

CONDITIONS GENERALES DE VENTE - SWAP

Applicables à compter du 1^{er} mars 2024

Références : CGVSWAP-202403

Dispositions générales et acceptation des conditions générales de services :

Dispositions générales et acceptation des conditions générales de services :

1. Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») ont pour objet de définir les conditions et modalités selon lesquelles la société SWAP, société à responsabilité limitée au capital de 10.000 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés d'Annecy sous le numéro 834 962 797, dont le siège social est situé 11 rue de la paix à Annecy (74000), représentée par ses gérants en exercice, dûment habilités aux fins des présentes, (ci-après « SWAP »), vend les Séjours, telles que définies dans les présentes CGV, à ses clients ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel conformément aux dispositions du Code de la consommation, domiciliés en France ou à l'étranger (ci-après « le CLIENT »).

SWAP et le CLIENT sont dénommées individuellement « une Partie » et conjointement « les Parties ».

2. Dans l'éventualité où l'une quelconque des dispositions des CGV serait déclarée nulle ou sans effet, de quelque façon et pour quelque motif que ce soit, elle serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres stipulations ni n'entraîne la nullité des autres dispositions. Les Parties conviennent alors de remplacer la clause déclarée nulle et non valide par une clause qui se rapportera le plus quant à son contenu de la clause initialement arrêtée et vu l'intention initiale des Parties, de manière notamment à maintenir l'équilibre initial de leurs relations. Les mêmes principes s'appliqueront en cas de stipulations incomplètes.

Aucune tolérance, inaction ou inertie de SWAP ne pourra être interprétée comme une renonciation à ses droits aux termes des CGV.

3. Toute Commande passée à SWAP par le CLIENT implique l'acceptation de plein droit et sans réserve des CGV en vigueur à la date de passation de la Commande, et ceci quelles que soient les dispositions contraires pouvant figurer sur tout document émanant du CLIENT. Elles annulent et remplacent toutes conditions antérieures.

4. SWAP se réserve la possibilité de modifier ou d'adapter à tout moment les CGV. Les CGV applicables seront celles en vigueur à la date de la passation de Commande par le CLIENT.

5. Le CLIENT reconnaît avoir pris connaissance des CGV avant la passation d'une Commande, les avoir acceptées et avoir la capacité de contracter.

Définitions :

« Contrat » : désigne l'ensemble contractuel formé par les documents contractuels tels que visés à l'article 1 des présentes CGV.

« Descriptif » : désigne le récapitulatif du Séjour fourni par SWAP au CLIENT et récapitulant l'ensemble des caractéristiques du Séjour et les prix applicables. Le Descriptif est accessible soit sur le Site, soit fait l'objet d'une brochure remise par SWAP lorsque cela est possible.

« Devis » : désigne le devis transmis par SWAP au CLIENT et récapitulant l'ensemble des caractéristiques du Séjour et les conditions financières. En cas de souscription du Séjour en ligne, le Devis est matérialisé par le Panier. Les Devis émis par SWAP sont valables deux semaines à compter de la date figurant dessus.

« Commande » : désigne la commande passée par le CLIENT via le Formulaire d'inscription.

« Compagnie de transport » : désigne la compagnie mandatée par le CLIENT ou le Participant, à travers SWAP ou non, afin de réaliser le ou les transports (train, avion, bateau, bus, taxis...) nécessaires à la réalisation du Séjour.

« Formulaire d'inscription » : désigne le formulaire d'inscription transmis par SWAP au CLIENT, rempli par le CLIENT aux fins de passer une Commande de Séjour à SWAP. Le Formulaire d'inscription est envoyé par SWAP concomitamment au Devis. Il peut par ailleurs être rempli en ligne sur le Site.

« Partenaire » : désigne les prestataires proposant les Séjours et avec lesquels SWAP a un contrat de distribution ou de partenariat.

« Participant » : désigne la personne effectuant effectivement le Séjour. Le Participant peut être soit le CLIENT, soit une personne distincte si le CLIENT ne fait que payer pour le Participant.

« Séjour » : désigne les séjours vendus par SWAP tels que décrits dans les Descriptifs. Les Séjours sont décrits et présentés par SWAP avec la plus grande exactitude possible.

« Site » : désigne le site internet accessible à l'adresse www.swap-international.com

Article 1 : Objet – Documents contractuels

1.1 Les présentes CGV ont pour objet de déterminer les conditions et modalités selon lesquelles SWAP vend les Séjours commandés par le CLIENT.

1.2 Le Contrat est formé par les documents contractuels suivants :

- les présentes CGV ;
- le Descriptif ;
- le Devis ;
- le Formulaire d'inscription ;

Article 2 : Modalité de passation de la Commande - Inscription

2.1 Pour commander un Séjour, le CLIENT doit remplir le Formulaire d'inscription fourni par SWAP ou le remplir en ligne sur le Site, par remise en mains propre, courrier ou email.

Dès réception de l'inscription et du paiement de l'acompte par le CLIENT, SWAP confirmera la réservation du Séjour sollicité par le CLIENT dans un délai de 8 jours ouvrés.

La disponibilité des Séjours est sous réserve de confirmation à réception de la demande d'inscription. En cas d'indisponibilité du Séjour sollicité par le CLIENT, SWAP s'efforcera de lui proposer un Séjour équivalent ou à des dates proches.

2.2 Le CLIENT s'engage à verser à SWAP, lors de l'inscription, le montant de l'acompte indiqué sur la procédure d'inscription. A défaut d'indication, le montant de l'acompte sera de 500 euros ou de 1000 euros pour les programmes High school et universitaires. Certains programmes réclament le règlement total du montant du séjour au moment de l'inscription, cette procédure spécifique sera signifiée au client avant l'inscription.

A ces montants d'acomptes s'ajouteront les assurances facultatives souscrites.

2.3 L'inscription au Séjour ne sera effective qu'à réception du Formulaire et du versement de l'acompte, et après confirmation d'acceptation par SWAP.

Article 3 : Modification – Annulation du Séjour

3.1 Toute commande de Séjour est ferme et définitive. Aussi, en cas de demande de modification par le CLIENT, SWAP communiquera les nouvelles conditions pratiques et financières du Séjour et le CLIENT devra remplir un nouveau Formulaire d'inscription.

En cas de refus du CLIENT concernant lesdites nouvelles conditions, celui-ci décidera alors de maintenir ou d'annuler son Séjour. En cas d'annulation, le CLIENT restera redevable envers SWAP des sommes prévues à l'article 3.2 ci-après.

Le CLIENT restera par ailleurs redevable de frais de modification d'un montant :

- compris entre 50 à 100 euros (le montant exact étant préalablement communiqué au CLIENT lors de sa demande de modification)
- de 50 euros pour les vols/trains + frais de modification de la Compagnie de transport.

3.2 En cas d'annulation, le CLIENT devra en faire part à SWAP par courrier recommandé dans les meilleurs délais.

Sauf mention particulière indiquée dans le Descriptif ou le Formulaire d'inscription, l'annulation ou le désistement entraîneront les retenues suivantes sur le montant du Séjour :

- annulation intervenant à plus de 60 jours du départ prévu : le CLIENT sera redevable envers SWAP d'un montant forfaitaire de 500 euros TTC.
- annulation intervenant entre 60 et 31 jours avant le départ : le CLIENT sera redevable envers SWAP d'un montant égal à 60% du prix du Séjour souscrit.
- annulation intervenant entre 30 et 15 jours avant le départ : le CLIENT sera redevable envers SWAP d'un montant égal à 80% du prix du Séjour souscrit.
- annulation intervenant moins de 15 jours avant le départ : le CLIENT restera redevable envers SWAP de l'intégralité du prix du Séjour souscrit.

Exception faite des programmes High School et Universitaires qui entraîneront les retenues suivantes sur le montant du séjour :

- annulation intervenant entre l'inscription et la confirmation du programme : le CLIENT sera redevable envers SWAP d'un montant forfaitaire de 1000 euros TTC.
- annulation intervenant après la confirmation du programme : le CLIENT restera redevable en-

vers SWAP de l'intégralité du prix du programme souscrit.

En tout état de cause, les assurances facultatives, les billets d'avion, de train, de bus et/ou de tout transport ne seront pas remboursés.

A ce titre, SWAP invite le Participant à souscrire une assurance annulation.

3.3 Si SWAP devait, avant le départ, annuler un Séjour ou une option à la suite d'un événement extérieur (annulation du Partenaire, cas de force majeure, fait de guerre, etc.) qui s'imposerait à elle, conformément aux articles R. 211-9 et R. 211-10 du Code du tourisme, SWAP en avvertirait alors le CLIENT dans les meilleurs délais et ce dernier aurait alors la faculté, soit de résilier le contrat, soit d'accepter la modification proposée par SWAP.

En cas de résiliation du contrat, le CLIENT obtiendra le remboursement des sommes versées pour le Séjour.

3.4 En cas de mauvaise conduite, comportement anormal ou mauvais caractérisé du CLIENT et/ou du Participant, SWAP se réserve le droit de procéder au renvoi immédiat du CLIENT.

Tous les frais (rapatriement, justice, hébergement, etc.) engendrés par SWAP dans le cadre de cette procédure d'exclusion seront à la charge du CLIENT qui s'engage à les régler. Par ailleurs, le CLIENT ne pourra prétendre à aucun remboursement total ou partiel du prix payé pour le Séjour.

Dans le cas où le Participant serait renvoyé du Séjour pour quelque raison que ce soit, aucun remboursement ne sera dû au CLIENT.

3.5 SWAP vous permet d'annuler votre séjour sans frais en cas d'échec à un examen scolaire ou universitaire officiel. Afin de bénéficier de cette protection gratuite, nous vous demandons de nous en faire part au moment de votre inscription à l'un de nos programmes et de nous délivrer la preuve d'inscription à cet examen. En cas d'annulation, nous vous demandons de fournir un document officiel prouvant l'échec au plus tard 48 heures après réception des résultats de l'examen. Cette protection ne couvrira pas les frais d'un montant forfaitaire de 500 € TTC ou de 1000 € TTC pour les programmes High School et Universitaires, les assurances facultatives souscrites ni les titres de transport (avion, train etc.) qui resteront dus.

Article 4 : Formalités administratives et sanitaires - Visa

4.1 Il appartient au Participant d'être en règle avec les formalités d'entrée et de sortie sur le territoire de destination. Ainsi, toutes les conditions imposées par le Séjour (obtention de visa, assurances valables, formalités de douane, etc.) sont à la charge du CLIENT et/ou du Participant. Ces conditions peuvent varier selon la nationalité du Participant.

En tout état de cause, le Participant s'engage à être titulaire d'une pièce d'identité personnelle (carte nationale d'identité, passeport) en règle au jour de l'inscription.

SWAP propose un service d'aide pour la procédure de demande de visas ou de formalités d'entrée sur les territoires mais ne pourra être tenu responsable en cas de refus des bureaux de l'immigration des pays concernés. Ce service sera facturé 50 €.

4.2 Dans le cas où l'autorisation d'entrée dans le pays du Séjour serait refusée pour des raisons indépendantes de la volonté de SWAP, et notamment en cas de non-respect par le Participant des conditions administratives d'entrée, de sortie ou de séjour dans le pays de destination, mais également en cas de non-respect des conditions imposées par le Partenaire et qui auront été communiquées préalablement par SWAP au CLIENT, ou encore en cas de refus unilatéral des autorités du pays de destination de délivrance d'un visa, pour quelle que raison que ce soit, celui-ci restera redevable envers SWAP des frais d'annulation tels que visés à l'article 3 ci-avant.

4.3 Le Participant doit être autonome et dans un état de santé compatible avec les déplacements, les activités, les structures d'accueil et la vie de groupe en général. Il est impératif qu'au moment de l'inscription, le Participant porte à la connaissance de SWAP, par écrit, tout éventuel problème de santé, traitements médicaux, allergies, handicap, afin que SWAP puisse en toute connaissance de cause, décider s'il est possible d'accepter ou non l'inscription du Participant. En cas de refus d'inscription, la responsabilité de SWAP ne pourra en aucun cas être engagée. En outre, SWAP se réserve le droit de rapatrier le Participant aux frais du CLIENT pour des raisons de santé sans que la responsabilité de SWAP ne puisse être engagée.

Article 5 : Modalités du Séjour

5.1 Mode de transport

SWAP peut prendre en charge l'organisation du transport du Participant dans le cadre de la souscription du Séjour par le CLIENT, lorsque le mode de transport n'est pas inclus dans le prix du Séjour.

Dans cette hypothèse, le CLIENT devra régler préalablement à SWAP le prix du mode de transport retenu, afin que SWAP puisse procéder à la réservation.

Les conditions de modification et d'annulation du titre de transport ainsi souscrit seront communiquées préalablement au CLIENT.

SWAP se réserve la possibilité de recourir à toutes compagnies afin d'assurer le transport du Participant, et s'efforcera de proposer au CLIENT le meilleur rapport qualité/prix possible au moment de la souscription, en tenant compte de l'ensemble des contraintes liées à la demande du CLIENT.

SWAP transmettra au CLIENT l'ensemble des options possibles liées au transport projeté.

Sauf mention contraire indiquée dans le Descriptif des programmes ou d'information communiquée par SWAP, les transports en commun sur place ne sont pas compris dans le prix du Séjour.

5.2. Dates de séjour

Les dates de séjour sont indiquées dans le Descriptif.

Ces dates sont fixes une fois que SWAP a validé définitivement la Commande, et toute modification est soumise aux conditions de l'article 3 ci-avant.

En cas de modification des dates de Séjour par SWAP, il sera proposé au CLIENT de nouvelles dates ou de nouvelles destinations pouvant correspondre au type de Séjour initialement réservé par le CLIENT.

A défaut d'accord du CLIENT et/ou du Participant, SWAP procédera au remboursement intégral des sommes initialement versées par le CLIENT.

Dans l'éventualité où un jour férié légal du pays visité empêche le déroulement normal des cours, ceux-ci ne seront pas récupérés ni remboursés, à l'exception des cours individuels qui eux pourront être rattrapés.

5.3. Hébergement

Les modalités d'hébergement du CLIENT dans le cadre du Séjour sont décrites dans le Descriptif et/ou dans le Formulaire d'inscription.

Toute modification est soumise aux conditions de l'article 3 ci-avant.

En cas de demande de caution de la part de l'organisme hébergeur, le CLIENT s'engage à en faire l'avance dans les délais et selon les conditions qui lui seront communiqués par SWAP.

Le CLIENT s'engage à respecter tout règlement intérieur de l'organisme hébergeur, et reste seul responsable des dommages qu'il pourrait causer aux tiers dans le cadre du Séjour.

Toute demande de réparation de préjudice sera à la charge exclusive du CLIENT, qui garantit SWAP contre toute demande à cet égard.

En cas de modification des prestations liées à l'hébergement, ne remettant pas en cause les dates et le thème du Séjour, SWAP en avvertira immédiatement le CLIENT et le Participant.

Ceux-ci devront alors faire parvenir leur accord à SWAP concernant les nouvelles modalités d'hébergement, ou annuler le Séjour dans les conditions prévues à l'article 3 ci-avant, le mode d'hébergement ne constituant pas une condition essentielle du Séjour, ce que reconnaissent et acceptent les Parties.

5.4 Restauration

Les frais de restauration sont inclus ou non dans le prix du Séjour, en fonction du type de Séjour souscrit par le CLIENT et en fonction des options retenues par lui.

5.5 Frais annexes

L'ensemble des frais annexes tels que notamment, mais pas limitativement, les frais de téléphonie, d'internet, habillement, médicaux, caution, ne sont pas compris dans le prix du Séjour et restent à la charge exclusive du CLIENT et/ou du Participant.

Article 6 : Personnes mineures

Lorsque le Participant est une personne mineure qui voyage seule, celui-ci sera pris en charge par le Partenaire de SWAP ou son représentant lors de son arrivée sur le lieu du Séjour.

Les représentants légaux du Participant s'engagent à prendre toutes les mesures nécessaires à la libre circulation du Participant dans le ou les différents lieux du Séjour.

A défaut, l'ensemble des frais de rapatriement seront mis à la charge du CLIENT, qui en sera redevable.

En inscrivant leur enfant mineur, les représentants légaux du Participant autorisent SWAP à prendre toute décision utile pour préserver sa santé et son bien-être durant le Séjour, et donne leur consentement à tout acte médical urgent et nécessaire.

Article 7 : Conditions financières

7.1 Le prix du Séjour est mentionné dans le Devis.

Il est exprimé en euros et peut-être soumis à TVA, le taux applicable étant celui en vigueur au jour de la facturation.

Les règlements peuvent être effectués par chèque, espèces (maximum : 1.000 euros), virement bancaire ou carte bancaire.

7.2 SWAP transmettra sa facture au CLIENT au plus tard 8 semaines avant le début du Séjour. En cas de commande du Séjour dans un délai inférieur à 8 semaines avant la date du Séjour, le prix du Séjour sera exigible immédiatement.

Les factures de SWAP sont payables à 7 jours suivant la date de facturation.

7.3 SWAP facturera la somme forfaitaire de 50 euros TTC à titre de frais de dossier pour les Séjours linguistiques pour Enfants et Adolescents.

7.4 Ne sont pas compris dans le prix du Séjour, sauf mention écrite contraire :

- les frais de dossier tels que mentionnés à l'article 7.3 ci-avant ;
- le transport du domicile du CLIENT jusqu'au lieu de Séjour ;
- les transferts entre l'hébergement et la gare et/ou l'aéroport et/ou la gare routière et/ou le port ;
- les transports locaux ;
- les hébergements optionnels ;
- la caution demandée pour tout hébergement ;
- les assurances optionnelles et/ou obligatoires ;
- l'accès Internet/WiFi et les frais de blanchisserie sur le lieu d'hébergement ;
- les repas ;
- les éventuels frais d'examen officiels ;
- les frais de visa, de passeport ou de tout autre document administratif nécessaire au voyage et au Séjour ;
- le coût des suppléments de frais bancaires sur place ;
- les activités et excursions ainsi que les dépenses personnelles ;
- les frais médicaux ;
- toute prestation non expressément listée

7.5 Dispositions relatives au taux de change : en cas de souscription à un Séjour facturable à SWAP, par un Partenaire, dans une devise autre que l'euro, SWAP émettra un Devis en euros après conversion selon le taux de change retenu par SWAP.

SWAP applique une marge de 2 à 5% sur le taux de change interbancaire retenu le jour de l'établissement de ses devis et factures.

Le CLIENT pourra alors :

- soit payer l'intégralité du Devis à la confirmation du séjour, et ainsi éviter tout risque de variation du montant de la facture en fonction de la variation des devises ;
- soit payer selon l'échéancier arrêté entre les Parties : dans cette hypothèse, le montant des échéances sera réajusté en fonction du taux de change applicable au moment de la facturation.

7.6 Les prix des Séjours proposés par SWAP ont été déterminés en fonction des données économiques connues au moment de leur mise en ligne. Les informations contenues dans les Descriptifs sont exactes et communiquées de bonne foi à leur date de rédaction. Conformément à l'article R. 211-8 du Code du tourisme, les prix peuvent être modifiés par SWAP à la hausse ou à la baisse jusqu'à trente

(30) jours avant la date de départ en fonction de la variation des taux de change du prix du Séjour. Les prix peuvent également être modifiés en cas de variation des prix du combustible aérien, des impôts sur le transport, ou de tout autre impôt ou taxe gouvernementale ou régionale ayant une répercussion directe sur les services offerts par SWAP.

Dans ces derniers cas, la totalité de la variation sera appliquée sur le prix de l'ensemble des prestations fournies par SWAP. En cas de modification du prix du séjour, SWAP en informera le CLIENT dans les meilleurs délais.

La modification du prix ne peut en aucun cas justifier l'annulation par le CLIENT du Séjour.

Article 8 : Assurances

8.1 Le Participant doit être couvert avant son départ pour le Séjour par une assurance en responsabilité civile et une assurance médicale/rapatriement, applicables dans le pays de destination.

Un certificat médical de non-contraindication à la pratique sportive peut éventuellement être demandé préalablement au départ. Sa non-obtention n'est pas un motif légitime d'annulation du Séjour.

8.2 SWAP s'engage à proposer au CLIENT et au Participant différentes assurances, de toute nature, en lien avec le Séjour.

Article 9 : Responsabilité

SWAP ne peut être tenu responsable de l'impossibilité à assurer des prestations initialement prévues en raison de défaillance de ses Partenaires, de conflits, ou de troubles graves échappant à son contrôle.

SWAP ne pourra être tenu pour responsable de pertes ou dommages subis par des personnes ou par des biens et quelle qu'en soit la cause.

SWAP est responsable en qualité d'agent de séjours linguistiques pour l'authenticité des Descriptifs, l'exactitude de leur contenu, le choix consciencieux des Partenaires.

SWAP ne pourra en aucun cas être tenu responsable en cas d'accident sur le lieu de séjour ou lors du voyage. Seule la responsabilité du Partenaire (école, compagnie aérienne, etc.) pourra être engagée.

SWAP n'assume aucune responsabilité pour les demandes de dédommagement liées aux arrangements aériens. Le CLIENT est avisé que SWAP n'organise pas les Séjours et les transports et n'intervient qu'à titre d'intermédiaire.

SWAP ne saurait être tenu responsable des éventuelles modifications de programme des Séjours auxquelles ses Partenaires peuvent être contraints.

SWAP se réserve le droit de modifier sans préavis le contenu de ses Descriptifs ainsi que les Partenaires choisis.

Article 10 : Droit à l'image

SWAP est expressément autorisée à utiliser les photographies, vidéos et enregistrements prises du Participant, pendant son Séjour, pour illustrer ses brochures et les documents de présentation (flyers, coupons, posters, bandes annonces, films, vidéos, lettres, supports internet... etc.), sauf avis contraire du Participant et/ou du CLIENT (lorsque le Participant est mineur) formulé par courrier postal ou électronique,

dans un délai de un (1) mois à compter de la date de fin du Séjour.

Article 11 : Droit de rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L.221-28 12° du Code de la consommation, le droit de rétractation de quatorze (14) jours, prévu à l'article L.221-18 du Code de la consommation, ne peut pas être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de location de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée.

Aussi, en l'espèce, le CLIENT ne bénéficie d'aucun droit de rétractation.

Article 12 : Informatiques et Libertés – Données personnelles

12.1 Collecte et utilisation de vos données personnelles

SWAP est le responsable du traitement des données personnelles du CLIENT et du Participant.

De façon générale, les informations que le CLIENT et le Participant communiquent, sont destinées au personnel habilité de SWAP qui est le responsable de traitement.

Les données du CLIENT et du Participant sont utilisées afin de gérer les accès, le suivi des Commandes, le service après-vente des Séjours commandés, la gestion marketing et de la relation client, le recouvrement et la lutte contre la fraude, le reporting, le pilotage la segmentation et la sélection marketing.

Les données qui concernent le CLIENT et le Participant pourront être transmises à des Partenaires de SWAP aux fins de traitement des Commandes et service après-vente.

Il est possible que des données soient envoyées hors de l'Union Européenne, pour l'établissement du Devis et l'exécution du Contrat. Dans ce cas, SWAP attache une très grande importance au respect par ses Partenaires de la protection des données personnelles.

12.2 Prospection commerciale

Sauf si le CLIENT ou le Participant s'y oppose, il est susceptible de recevoir des offres promotionnelles de SWAP, par courriel et courrier postal.

12.3 Droit d'opposition, de rectification et de suppression de vos données personnelles

En application de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée, le CLIENT et le Participant disposent des droits d'interrogation, d'accès, de rectification et d'opposition pour des motifs légitimes relativement à l'ensemble des données le concernant ainsi qu'un droit d'opposition à la prospection commerciale de SWAP.

Le CLIENT et le Participant disposent également du droit de formuler des directives spécifiques ou générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de leurs données post mortem.

Conformément aux dispositions de l'article 40 de la loi du 6 janvier 1978, l'exercice de ces droits requiert la justification de l'identité du CLIENT ou du Participant.

Le CLIENT et le Participant peuvent exercer l'ensemble de leurs droits en adressant sa demande, accompagnée d'un titre d'identité signé :

- par courriel, à l'adresse suivante : info@swap-international.fr
- par téléphone au numéro de contact de SWAP 0458101436 ;
- par courrier au siège social de SWAP.

12.4 Durée de conservation de vos données personnelles

Les données personnelles recueillies par SWAP sont conservées pour le temps nécessaire à la gestion des commandes et à la gestion de la prospection commerciale.

Certaines des données personnelles du CLIENT et du Participant seront également conservées par SWAP dans les délais qui lui sont imposées par la législation afin de répondre à ses obligations légales.

Article 13 : Droit applicable

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.

Les présentes CGV sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Article 14 : Litiges

14.1 TOUS LES LITIGES AUXQUELS LES OPÉRATIONS D'ACHAT ET DE VENTE CONCLUES EN APPLICATION DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE POURRAIENT DONNER LIEU, CONCERNANT TANT LEUR VALIDITÉ, LEUR INTERPRÉTATION, LEUR EXÉCUTION, LEUR RÉSILIATION, LEURS CONSÉQUENCES ET LEURS SUITES ET QUI N'AURAIENT PU ÊTRE RÉSOLUES ENTRE LE VENDEUR ET LE CLIENT SERONT SOUMIS AUX TRIBUNAUX COMPÉTENTS DANS LES CONDITIONS DE DROIT COMMUN.

14.2 Le CLIENT est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (article L 612-1 du Code de la consommation) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

14.3 La Commission européenne a mis en place une plateforme de résolution des litiges destinée à recueillir les éventuelles réclamations de consommateurs faisant suite à un achat en ligne afin de les transmettre ensuite aux médiateurs nationaux compétents.

Cette plateforme est accessible sous le lien suivant <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Article 15 : Information précontractuelle - Acceptation du Client

Le CLIENT reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du Contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes CGV et de toutes les informations listées à l'article L.221-5 du Code de la consommation, et notamment les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles des Produits, compte tenu du support de communication utilisé et des Produits concernés ;

- le prix de la Commande et des frais annexes (livraison, par exemple) ;
- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel SWAP s'engage à fournir la Commande commandée ;
- les informations relatives à l'identité de SWAP, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte,
- les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre ;
- les fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité ;
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige ;
- les informations relatives au droit de rétractation (existence, conditions, délai, modalités d'exercice de ce droit et formulaire type de rétractation disponible dans le Compte), aux modalités de résiliation et autres conditions contractuelles importantes ;
- les moyens de paiement acceptés.

Le fait pour une personne physique (ou morale), de commander sur le Site emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes CGV et obligation au paiement de la Commande, ce qui est expressément reconnu par le CLIENT, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable à SWAP.

Article 16 : Coordonnées de la société SWAP

Société SWAP
Société à responsabilité limitée au capital de 10.000 euros
Siège social : 11 rue de la paix – 74000 ANNECY
Téléphone : 0458101436
Email : info@swap-international.fr

Article 17 : Reproduction des dispositions du Code du tourisme

Article R.211-3 :

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R.211-3-1 :

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou

de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R.211-4 :

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1°** La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2°** Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3°** Les prestations de restauration proposées ;
- 4°** La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5°** Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6°** Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7°** La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8°** Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9°** Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10°** Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11°** Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12°** L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13°** Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R.211-5 :

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R.211-6 :

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;

2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;

3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;

4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;

5° Les prestations de restauration proposées ;

6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;

8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;

9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;

10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;

12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à

défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R.211-7 :

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R.211-8 :

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R.211-9 :

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

-soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;

-soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R.211-10 :

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le

remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R.211-11 :

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

-soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

-soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.