de la date initiale de retour dans les cas suivants :

- en cas d'Hospitalisation : si Vous êtes hospitalisé(e) et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que cette Hospitalisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour, EUROP ASSISTANCE prend en charge les frais d'hébergement au Club Med (forfait) ou dans un hôtel extérieur (chambre et petit-déjeuner):

- soit de deux accompagnants Bénéficiaires jusqu'à concurrence de 120 € TTC par accompagnant et par nuit pendant 10 nuits maximum par Evènement,

- soit des Membres de votre famille qui voyagent avec Vous jusqu'à concurrence de 250 € TTC par nuit, quel que soit le nombre de personnes hébergées, pendant 10 nuits maximum par Evènement.

- en l'absence d'Hospitalisation : si Vous n'êtes pas hospitalisé(e), mais que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que votre état de santé ne vous permet pas de rentrer dans votre Pays de Domicile à la date initiale de retour, EUROP ASSISTANCE prend en charge les frais d'hébergement au Club Med (forfait) ou dans un hôtel extérieur (chambre et petit-déjeuner) :

- soit de Vous-même et de deux accompagnants Bénéficiaires jusqu'à concurrence de 120 € TTC par personne et par nuit pendant 10 nuits maximum par Evènement,

- soit de Vous-même et des Membres de votre famille qui voyagent avec Vous jusqu'à concurrence de 250 € TTC par nuit, quel que soit le nombre de personnes hébergées, pendant 10 nuits maximum par Evènement.

Dans les deux cas, la durée peut être étendue à 14 nuits maximum, sur décision des médecins d'EUROP ASSISTANCE, en cas de suspicion ou de Maladie avérée de la Covid-19, eu égard aux réglementations sanitaires émanant d'une autorité compétente du Pays de Domicile du Bénéficiaire ou du pays du lieu de Séjour, en vue d'éviter un risque de propagation de ladite maladie dans un contexte d'épidémie ou de pandémie.

Notre prise en charge cesse à compter du jour où nos médecins jugent, à partir des informations communiquées par les médecins locaux, que Vous êtes en mesure de rentrer à votre Domicile.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Présence Hospitalisation ».**

#### **15.7.1.8. Accompagnement des enfants de moins de 15 ans**

Lorsque, malade ou blessé(e), Vous vous trouvez dans l'impossibilité de vous occuper des enfants Bénéficiaire de moins de 15 ans voyageant avec vous, EUROP ASSISTANCE organise et prend en charge le voyage aller-retour par train 1re classe ou avion classe économique depuis votre pays de Domicile d'une personne de votre choix (y compris un salarié CLUB MED depuis le resort ou de l'un des membres d'EUROP ASSISTANCE afin de ramener les enfants Bénéficiaires dans votre pays de Domicile par train ou avion .

**Les billets des enfants restent à votre charge.**

#### **15.7.1.9. Frais médicaux à l'Etranger**

**Pour bénéficier des Avances et/ou de Remboursements des garanties Frais médicaux ci-dessous, Vous devez effectuer, dès le retour dans votre pays de Domicile ou sur place, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes de prévoyance auxquels vous êtes affiliés et nous communiquer les pièces justificatives mentionnées ci-après.**



#### **15.7.1.9.1. Avance et/ou Remboursement complémentaire de frais d'Hospitalisation à l'Étranger**

EUROP ASSISTANCE prend en charge, sous forme d'Avance ou de Remboursement, les frais d'Hospitalisation à la suite d'une Maladie ou d'une Blessure survenue à l'Étranger dès lors que Vous êtes jugé(e) intransportable par décision de nos médecins prise après recueil des informations auprès du médecin local.

**Aucune prise en charge n'est accordée à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre transport, même si Vous décidez de rester sur place.**

a) Avance de frais d'Hospitalisation à l'Étranger

Cette avance s'effectuera sous réserve des conditions cumulatives suivantes :

- pour des soins prescrits en accord avec nos médecins,
- tant que ces derniers vous jugent intransportable après recueil des informations auprès du médecin local.

Dans tous les cas, Vous vous engagez à nous rembourser cette avance au plus tard 30 jours après réception de notre facture. Cette obligation s'applique même si vous avez engagé les procédures de remboursement visées ci-dessous.

Pour être Vous-même remboursé(e), Vous devrez ensuite effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de vos frais d'Hospitalisation auprès des organismes de prévoyance auxquels vous êtes affilié(e).

Bien entendu, dès que ces procédures ont abouti, EUROP ASSISTANCE prend en charge la différence entre le montant de l'avance que Vous nous avez remboursée et le montant des sommes perçues auprès des organismes de prévoyance concernés jusqu'à concurrence de 75 000 € TTC, sous réserve que Vous nous communiquiez les documents suivants :

- les photocopies des documents justifiant des dépenses engagées,
- les décomptes originaux de tous les organismes de prévoyance concernés justifiant des remboursements obtenus.

b) Remboursement complémentaire de frais d'Hospitalisation à l'Étranger.

Afin de bénéficier du Remboursement complémentaire de frais d'Hospitalisation à l'Étranger, Vous vous engagez à effectuer, sur place ou au retour dans votre pays de Domicile, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes de prévoyance auxquels Vous êtes affilié(e), ainsi qu'à transmettre à EUROP ASSISTANCE les documents suivants :

- les photocopies des documents justifiant des dépenses engagées,
- les décomptes originaux de tous les organismes de prévoyance concernés justifiant des remboursements obtenus.

EUROP ASSISTANCE vous rembourse le montant des frais d'Hospitalisation engagés à l'Étranger et restant à votre charge après remboursement effectué par les organismes de prévoyance jusqu'à concurrence de 75 000 € TTC.

À défaut de réception des documents mentionnés ci-dessus, nous ne pourrions pas procéder au remboursement.

**Le plafond cumulé de la garantie « Avance et/ou Remboursement complémentaire de frais d'Hospitalisation à l'Étranger » ne peut pas dépasser 75 000 € TTC.**

**Une franchise de 50 € TTC par Bénéficiaire et par Événement est appliquée dans tous les cas.**

#### **15.7.1.9.2 Remboursement complémentaire des Frais médicaux ambulatoires à l'Étranger en cas de suspicion et/ou maladie Covid-19**

Pendant votre Séjour à l'Étranger, Vous manifestez des symptômes pouvant être liés à une infection consécutive à la Covid-19 et suite à la décision de nos médecins, EUROP ASSISTANCE pourra prendre en charge, sous forme de

Remboursement, jusqu'à concurrence de 500 € TTC par Evènement, **de manière exhaustive et limitative, les frais médicaux de diagnostic et de suivi médical liés à la Covid-19 suivants**, prescrits pendant votre Séjour par un médecin conformément à la réglementation locale :

- honoraires médicaux,
- examens radiologiques,
- tests de laboratoire.

Afin de bénéficier du Remboursement complémentaire des Frais médicaux ambulatoires à l'Étranger **en cas de suspicion et/ou maladie Covid-19**, Vous devez effectuer, sur place ou au retour dans votre Pays de Domicile, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces Frais médicaux ambulatoires auprès des organismes de prévoyance auxquels vous être affilié(e), et transmettre à EUROP ASSISTANCE les documents suivants :

- les photocopies des documents justifiant des dépenses engagées,
- les décomptes originaux de tous les organismes de prévoyance concernés justifiant des remboursements obtenus.

Dès lors, nous vous remboursons le montant des Frais médicaux ambulatoires engagés à l'Étranger et restant à votre charge après remboursement effectué par les organismes de prévoyance jusqu'à concurrence de 500 € TTC par Evènement.

À défaut de réception des documents mentionnés ci-dessus, nous ne pourrions pas procéder au remboursement.

**Une franchise de 50 € TTC par Bénéficiaire et par Evènement est appliquée dans tous les cas.**

#### **15.7.1.9.3. Remboursement complémentaire des urgences dentaires à l'Étranger**

Pendant votre Séjour à l'Étranger, Vous devez effectuer des soins dentaires relevant d'une urgence selon avis des médecins d'EUROP ASSISTANCE.

EUROP ASSISTANCE vous rembourse ces soins dentaires jusqu'à concurrence de 500 € TTC

Vous vous engagez à effectuer, sur place ou au retour dans votre pays de Domicile, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes de prévoyance auxquels vous êtes affiliés, ainsi qu'à transmettre à EUROP ASSISTANCE les documents suivants :

- les photocopies des documents justifiant des dépenses engagées,
- les décomptes originaux de tous les organismes de prévoyance concernés justifiant des remboursements obtenus.

Nous vous remboursons le montant des frais dentaires d'urgence engagés à l'Étranger et restant à votre charge après remboursement effectué par les organismes de prévoyance.

À défaut de réception des documents mentionnés ci-dessus, nous ne pourrions pas procéder au remboursement.

**Une franchise de 50 € TTC par Bénéficiaire et par événement est appliquée dans tous les cas.**

#### **15.7.1.10. Transport en cas de décès**

Un Bénéficiaire décède au cours d'un Séjour : EUROP ASSISTANCE organise et prend en charge le transport du défunt jusqu'au lieu des obsèques dans son Pays de Domicile.

EUROP ASSISTANCE prend également en charge l'intégralité des frais nécessités par les soins de préparation et les aménagements spécifiques au transport, (y compris les frais de dépôt du cercueil en Chambre mortuaire jusqu'à **concurrence de 750 €**).

De plus, EUROP ASSISTANCE participe aux frais de cercueil jusqu'à **concurrence de 1 500 € TTC**.

**Les autres frais (notamment de cérémonie, convois locaux, inhumation) restent à la charge de la famille.**

#### **15.7.1.11. Envoi de médicaments**

Pendant votre Séjour à l'Étranger, Vous ne pouvez pas vous procurer des médicaments indispensables à la poursuite de votre traitement et dont l'interruption vous fait courir, selon avis des médecins d'EUROP ASSISTANCE, un risque pour votre santé.

EUROP ASSISTANCE recherche des médicaments équivalents sur place et organise une visite médicale avec un médecin local qui pourra vous les prescrire. Les frais de la consultation et des médicaments restent à votre charge.

S'il n'existe pas de médicaments équivalents sur place, EUROP ASSISTANCE organise, à partir de la France uniquement, l'envoi des médicaments prescrits par votre médecin traitant sous réserve que ce dernier adresse à nos médecins un duplicata de l'ordonnance qu'il vous a remise et que ces médicaments soient disponibles dans les pharmacies de ville. EUROP ASSISTANCE prend en charge les frais d'expédition et vous refacture les frais de douane et le coût d'achat des médicaments que Vous vous engagez à nous rembourser à réception de la facture.

Ces envois sont soumis aux conditions générales des sociétés de transport que nous utilisons. Dans tous les cas, ils sont soumis à la réglementation et aux conditions imposées par la France et les législations nationales de chacun des pays en matière d'importation et d'exportation des médicaments.

EUROP ASSISTANCE se dégage de toute responsabilité pour les pertes, vols des médicaments et restrictions réglementaires qui pourraient retarder ou rendre impossible le transport des médicaments, ainsi que pour les conséquences en découlant. Par ailleurs, l'abandon de la fabrication des médicaments, le retrait du marché ou la non-disponibilité en France constituent des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de la prestation.

**Dans tous les cas, sont exclus les envois de produits sanguins et dérivés du sang, les produits réservés à l'usage hospitalier ou les produits nécessitant des conditions particulières de conservation, notamment frigorifiques et de façon plus générale les produits non disponibles en officine de pharmacie en France.**

#### **15.7.1.12. Avance de la caution pénale et prise en charge des honoraires d'avocat (Étranger uniquement)**

Pendant votre Séjour à l'Étranger Vous faites l'objet de poursuites judiciaires du fait d'un accident de la circulation **et ce à l'exclusion de toute autre cause** : EUROP ASSISTANCE fait l'avance de la caution pénale jusqu'à concurrence de 15 000 € TTC sous réserve de la communication préalable d'un acte d'accusation et/ou tout document émanant des autorités judiciaires locales permettant d'attester de l'existence de poursuites judiciaires à votre encontre.

Vous vous engagez à nous rembourser cette avance au plus tard 30 jours après réception de notre facture ou aussitôt que cette caution vous aura été restituée par les autorités, si la restitution intervient avant l'expiration de ce délai.

Cette prestation ne couvre pas les suites judiciaires engagées dans votre pays de Domicile, par suite d'un accident de la route survenu à l'Étranger.

De plus, EUROP ASSISTANCE prend en charge les frais d'avocat que Vous avez été amené, de ce fait, à engager sur place jusqu'à concurrence 3 000 € TTC, à condition que les faits reprochés ne soient pas passibles de sanctions pénales dans la législation du pays.

Votre demande de prise en charge devra obligatoirement être accompagnée de la décision de justice définitive devenue exécutoire.

**Cette prestation ne couvre pas les suites judiciaires engagées dans votre pays de Domicile par suite d'un accident de la route survenu à l'Étranger.**

**Les faits en relation avec une activité professionnelle excluent l'application de cette prestation.**

## **15.7.2. CONSEIL VOYAGE / MESSAGERIE**

### **15.7.2.1. Information voyage**

À votre demande, nous pouvons vous fournir des informations concernant :

- les précautions médicales à prendre avant d'entreprendre un voyage (vaccins, médicaments, etc.),
- les formalités administratives à accomplir avant un voyage ou en cours de voyage (visas, etc.), • les conditions de voyage (possibilités de transport, horaires d'avion, etc.),
- les conditions de vie locale (température, climat, nourriture, etc.).

Le service Information Voyage d'EUROP ASSISTANCE peut être joint de 9h à 18h tous les jours, sauf le dimanche et les jours fériés.

### **15.7.2.2. Transmission de messages urgents**

Au cours de votre Séjour, Vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne qui se trouve dans votre pays de Domicile. EUROP ASSISTANCE transmet, à l'heure et au jour que vous avez choisis, le message que Vous nous aurez communiqué par téléphone au numéro suivant :

Depuis la France : 01.41.85.84.86

Depuis l'Étranger : +33.1.41.85.84.86

Le Bénéficiaire peut aussi utiliser ce numéro pour laisser un message destiné à une personne de son choix qui pourra en prendre connaissance sur simple appel.

NOTA : Ce service ne permet pas l'usage du PCV. Le contenu de vos messages, ne saurait, par ailleurs, en aucun cas engager notre responsabilité, et reste soumis à la législation française, notamment pénale et administrative. Le non-respect de cette législation peut entraîner le refus de communiquer le message.

## **15.8. CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SERVICE DE TELECONSULTATION**

Les prestations proposées au titre de la garantie Téléconsultation sont disponibles sur rendez-vous.

**Cette garantie est limitée à cinq (5) appels téléphoniques par Bénéficiaire durant son Séjour.**

### **DEFINITION SPECIFIQUE A CETTE GARANTIE**

**Professionnel de santé :** désigne tout médecin et tout infirmier(e) diplômé(e) d'Etat (IDE) participant à la mise en œuvre de la garantie téléconsultation dans les limites de leurs compétences respectives ;

**Plateforme :** désigne la plate-forme téléphonique, outil de mise en œuvre de la garantie de téléconsultation associé à une organisation médicale ;

**Téléconsultation :** désigne un acte de télémédecine au sens de l'article L. 6316-1 du Code de la santé publique français, tel que décrit dans la clause ci-dessous, et réalisée par l'intermédiaire de la Plateforme.

### **OBJET DE LA GARANTIE**

La Téléconsultation ne constitue pas un service d'urgence. En cas d'urgence, le Bénéficiaire doit contacter les services de secours locaux.

La Téléconsultation n'a pour objet de remplacer ni une prise en charge globale ni le suivi du Bénéficiaire par son médecin traitant.

Les informations médicales échangées avec les Professionnels de santé restent strictement confidentielles et sont soumises au secret médical, aucune donnée n'étant transmise à l'Assureur.

## **CE QUE NOUS GARANTISSONS**

Si pendant son Séjour, un Bénéficiaire a besoin d'une assistance en médecine générale alors qu'il n'arrive pas à joindre son médecin traitant, le Bénéficiaire peut contacter la Plateforme aux fins de bénéficier de la garantie Téléconsultation sur rendez-vous.

Dans le cadre et à l'issue de la Téléconsultation, le Professionnel de Santé pourra, sous son appréciation indépendante et dans le respect de ses obligations professionnelles et déontologiques, du parcours de soins du Bénéficiaire et de la législation en vigueur en France:

- Délivrer au Bénéficiaire une information santé, sans visée diagnostic ;
- Renseigner un dossier médical ou renseigner un questionnaire médical spécifique ;
- Transmettre, par envoi sécurisé, au Bénéficiaire et/ou au pharmacien désigné par le Bénéficiaire une prescription écrite médicamenteuse, selon son appréciation et adaptée à la législation locale ;
- Transmettre, par envoi sécurisé, le compte-rendu de la Téléconsultation au Bénéficiaire et/ou à son médecin traitant et/ou à tout autre Professionnel de Santé désignés par le Bénéficiaire et impliqués dans sa prise en charge.

**Ce service de Téléconsultation est destiné aux Bénéficiaires résidant en France lors de leur Séjour à l'Etranger et aux ressortissants de pays Etrangers lors de leur Séjour en France.**

**Il est rendu en langue française et pourra être réalisé en langue anglaise (sous réserve de disponibilité du médecin).**

## **LIMITE DE LA GARANTIE**

EUROP ASSISTANCE ne saurait être tenue responsable :

- des interruptions de service et/ou dommages résultant de défaillances ou interruptions des réseaux téléphoniques et/ou informatiques ;
- de modifications de la situation du Bénéficiaire et notamment de son état de santé antérieur ou actuel qui ne lui auraient pas été signifiées lors de la Téléconsultation;
- des conséquences d'une réglementation locale interdisant ou ne reconnaissant pas les actes de Téléconsultation et/ou les prescriptions écrites médicamenteuses réalisées par nos Professionnels de santé;
- d'un cas de force majeure ou du fait d'un tiers.

La Téléconsultation peut être refusée par le professionnel de santé si celui-ci estime, en application de ses obligations professionnelles et déontologiques et de la réglementation en vigueur, que le Bénéficiaire n'est pas en mesure d'échanger dans le cadre d'une Téléconsultation ou qu'un examen clinique avec présence physique du Bénéficiaire ou que des examens complémentaires sont nécessaires. Dans ce cas, il oriente le Bénéficiaire vers son médecin traitant ou un établissement de soins proche de son lieu de Séjour et adapté à sa situation, selon son choix. Le Bénéficiaire reconnaît et accepte que, dans de telles situations, le professionnel de Santé l'informe et lui expose les motifs de l'impossibilité de bénéficier des prestations au titre de la garantie Téléconsultation.

## **EXCLUSIONS GENERALES SPECIFIQUES A LA GARANTIE TELECONSULTATION**

Nous ne pouvons, en aucun cas, nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant à l'article 15.9 « EXCLUSIONS GENERALES », sont exclus :

- La médecine d'urgence et les situations d'urgence nécessitant la saisine des services d'urgence ;
- Les consultations médicales nécessitant un médecin spécialiste ;
- Les consultations médicales qui nécessitent la présence physique du Bénéficiaire ou des examens complémentaires ;
- Les demandes relatives au suivi d'une maladie chronique connue du Bénéficiaire ;
- Les demandes de second avis médical ;
- Les demandes relatives à des nourrissons de moins de 12 mois ;
- L'utilisation par le Bénéficiaire du service de téléconsultation dans un cadre ou à des visées professionnelles ;
- Une information sur le coût des médicaments prescrits ;
- La prescription de médicaments ou de soins pour un renouvellement de traitement (sauf si le traitement est supérieur à 7 jours) :
- La prescription de traitement supérieur à 7 jours,
- La prescription de préparations magistrales ou officinales,
- L'émission de certificats médicaux,
- La prescription d'arrêt de travail,
- Les prescriptions particulières, à savoir :
  - Médicaments soumis à prescription restreinte,
  - Médicaments soumis à accord préalable
  - Médicaments d'exception,
  - Prescriptions de stupéfiants.

## **INFORMATIONS NECESSAIRES POUR LA MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE TELECONSULTATION**

Lorsque le Bénéficiaire contacte la Plateforme en vue de bénéficier de la garantie Téléconsultation, il sera authentifié par l'intermédiaire des informations suivantes :

- Nom
- Prénom
- Date de naissance

- Dates de séjour

Lieu du Resort Club Med ou lieu du Séjour

Le consentement du Bénéficiaire sera sollicité et devra être recueilli afin de permettre la collecte et le traitement des données personnelles de santé ainsi que la réalisation des prestations dans le cadre de la garantie Téléconsultation.

Le Bénéficiaire fournira les informations nécessaires au Professionnel de Santé pour lui permettre de réaliser la Téléconsultation dans des conditions appropriées.

Les échanges entre le Professionnel de Santé et le Bénéficiaire sont couverts par le secret médical.

La mise en œuvre de la garantie Téléconsultation conduit au traitement des données médicales de l'Assuré.

Ces données sont hébergées par la société CLARANET, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro B 419 632 286, dont le siège social est sis 18-20, rue du Faubourg du Temple, 75011 Paris, France.

### **15.9. EXCLUSIONS GENERALES**

**EUROP ASSISTANCE ne peut, en aucun cas, se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.**

**Sont exclus ou ne peuvent donner lieu à prise en charge :**

- **Sauf dérogation expressément prévue, les conséquences d'une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme, une Catastrophe naturelle,**
- **les conséquences de participation volontaire du Bénéficiaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,**
- **les conséquences de la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,**
- **les conséquences de l'exposition à des agents biologiques infectants, à des agents chimiques type gaz de combat, à des agents incapacitants, à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,**
- **les conséquences d'une mise en quarantaine et/ou de mesures de restriction de déplacement décidées par une autorité compétente, qui pourraient affecter les Bénéficiaires avant ou pendant son Séjour,**
- **les Séjours dans des pays, régions, ou zones vers lesquels les voyages sont formellement déconseillés par les autorités gouvernementales du pays de Domicile du Bénéficiaire,**
- **les conséquences d'actes intentionnels de la part du Bénéficiaire ou les conséquences d'actes dolosifs, de tentatives de suicide ou suicides,**
- **l'usage de médicaments, de drogues ou de stupéfiants ou produits assimilés, non prescrits médicalement, et l'usage abusif d'alcool,**
- **les états de santé et/ou maladies et/ou blessures préexistants diagnostiqués et/ou traités ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 3 mois précédant toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,**
- **les frais engagés sans l'accord d'EUROP ASSISTANCE, ou non expressément prévus par les présentes,**
- **les frais non justifiés par des documents originaux,**
- **les sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie du Contrat ou en dehors des dates de validité du Contrat, et notamment au-delà de la durée du Séjour prévu à l'Etranger,**
- **les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y**

participez en tant que concurrent, ou au cours d'essais sur circuit soumis à homologation préalable des pouvoirs publics, et ce, même si Vous utilisez votre propre véhicule,

- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique, leurs conséquences et les frais en découlant,
- l'organisation et la prise en charge du transport visé au paragraphe "Transport médical/rapatriement" pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne n'empêchent pas l'Assuré/Bénéficiaire de poursuivre son voyage,
- les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les demandes relatives à la procréation ou la gestation pour le compte d'autrui, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales),
- les cures thermales, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais médicaux engagés dans le pays de Domicile du Bénéficiaire,
- les frais médicaux ambulatoires autres que ceux prévus à l'article 15.7.1.9.2,
- les hospitalisations prévues, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais d'optique (lunettes et verres de contact par exemple),
- les vaccins et frais de vaccination,
- les visites médicales de contrôle, leurs conséquences et les frais s'y rapportant,
- les interventions à caractère esthétique, ainsi que leurs éventuelles conséquences et les frais en découlant,
- les séjours dans une maison de repos, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les services médicaux ou paramédicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française, et les frais s'y rapportant,
- les bilans de santé concernant un dépistage à titre de prévention, les traitements ou analyses réguliers, leurs conséquences et les frais en découlant,
- l'organisation des recherches et secours de personnes en mer ou en montagne,
- l'organisation des recherches et secours de personnes dans le désert, ainsi que les frais s'y rapportant,
- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec le Bénéficiaire,
- les frais d'annulation de voyage,
- les frais de restaurant,
- les frais de douane.



## 15.10. LIMITES DE RESPONSABILITE EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES EVENEMENTS ASSIMILES

**EUROP ASSISTANCE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux en cas d'urgence.**

**EUROP ASSISTANCE ne peut être tenue pour responsable des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'événements tels que :- guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles,**

- recommandations de l'O.M.S. ou des autorités nationales ou internationales ou restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique,

- grèves, explosions, Catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,

- délais et/ou impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visas d'entrée et de sortie, passeport, etc. nécessaires à votre transport à l'intérieur ou hors du pays où Vous vous trouvez ou à votre entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé(e),

- recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels EUROP ASSISTANCE a l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale,

- inexistence ou indisponibilité de moyens techniques ou humains adaptés au transport (y compris refus d'intervention),

**Les transporteurs de personnes (dont notamment les compagnies aériennes) sont susceptibles d'opposer pour les personnes atteintes de certaines pathologies ou pour les femmes enceintes, des restrictions applicables jusqu'au moment du début du transport, et susceptibles d'être modifiées sans préavis (ainsi pour les compagnies aériennes : examen médical, certificat médical, etc.).**

**De ce fait, le rapatriement de ces personnes ne pourra être réalisé que sous réserve d'absence de refus du transporteur, et bien évidemment, d'absence d'avis médical défavorable tel que prévu et suivant les modalités prévues au paragraphe "Transport médical/rapatriement" au regard de la santé de l'Assuré ou de l'enfant à naître.**

## 15.11. SUBROGATION

Après avoir engagé des frais dans le cadre des prestations d'assistance, EUROP ASSISTANCE est subrogée dans les droits et actions que Vous pouvez avoir contre les tiers responsables du sinistre, comme le prévoit l'article L 121-12 du Code des assurances. La subrogation est limitée au montant des frais qu'EUROP ASSISTANCE a engagé en exécution du présent contrat.

## 15.12. PRESCRIPTION

**Conformément à l'article L 114-1 du Code des assurances :**

« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1. En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
2. En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier. »

### **Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances :**

« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. »

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont décrites aux articles 2240 à 2246 du Code civil : la reconnaissance par le débiteur du droit contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil), la demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code civil), un acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code civil).

### **Conformément à l'article L114-3 du Code des assurances :**

« Par dérogation à l'Article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. »

### **15.13. FAUSSES DECLARATIONS**

**Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues (article L.113-8 du Code des assurances).**

Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui Vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des assurances).

### **15.14. DECHEANCE POUR DECLARATION FRAUDULEUSE**

**En cas de demande d'intervention au titre des prestations d'assistance, si sciemment, Vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexacts ou réticentes, Vous ou vos Bénéficiaires serez déchu(s) de tout droit aux prestations d'assistance, prévues dans la présente notice d'assistance, pour lesquelles ces déclarations sont requises.**

### **15.15. RÉCLAMATIONS**

En cas de réclamation ou de litige, le Bénéficiaire peut s'adresser à

EUROP ASSISTANCE

Service Réclamations Clients

1, promenade de la Bonnette

92633 Gennevilliers cedex

[service.qualite@europ-assistance.fr](mailto:service.qualite@europ-assistance.fr)

Si le délai de traitement doit excéder les dix (10) jours ouvrés, une lettre d'attente vous sera adressée dans ce délai. Une réponse écrite à la réclamation sera transmise dans un délai maximum de deux (2) mois à compter de la date de réception de la réclamation initiale.

Si le litige persiste après examen de la demande par notre Service Réclamations Clients, le Bénéficiaire pourra saisir le Médiateur par courrier postal ou par internet :

### **La Médiation de l'Assurance**

**TSA 50110**

**75441 Paris Cedex 09**

<http://www.mediation-assurance.org/>

Le Bénéficiaire reste libre de saisir, à tout moment, la juridiction compétente.

### **15.16. AUTORITÉ DE CONTRÔLE**

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution A.C.P.R. - 4 Place de Budapest CS 92459 – 75436 Paris 09 Cedex.

### **15.17. DONNÉES PERSONNELLES**

**Vous vous engagez à communiquer les informations figurant dans cet article à tout tiers pour lequel toute donnée personnelle pourrait être transmise à Europ Assistance (ex. les autres Bénéficiaires, les tiers impliqués dans le sinistre, les personnes à prévenir en cas d'urgence, etc.).**

#### 16. Assurance

Les garanties d'assurance suivantes sont acquises au G.M<sup>®</sup> auprès de Generali Assurances. Toutefois il est vivement recommandé au G.M<sup>®</sup> de souscrire une assurance complémentaire. Pour toute déclaration de sinistre liée aux garanties d'assurance ainsi que tout renseignement, le G.M<sup>®</sup> peut s'adresser au courtier d'assurance :

MARSH – CONTRAT CLUB MED BELGIQUE N° 7021002, avenue Herrmann-Debroux 2 / Herrmann-Debrouxlaan 2 B, 1160 Bruxelles (email : [clubmed.be@marsh.com](mailto:clubmed.be@marsh.com), tel : +32 (0)2 674 96 11, fax : +32 (0)2 674 99 34 ) ou à son assureur ou courtier d'assurance personnel. À cet égard, le Club Med<sup>®</sup> offre la possibilité de souscrire une assurance complémentaire couvrant les risques encourus lors de votre voyage tels que notamment, sans que cette liste soit limitative : annulation, bagages, ski, frais médicaux. Pour tout détail de cette offre, se reporter aux pages assurance facultative "Écran Total<sup>®</sup>" et "Ski Zéro Souci<sup>®</sup>" ou se renseigner en Agence.

#### 16.1. Frais médicaux

Si, par malchance, vous êtes victime d'un accident durant votre séjour au Club Med<sup>®</sup>, vous serez remboursé(e) de vos frais médicaux, chirurgicaux et pharmaceutiques à concurrence de 500 euros. Cette garantie ne joue qu'en complément ou à défaut de la Sécurité sociale, d'une mutuelle ou d'une compagnie d'assurance privée.

#### 16.2. Décès accidentel

Capital : 3 000 euros.

#### 16.3. Invalidité permanente consécutive à un accident

Capital pour 100% d'invalidité : 4 500 euros (réductible en fonction du taux d'invalidité à dire d'expert). Les frais de séjour (hôtel, restaurant, prolongation de séjour au Club Med<sup>®</sup>, taxi) ne peuvent, en aucun cas, entrer dans le champ d'application des clauses d'assistance ou d'assurance figurant aux paragraphes 14 et 15.

#### 17- Illustrations

Le Club Med<sup>®</sup> met tout en œuvre pour fournir des photos et illustrations permettant au G.M<sup>®</sup> 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 le Club Med<sup>®</sup> au-delà de cet objet.

Conditions Générales et Particulières de Vente Club Med  
Édition du 25/11/2021

Applicables à toute réservation de Séjour effectuée à compter du 25/11/21 et valables 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 en Agence et sur le Site. Les présentes conditions annulent et remplacent à compter de cette même date, les Conditions Générales de Vente des éditions antérieures.

Directeur de la publication

Club Med SAS

11, rue de Cambrai • 75957 Paris Cedex 19 - France • Tél. : +33 1 53 35 35 53, Fax : +33 1 53 35 36 16 • [www.clubmed.com](http://www.clubmed.com) • Société par Actions Simplifiée au capital de 149 704 804 euros • 572 185 684 RCS Paris • Licence IM075100307 • N° TVA intracom FR56 572185684 • RCP N° AA.992.497 • GENERALI ASSURANCES IARD 7, boulevard Haussmann F-75456 Paris Cedex 9 • Garantie Financière APS 15, avenue Carnot F-75017 Paris

CLUB MEDITERRANNEE S.A. Belge

Agent pour la Belgique de CLUB MED SAS

523, avenue Louise • 1050 Bruxelles • Tél. : +32(0)2.53.52.573 • [www.clubmed.be](http://www.clubmed.be) • MEMBRE ABTO • RPM Bruxelles • BCE 0403.261.464 • LIC 1002 CatA • Membre Fonds de garantie Voyages

Pour les Conditions Particulières Croisières, reportez-vous au Site.

Pour les Conditions particulières des Circuits Découverte by Club Med®, reportez-vous au Site.