

### CONDITIONS GENERALES DE VENTE

01/07/18

Les conditions d'exercice des agents de voyages et autres opérateurs de la vente de voyages ou de séjours touristiques sont régies par le code du tourisme (Art R.211-1, Art L.211-1 et suivants). Les programmes de voyage - Shenglong Travel constituent, au sens du code du tourisme, des forfaits touristiques.

Tout client de la société SHENGLONG TRAVEL reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les conditions générales de vente présentées ci-après, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle. Il reconnaît, en signant le bulletin d'inscription ou tout autre document contractuel valant inscription/réservation, avoir pris connaissance du formulaire d'information légal « Droits essentiels du voyageur », des présentes conditions générales de vente, de l'intégralité de la documentation formant le contrat de vente (ci-après le « Contrat »), avant d'avoir signé son inscription/réservation ou transmis sa confirmation de voyage ; la confirmation de voyage transmise par le client et /ou la signature du bulletin d'inscription / réservation entraîne l'adhésion et l'acceptation sans réserve des présentes

#### 0. PREAMBULE

Les présentes conditions de vente sont réputées s'appliquer à tous les voyages sur mesure, séjours, et autres prestations proposées par Shenglong Travel, en agence, en point de vente physique, dans ses brochures ou sur ses sites [www.Shenglongtravel.com](http://www.Shenglongtravel.com) ou [www.Shenglongtravel.cn](http://www.Shenglongtravel.cn). Elles s'appliquent aux ventes de voyages et de prestations touristiques (« les Prestations ») conclues entre le ou les clients (« le Client ») et l'agence ShengLong Travel (« ShengLong Travel »). Elles font partie intégrante du contrat de vente. Certaines dispositions des présentes ne s'appliquent pas aux ventes spécifiques ou spéciales ou promotionnelles ou privées. Les dispositions spécifiques sont communiquées au client dans la proposition de voyages transmise et/ou avant inscription.

Shenglong Travel se réserve de droit d'apporter des modifications aux informations figurant sur ses brochures ou sur son site internet (Prix, contenu des prestations, Transport, Hébergement, offre promotionnelles, activités en option), notamment par le biais d'erratum disponible en Agence et sur ses sites [www.Shenglongtravel.com](http://www.Shenglongtravel.com) ou [www.Shenglongtravel.cn](http://www.Shenglongtravel.cn). Les informations communiquées au Client peuvent être modifiées par écrit avant la date de l'inscription/réservation ou après celle-ci dans les conditions des présentes.

Conformément au code du tourisme, le formulaire d'information légale, les présentes conditions générales, les brochures diffusées par SHENGLONG TRAVEL, le contenu du site internet [www.Shenglongtravel.com](http://www.Shenglongtravel.com) ou [www.Shenglongtravel.cn](http://www.Shenglongtravel.cn), la proposition de voyage diffusée au client ont vocation à informer le client, préalablement à la signature de leur contrat de vente ou du bulletin d'inscription/réservation, sur le contenu des prestations proposées et des conditions associées.

#### 1. AVANT DE PARTIR

Shenglong Travel propose une offre de forfaits de voyages sur un ensemble de destinations, des prestations indiquées « en option » et une gamme de services pour faciliter la préparation de votre départ.

Client individuel ou famille	Client Groupe (+ 10 pers)	Services / Prestations – Hors forfait
Forfait « Voyage sur mesure » Forfait « Rejoindre un groupe » Forfait « Séjour libre »	Forfait « Voyage sur mesure » Forfait « Voyage Groupe » Forfait « Voyage scolaire » Forfait « Voyage jeunes sportifs »	Billetterie Vol / Train Service Visa - Pays Assurance Voyageur  Transferts / Transports Hébergement Activités / Visites / Excursion Service Guide – Local

##### 1.1 - Devis personnalisé :

Soit à partir du formulaire de demande de devis sur les sites [www.Shenglongtravel.com](http://www.Shenglongtravel.com) ou [www.Shenglongtravel.cn](http://www.Shenglongtravel.cn), soit en contactant directement les conseillers de voyage – Shenglong Travel, les clients sont invités à soumettre leur projet de voyage pour recevoir un programme de voyage et un devis personnalisés. Les conditions et la durée de validité de la proposition commerciale sont spécifiées sur le devis. En cas de demande complexe et/ou à partir de 3 demandes de modification successives pour un même projet, la conception du programme de voyage et du devis est susceptible d'être facturée au client, avec un minimum de 75 euros par nouvelle demande. Le montant facturé sera déduit du montant total du prix du voyage lors du paiement du solde du voyage par le client. Une fois le devis accepté par le client, ce dernier peut s'inscrire au voyage.

##### 1.2 - Durée totale du voyage

Les durées indiquées correspondent à la durée totale du voyage, transport et circuit compris (Premier jour heure de départ au dernier jour heure d'arrivée)

##### 1.3 - Prestations hors forfait :

En particulier, et sauf indication contraire, les prestations suivantes ne sont pas comprises dans le prix du voyage ou du séjour SHENGLONG TRAVEL :

- les frais relatifs à la délivrance des passeports et des visas
- les frais antérieurs à l'enregistrement à l'aéroport de départ ou postérieur au retour à l'aéroport de départ



- la nuit de transit éventuel en cas de pré ou post acheminement sans correspondance le jour même
- les frais de vaccination
- les assurances
- les excédents de bagage
- les repas pris lors de la correspondance entre deux vols
- les repas et boissons non inclus au programme
- les excursions facultatives et prestations en option
- les dépenses à caractère personnel (pourboires, téléphone, cautions diverses, etc.)
- les dépenses exceptionnelles résultant d'événements fortuits, tels que les grèves ou les conditions atmosphériques.

#### 1.4 - Voyage à forfait – Catégorie des hébergements

Les catégories des hébergements proposés dans les programmes de voyages ou de séjours correspondent aux catégories obtenues par les hébergements au regard des normes locales du pays de destination du Client. Des écarts peuvent être constatés avec des catégories d'hébergement similaires en Europe. A travers son inscription / réservation, le client accepte sans réserve acceptée les éventuelles spécificités locales liées à la définition des catégories des hôtels et hébergements, proposés en agence, dans les points de ventes, dans les brochures de SHENGLONG TRAVEL, sur les sites [www.Shenglongtravel.com](http://www.Shenglongtravel.com) ou [www.Shenglongtravel.cn](http://www.Shenglongtravel.cn).

#### 1.5 - Voyage à forfait – Chambre individuelle

De façon générale, les programmes de voyage proposés dans les brochures de SHENGLONG TRAVEL, sur les sites [www.Shenglongtravel.com](http://www.Shenglongtravel.com) ou [www.Shenglongtravel.cn](http://www.Shenglongtravel.cn) sont basés sur un hébergement en chambre double. Le Client a la possibilité de choisir un hébergement en chambre individuelle en s'acquittant du supplément « chambre individuelle » lors de son inscription/réservation.

#### 1.6 - Personnes à mobilité réduite

De façon générale, les programmes de voyage proposés dans les brochures de SHENGLONG TRAVEL, sur les sites [www.Shenglongtravel.com](http://www.Shenglongtravel.com) ou [www.Shenglongtravel.cn](http://www.Shenglongtravel.cn) ne sont pas spécialement adaptés aux personnes à mobilité réduite, sauf mention contraire spécifiée. L'offre de voyage sur mesure de SHENGLONG TRAVEL permet d'envisager d'apporter une réponse adéquate aux contraintes liées aux difficultés de mobilité de client. Pour ce faire, il appartient au client de signaler SHENGLONG TRAVEL de toute informations nécessaires à la prise en compte des contraintes de mobilité réduite le concernant, afin notamment d'organiser l'assistance nécessaire lors de son voyage.

#### 1.7 - Formalités Administratives

Avant de s'inscrire ou de réserver un voyage, le Client doit vérifier que chacun des participants, en fonction de sa situation personnelle et de sa nationalité, dispose bien des documents administratifs en cours de validité indispensables à la réalisation des formalités administratives nécessaires à l'obtention des documents requis pour transiter et/ou entrer dans le pays de destination du client.

Dans certains pays, SHENGLONG TRAVEL a l'obligation de transmettre certaines données personnelles afin de répondre à des exigences des systèmes de réservation, d'achats de billets et/ou de

contrôle de police. (Photocopie Passeport, Visa, Noms, Prénoms, date de naissance, sexe, ...). A l'inscription, le Client transmettra une photocopie de la page de son passeport contenant ses informations personnelles.

Avant et pendant toute la durée de son voyage. Le Client est responsable individuellement d'être en règle avec les formalités de police et/ou les exigences des services d'immigration du pays de destination. SHENGLONG TRAVEL ne pourra, en aucun cas, être tenu responsable des conséquences du non-respect par le client des règlements policiers, des services d'immigration, ou sanitaires définis par les services consulaires du pays de destination.

Notamment, en cas de refus d'embarquement par la compagnie aérienne ou d'entrée dans le pays, pour non satisfaction aux formalités de police et/ou aux exigences des services d'immigration, le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement ou dédommagement auprès de SHENGLONG TRAVEL.

#### 1.8 - Formalités Administratives – Mineurs non accompagnés

Les voyageurs mineurs (-18 ans) doivent être munis de leur propre passeport. Depuis Janvier 2017, la sortie du territoire d'un voyageur mineur (-18 ans), non accompagné par ses parents ou représentants légaux, réclame l'utilisation du formulaire spécifique ; Autorisation de sortie du territoire (AST – cerfa n°156464.01), daté et signé par l'autorité parentale, accompagné de la photocopie lisible de la carte d'identité des signataires. SHENGLONG TRAVEL recommande vivement de munir le voyage mineur d'une photocopie du livret de famille

#### 1.9 - Service Visa – SHENGLONG TRAVEL

Les informations mentionnées dans les brochures de SHENGLONG TRAVEL, sur le site [www.shenglongtravel.com](http://www.shenglongtravel.com), et sur les programmes de voyages, concernant les formalités douanières et administratives relatives au pays de destination, sont données à titre indicatif, et valable que pour les citoyens français. Les non-ressortissants français doivent se rapprocher des autorités compétentes pour prendre connaissance des formalités associées à leur projet de voyage.

Dans le cadre du service Visa proposé par SHENGLONG TRAVEL, le Client transmettra au service Visa – SHENGLONG TRAVEL son dossier de demande de visa, ses justificatifs et son passeport original au minimum 40 jours avant son départ pour la réalisation des démarches consulaires. Les frais d'obtention du/des visas seront facturés selon le tarif applicable au regard du type de visa demandé, du pays de destination et du délai de traitement. Ces frais peuvent être majorés de frais de traduction, de frais d'expédition. En cas de rejet du dossier du client ou le refus de visa par les services consulaires, d'annulation du voyage après inscription, les frais d'obtention du/des visas ainsi que le montant du/des visas sont dus et ne sont pas remboursables.

#### 1.10 - Formalité Sanitaires

SHENGLONG TRAVEL recommande de consulter la fiche pays relative à la destination du client sur le site du ministère français des affaires étrangères. (Pays de destination ou traversés) : [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr) – rubrique « conseils aux voyageurs ». Les



informations étant susceptibles d'évoluer jusqu'à la date de départ du client, il est conseillé de les consulter régulièrement.

### 1.11 - Documents de voyage

Pour assurer la réalisation optimale du service ou de son voyage, il appartient au client de transmettre des informations correctes à SHENGLONG TRAVEL, qui ne serait être tenu responsable si les coordonnées et les informations du client sont erronées : noms, prénom des passagers, adresse mail et postale, numéro de passeport, date de naissance, coordonnées bancaires... Le client recevra par mail ou par courrier les documents essentiels au bon déroulement des prestations et du voyage pour lequel il est inscrit.

Le client recevra par email les documents essentiels relatifs à son inscription, l'objet de sa commande, la facture acquittée correspondante et, en fonction du type de prestation, différents documents et instructions pour le bon déroulement de sa commande.

SHENGLONG TRAVEL ne peut être tenu pour responsable d'une mauvaise réception des mails ou des documents de voyage, due à une défaillance du client, pouvant entraîner la non-exécution ou la mauvaise exécution du voyage ou des prestations. Il appartient au client de signaler la non-réception des documents nécessaires à la réalisation de son voyage, services ou prestations. Aucun remboursement ou dédommagement ne pourra être accordé en cas de non-respect des présentes, même si le client n'a pas bénéficié du service, des prestations, du voyage pour lequel il était inscrit.

### 1.12 - Photographies et Illustrations :

Les photos, les illustrations, les cartes figurant dans le programme de voyage sont simplement fournies à titre non contractuel. Elles ne peuvent engager la responsabilité de SHENGLONG TRAVEL. Les photographies présentes sur les sites [www.shenglongtravel.com](http://www.shenglongtravel.com), [www.shenglongtravel.cn](http://www.shenglongtravel.cn) ne peuvent être reproduites, redistribués ou vendues. Toute image utilisée sans le consentement de l'auteur pourra faire l'objet de poursuites.

### 1.13 - Promotions, Avantages, Réductions de prix :

Sauf mention contraire, les promotions, avantages, ou réductions de prix et offres spéciales mentionnées dans la brochure SHENGLONG TRAVEL et/ou sur le site internet SHENGLONG TRAVEL ne sont pas cumulables entre elles, ni avec d'autre réduction de prix ou offres spéciales promotionnelles proposées ponctuellement par SHENGLONG TRAVEL. Il est précisé que les offres promotionnelles et offres spéciales ne sont pas rétroactives pour les clients ayant déjà effectués leur réservation à la date de l'offre.

## 2. PRIX

Les prix figurant les sites Internet [www.shenglongtravel.com](http://www.shenglongtravel.com), [www.shenglongtravel.cn](http://www.shenglongtravel.cn) sont exprimés « à partir de... », en Euros et par personne. Ils sont établis sur la base des données économiques connues au moment de leur mise en ligne. Les prix qui figurent sur les brochures SHENGLONG TRAVEL sont exprimés « à partir de... », en Euros et par personne. Ils sont établis aux conditions économiques en vigueur au moment de l'impression de ces documents. Seules les prestations mentionnées explicitement dans

les descriptifs des voyages, séjours et/ou circuit sont comprises dans le prix.

Les prix sont susceptibles d'être révisés à tout moment pour tenir compte des éventuelles variations des taux de change, des coûts de transport, des coûts des carburants, des assurances, des compagnies aériennes, des taxes internationales ou locales, des conditions économiques des pays visités. Les montants des taxes aériennes, de sécurité, d'aéroport, et des surcharges aériennes sont donnés à titre indicatif et sont modifiables sans préavis après la mise en ligne, l'impression, la diffusion ou la communication de l'information commerciale.

En conséquence, les prix doivent être systématiquement confirmés par SHENGLONG TRAVEL avant la signature du bulletin d'inscription ou de tout autre document contractuel valant inscription/réservation. Aucune contestation du prix ne peut être prise en compte après la signature du bulletin d'inscription ou de tout autre document contractuel valant inscription/réservation.

Nota : Pour tous nos voyages sur vols réguliers, la part aérienne des forfaits est calculée sur la base de prix donnés par les compagnies aériennes dans une classe tarifaire précise. Lorsque cette classe est complète, nous pouvons être amenés à proposer une autre classe tarifaire correspondant à un prix plus élevé. Pour toute demande de départs anticipés ou de retours différés sur nos programmes de voyage et circuits Groupe, un supplément de 100€ par personne sera appliqué et de 25 € par personne pour les dossiers « Hors transport ».

## 3. INSCRIPTION, PAIEMENT, ACOMPTE, SOLDE DU VOYAGE

### 3.1 - Inscription / Réservation :

Conformément à L'article L.121-28 du Code de la Consommation, le client est informé que la faculté de rétractation n'est pas applicable au titre de l'achat de prestation de voyage et prestations de SHENGLONG TRAVEL. L'inscription à un voyage, à un séjour, ou toute autre prestation engage définitivement le client qui ne peut être annuler son inscription/réservation que dans les conditions des présentes.

### 3.2 - Voyage à Forfait

Le client doit confirmer son inscription par courrier, par mail ou à l'agence Shenglong Travel. L'inscription/réservation du client est considérée comme définitive à compter de la réception du règlement de l'acompte d'inscription/réservation, accompagnée du bulletin d'inscription/réservation ou du contrat de prestations touristiques, complété, daté et signé, et/ ou de la réception de sa confirmation par mail de sa pré-inscription en ligne. A travers son inscription / réservation, le client accepte sans réserve de réaliser le voyage aux conditions établies, conformément aux présentes, et tel que détaillé dans le programme de voyage communiqué par Shenglong Travel.

La personne ou l'organisation effectuant une inscription au nom et pour le compte de tous les participants au voyage s'engage à transmettre à chaque voyageur les informations transmises par



SHENGLONG TRAVEL, de sorte que SHENGLONG TRAVEL ne puisse être tenue responsable de tout défaut ou omission dans la transmission de ces informations relatives au voyage du groupe.

### 3.3 - Services - Shenglong Travel

A réception du bon de commande de Shenglong Travel, le client doit confirmer sa commande, son inscription, sa réservation par courrier, par mail ou à l'agence Shenglong Travel. La commande du client est considérée comme définitive à compter de la réception de son règlement, accompagnée soit du bon de commande, du bulletin d'inscription/réservation ou du contrat de prestations touristiques, complété, daté et signé. A travers sa commande, le client accepte sans réserve les conditions de réalisation du service commandé, conformément aux présentes, et tel que détaillé par Shenglong Travel.

Si au moment de l'inscription, la disponibilité du séjour ou de certaines prestations n'est pas certaine, le client sera informé, dans un délai de 10 jours, de la disponibilité ou de l'indisponibilité du séjour ou de la prestation. Une prise d'option sur un voyage ou un séjour garantit une disponibilité, mais en aucun cas un prix définitif. En cas d'indisponibilité, SHENGLONG TRAVEL proposera un séjour ou une prestation équivalente, sans obligation de maintien de prix, à son client pour acceptation. En cas de refus de la proposition, l'inscription sera caduque et l'acompte sera remboursé au client, à l'exclusion de tout autre montant.

### 3.4 – Conditions et mode Paiement :

Sauf mention contraire dans la proposition de voyage ou dans le bon de commande, Les conditions de paiement sont suivant le type de prestation :

#### 3.41 - Voyage / Séjour à Forfait

- Inscription / réservation à plus de 35 jours du départ : Acompte de 30% du montant total du voyage + 100% du montant des options retenues (Visa, Assurance...) ; solde de 70% du montant total du voyage à 35 jours avant le départ, sans rappel de notre part.
- Inscription / réservation à moins de 35 jours du départ : Acompte de 100% du montant total du voyage + 100% du montant des options retenues.

Le solde du montant du voyage doit être réglé, sans relance de notre part, au plus tard 35 jours avant la date de départ du client. Le client n'ayant pas versé la somme à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation. SHENGLONG TRAVEL sera en droit de conserver une somme correspondante au frais d'annulation, frais de gestion, assurances souscrites et prestations/services optionnels qui sont non remboursables.

#### 3.42 - Voyage Forfait « conditions particulières »

Les voyages à conditions particulières peuvent imposer le règlement d'un acompte supérieur ou complémentaire dès l'inscription/réservations du client. (Ex : Croisières, émission des billets immédiate, règlement total ou partiel des prestations locales

(Festival local, fêtes local, fin d'année...) Dans ce cas, les conditions de paiement sont spécifiées dans la proposition de voyage.

#### 3.43 - Services - Shenglong Travel

- Billetterie Vols / Trains – hors prestations : Paiement intégral (100%) à l'inscription / réservation
- Transferts / Transports autocar : : Paiement intégral (100%) à l'inscription / réservation
- Services Shenglong Travel : Paiement intégral (100%) à l'inscription / réservation

Tous paiements est libératoire à la date du bon encaissement des fonds. En cas de paiement refusé par l'établissement bancaire du client, le paiement de l'acompte d'inscription/réservation ou du solde de voyage est considéré comme non réalisé.

SHENGLONG TRAVEL peut, de plein droit, sans préavis et sans indemnités, annuler le Contrat à défaut du paiement intégral du prix des prestations par le Client au plus tard 35 jours avant la date du départ.

Le client peut régler le prix de son voyage et de ses prestations par correspondance ou à l'agence.

#### Par correspondance :

(Le client est invité à faire figurer la référence du voyage dans son virement ainsi que le numéro de sa facture)

Virement bancaire à l'attention SHENGLONG TRAVEL : **Banque CIC - IBAN : FR76 3006 6104 2100 9960 124 - BIC : CMCIFRPP**

Prélèvement carte bancaire : **Sous réserve de compléter, dater, signer, l'autorisations de prélèvement « carte bancaire »** pour le règlement des montants dus.

Chèque libellé à l'ordre de : **SHENGLONG TRAVEL**

A l'agence SHENGLONG TRAVEL :

Carte bancaire : **CB, VISA**

Chèque libellé à l'ordre de : **SHENGLONG TRAVEL**

Espèces : **Dans la limite prévue par l'art D 112-3 du code monétaire et financier.**

Les règlements par cartes bancaires sont acceptés. La liste des cartes bancaires acceptées est précisée sur les brochures SHENGLONG TRAVEL et sur le site internet de SHENGLONG TRAVEL. SHENGLONG TRAVEL se réserve le droit de facturer au client les frais de transaction, de gestion et/ou de refus associé à son mode paiement suivant les conditions définies dans les brochures SHENGLONG TRAVEL, les sites internet SHENGLONG TRAVEL et sur le bulletin d'inscription/ réservation.





### Chèques Vacances – ANCV :

Les conventions d'utilisation des chèques vacances ANCV stipulent qu'ils ne peuvent être acceptés que pour le paiement partiel ou total de prestations à destination de la France et des DOM-TOM ou des pays membres de l'union Européenne. Lorsque le montant total de la valeur des chèques ANCV est supérieur au montant du voyage ou des prestations, le montant trop perçu n'est pas remboursé. En cas d'annulation, le montant de remboursement est calculé sur le montant du voyage et/ou des prestations et non sur le montant des chèques remis.

### **3.5 - Acompte à l'inscription :**

Sauf disposition contraires aux présentes, la signature du bulletin d'inscription ou de tout autre document contractuel, valant inscription/réservation, doit être accompagné du versement par le Client d'un acompte d'inscription/réservation et du règlement en sus des frais d'obtention de visa, d'assurances et autres prestations/services optionnels choisis.

Les conditions particulières de réalisation de certains voyages peuvent nous obliger à demander un acompte supérieur ou complémentaire. Pour toute inscription effectuée moins de 35 jours avant la date de départ, le règlement de l'intégralité du prix du voyage est exigé lors de l'inscription. Ces conditions spécifiques d'inscription/réservation sont définies et mentionnées dans le devis personnalisé du client.

### **3.6 - Paiement du solde du voyage :**

Le client doit impérativement régler le solde de son voyage 35 jours avant le départ, sans rappel de notre part. (Date de réception du paiement) Le client n'ayant pas versé la somme à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation. SHENGLONG TRAVEL sera en droit de conserver une somme correspondante au frais d'annulation, frais de gestion, assurances souscrites et prestations/services optionnels qui sont non remboursables.

## **4. MODIFICATION ET ANNULATION A L'INITIATIVE SHENGLONG TRAVEL**

Lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose à SHENGLONG TRAVEL (art R211-9 – Code du Tourisme), SHENGLONG TRAVEL a la faculté de modifier, d'annuler les prestations ou de les remplacer par des prestations de substitution ; des conditions de sécurité non satisfaisantes sont notamment de nature à contraindre SHENGLONG TRAVEL à modifier ou à annuler tout ou partie des prestations.

Le Client est averti par SHENGLONG TRAVEL par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. Le client pourra alors, soit accepter la modification, soit résilier son contrat. Le client devra faire part de sa décision (acceptation ou résiliation) dans un délai maximal de 5 jours à compter de la réception de la proposition de SHENGLONG TRAVEL par tout moyen permettant d'en accuser réception et dans un délai de réponse de 2 jours pour une proposition faite à 15 jours ou moins avant le jour de départ. A

défaut de réponse dans les délais impartis, le Client est présumé accepter les modifications.

Le Client qui opte pour la résiliation de son contrat pourra obtenir le remboursement intégral des sommes versées. Si le client opte pour la proposition de substitution, aucune indemnité de lui sera due, et si le prix des prestations sont inférieures au prix des prestations initiales précédemment réservées, la différence sera déduite ou remboursé selon l'état comptable du solde du voyage. Si le prix des prestations sont supérieures au prix des prestations initiales précédemment réservées, la différence sera due par le client.

SHENGLONG TRAVEL peut, de plein droit, sans préavis et sans indemnités, annuler le Contrat à défaut du paiement intégral du prix des prestations par le Client au plus tard 35 jours avant la date du départ.

### **4.1 - Modification de prix :**

SHENGLONG TRAVEL peut modifier le prix du voyage et des prestations associées, entre le jour de l'inscription et au plus tard 20 jours avant le départ, pour tenir compte des variations (Art. L. 211-12 et R. 211-8) 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 les aéroports, des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré. Dès lors que les variations sont inférieures ou égales à 8 % du prix initial du voyage, le surcoût est répercuté intégralement au Client, sans possibilité d'annulation/résolution sans frais du contrat.

En cas de hausse des prix, considérée comme substantielles, soit supérieure à 8% du prix initial du voyage ou en cas d'erreur tarifaire manifeste, SHENGLONG TRAVEL informe le Client par tout moyen permettant d'en obtenir un avis de réception les meilleurs délais avant le départ, de sorte que le Client dispose de la faculté (choix a) d'annuler le Contrat sans frais par courrier recommandé avec avis de réception pour obtenir le remboursement intégral des sommes versées ou (choix b) d'accepter la modification de prix et, de fait, du Contrat. La décision du client doit être notifiée à SHENGLONG TRAVEL par tout moyen permettant d'en accuser réception dans un délai maximal de 5 jours à compter de la réception de la proposition de SHENGLONG TRAVEL par tout moyen permettant d'en accuser réception. A défaut de réception de la décision du Client dans les délais précités, la substitution de proposition sera réputée acceptée par le Client

### **4.2 – Voyage Groupe :**

Certains voyages sont subordonnés à un nombre de participants minimum. La défection d'un ou plusieurs clients peut entraîner l'annulation du voyage par SHENGLONG TRAVEL, soit dans un délai de :

20 jours avant le début du voyage ou du séjour : Voyage ou séjour d'une durée de plus de 6 jours

7 jours avant le début du voyage ou du séjour : Voyage ou séjour d'une durée de 2 à 6 jours

48 heures avant le début du voyage ou du séjour : Voyage ou séjour d'une durée de moins de 2 jours

Un autre programme de substitution sera proposé au client. Le cas échéant, SHENGLONG TRAVEL pourra également proposer aux participants restants de maintenir leur voyage, sous réserve du paiement éventuel du surcoût résultant de la défection des autres participants. A défaut d'un accord du/des clients sur les solutions proposées, le voyage sera annulé sans indemnité ni pénalité et contre remboursement des sommes versées, le contrat étant réputé n'avoir jamais existé.

## 5. MODIFICATION ET ANNULATION A L'INITIATIVE DU CLIENT

### 5.1 – Modification à la demande du client :

Après inscription et avant la date de départ, toute demande de modification de prestations ou de services ne peut intervenir qu'avec l'accord de SHENGLONG TRAVEL sur sa faisabilité et le paiement par le client des frais induits par sa demande. Faute d'encaissement, SHENGLONG TRAVEL ne saurait être tenue de réaliser la modification demandée.

Après le départ, toute demande de modification et/ou de demande de non réalisation de tout ou partie des prestations, activités, visites détaillées dans le programme du voyage ne donnera lieu à aucun remboursement ou dédommagement des prestations initiales non réalisées ou modifiées par décision du client. L'interruption du voyage ou du séjour par le client ou sa renonciation à certains services ou prestations compris dans le forfait ou acquittés en supplément du prix du forfait lors de sa réservation, ne pourra donner lieu à aucun remboursement ou avoir.

Toute demande de modification de prestations ou de services réalisée à la demande du client entraînera des frais de gestion de dossier d'un montant minimum de 45 € par personne auquel s'ajoute les frais supplémentaires associés à la réalisation de la modification. Toute demande de modification doit obligatoirement nous être confirmée par écrit.

### RECAPITULATIF DES FRAIS MODIFICATION (1)

Les frais ci-dessous ne s'appliquent pas aux voyages qui bénéficient de conditions particulières de vente)

<b>Frais de Gestion</b> (Modification)	45 € par demande et par personne Moins de 35 jours avant le départ = Frais d'annulation
---	--

<b>Demande de départs anticipés ou de retours différés</b>	100 € par demande et par personne Moins de 60 jours avant le départ = Frais d'annulation
--	---

<b>Frais de changement de titre, nom et prénoms auprès des compagnies aériennes :</b>	Jusqu'à 35 jours du départ = 200 € par personne Moins de 35 jours avant le départ = Frais d'annulation
---	---

- (1) Ces frais n'exemptent pas ceux générés directement ou indirectement par ladite modification en termes de prestations aériennes et/ou terrestres. Les vols seuls et les voyages à conditions particulières ne peuvent être soumis à modification. Hors cas particuliers (signalés à l'inscription/réservation)

Aucune modification ne sera possible à moins de 35 jours du départ et/ou en cas d'émission anticipée du billet d'avion résultant d'une condition particulière ou d'une demande du client, et ce quelle que soit la date d'émission.

A noter que dès lors que les billets sont émis au profit du client, ils ne sont ni échangeables, ni remboursables par les compagnies. Les frais d'obtention de visa, d'assurances et autres prestations/services optionnels souscrits à l'inscription sont non remboursables

Sauf indication contraire convenue par écrit dans le Contrat, toute demande du Client de modification ou correction des noms, prénoms et/ou titres de civilité pourra intervenir jusqu'à 35 jours avant la date de départ moyennant le règlement des frais de modification et de gestion de dossier. (Voir tableau récapitulatif des frais)

### 5.2 - Annulation et remboursement :

Compte tenu que le Client reconnaît être informé que les prestations, les voyages, les séjours SHENGLONG TRAVEL ne sont pas soumises à l'application du droit de rétraction. (L.121-28 du Code de la Consommation), Le Client, qui se trouve dans l'obligation d'annuler son inscription, doit adresser à SHENGLONG TRAVEL un courrier d'annulation par lettre recommandée avec avis de réception. La date de réception du courrier d'annulation sera retenue pour le calcul des frais associés à la décision du client, comme définis ci-après.

A partir de l'inscription du client, sont considérées comme des annulations, les demandes du Client de modification de la date de départ, de la ville de départ, de la destination. Il en est de même du défaut d'enregistrement au lieu de départ et du défaut de paiement par le Client de l'intégralité du prix des prestations au plus tard 35 jours avant le départ

A partir de l'inscription du client, les primes d'assurance, les éventuels frais d'inscription, les frais d'obtention du/des visas, les frais d'expédition de document, ne sont pas remboursables, ni par SHENGLONG TRAVEL, ni par les compagnies d'assurance.

### 5.3 - Voyage en groupe – Annulation d'un participant

Lorsque plusieurs voyageurs ont une inscription commune et que l'un d'eux annule son départ, Le voyage ne pourra être maintenu que lorsque les participants auront réglé, avant le départ, le surcoût éventuel des prestations qui auront été modifiées en raison de l'annulation du/des voyageurs. Les frais d'annulation de son dossier seront répartis et prélevés sur les acomptes enregistrés, y compris ceux des autres participants. Tout refus de part du ou des voyageurs restants inscrit de s'acquitter des couts d'ajustement sera considéré comme une annulation de la part du ou des voyageurs concernés, avec l'application du barème ci-dessous.

#### 5.4 - Frais d'annulation / Résolution – Voyage à Forfait

Dans le cadre de voyage à forfait, le client peut annuler/résoudre son contrat à tout moment avant la date de départ, moyennant le paiement des frais d'annulation définis par les présentes. Sauf indication contraire indiquée dans le descriptif des prestations et/ou du programme de voyage, et afin de tenir compte des contraintes imposées par nos partenaires, SHENGLONG TRAVEL peut décider d'appliquer :

- Soit des frais d'annulation basés sur les frais réels engagés à la date d'annulation, majoré des frais de gestion du dossier annulation,
- Soit le barème des frais d'annulation précisé ci-après, majoré des frais de gestion du dossier annulation.

Le montant des frais d'annulation (Frais réels + frais de gestion ou frais en % + frais de gestion) ne pourra pas dépasser le montant total TTC du voyage (Prix de voyage + options retenues par le client)

#### RECAPITULATIF DES FRAIS ANNULATION (1)

Les frais ci-dessous ne s'appliquent pas aux voyages, circuits et séjours privés (qui bénéficient de conditions particulières de vente spécifiques, communiquées au moment de la vente).

<b>Frais de dossier (Annulation)</b>	150 € par demande et par personne – Frais réel 45 € par demande et par personne – Frais Barème
<b>Frais d'annulation (1) (Hors frais de dossier)</b>	Plus de 60 jours avant le départ = 15 % du montant du voyage (Mini 250 € /personne) De 60 à 34 jours = 25% du montant du voyage De 35 à 26 jours = 50% du montant du voyage De 25 à 16 jours = 75% du montant du voyage Moins de 15 jours = 95% du montant du voyage

- (1) Auxquels s'ajouteraient les frais de visa et d'assurances (Non remboursables) ainsi que les frais des cas particuliers (signalés à l'inscription/réservation) de certaines compagnies imposant des conditions plus restrictives (interdiction des cessions de contrat et des changements de noms, prénoms et titre).

#### 5.5 - Frais d'annulation / Résolution – Voyage à conditions particulières

Dans le cadre de voyage à conditions particulières, le client peut annuler/résoudre son contrat à tout moment avant la date de départ, moyennant le paiement des frais d'annulation définis dans la proposition de voyage ou contrat de vente. Le montant des frais d'annulation, majoré des frais de gestion du dossier d'annulation, ne

pourra pas dépasser le montant total TTC du voyage (Prix de voyage + options retenues par le client)

#### 5.6 - Frais d'annulation / Résolution – Billet d'avion et de train

L'annulation de la réservation d'un vol ne donne droit à aucun remboursement quelle que soit la date d'annulation. Un billet aller/retour partiellement utilisé n'est en aucun cas remboursable, même partiellement. Dès lors que les billets d'avion ou de train sont émis au profit du client, ils ne sont ni échangeables, ni remboursables.

#### 5.7 - Frais d'annulation / Résolution - Prestations non-réalisées sur décision du client

Les prestations prévues au programme du voyage souscrites auprès de SHENGLONG TRAVEL, non-utilisées/non-consommées en cours de voyage (Transferts Aller/Retour, Excursions, Location, Service de Guide, Hébergement, Location...) du fait du client ne donne lieu à aucun remboursement, ni indemnité. Dès lors que les billets d'avion ou de train sont émis au profit du client, ils ne sont ni échangeables, ni remboursables. Les frais d'obtention de visa, d'assurances et autres prestations/services optionnels souscrits à l'inscription sont non remboursables. Les prestations volontairement modifiées sur place à la demande du /des clients sont soumises aux conditions des partenaires et fournisseurs locaux. Les surcoûts engendrés sont à régler directement aux prestataires locaux, sans engager la responsabilité de SHENGLONG TRAVEL.

#### 5.8 - Annulation circonstances exceptionnelles et inévitables

Si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat de voyage, sur les transports de passagers vers le lieu de destination. Dans ce cas précis, le Client a le droit d'annuler son voyage à forfait avant le début de son voyage ou de son séjour, sans payer de frais d'annulation/résolution, et au remboursement intégral des paiements effectués, mais à aucun dédommagement.

#### 5.9 – Cession du contrat - Voyage à forfait

Avant que le contrat de voyage ne soit engagé et ne produise d'effet, le client a le droit, conformément à l'article R. 211-7 du code du tourisme, de céder à un tiers qui remplit les mêmes conditions, afin d'effectuer le voyage ou le séjour auquel il était initialement inscrit (Hors contrat d'assurance, service visa qui sont nominatifs). Pour faire valoir ce droit, Le client doit informer SHENGLONG TRAVEL par lettre recommandée avec avis de réception au plus tard 30 jours avant le départ, en indiquant précisément le nom, prénom et coordonnées du bénéficiaire. Le Client cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement vis-à-vis SHENGLONG TRAVEL, du paiement du solde du prix, des surcoûts occasionnés par la cession, et du règlement des frais de dossier pour assurer la gestion du transfert et la cession du contrat.

#### RECAPITULATIF DES FRAIS CESSIION

(Hors contrat d'assurance, service visa qui sont nominatifs)

<b>Frais de cession (1) (Gestion du transfert de dossier)</b>	Jusqu'à 30 jours du départ = 200 € par personne
---	---



Moins de 30 jours avant le départ = Frais d'annulation

- (1) Hors cas particuliers (signalés à l'inscription/réservation) de certaines compagnies imposant des conditions plus restrictives (interdiction des cessions de contrat et des changements de noms, prénoms et titre)

## 6. TITRE DE TRANSPORT

Le client est seul responsable de son/ses titres de transport, SHENGLONG TRAVEL décline toute responsabilité s'il venait à le/les perdre. Les billets de transport non utilisés, à l'aller ou au retour ne sont pas remboursables. En cas de vol ou de perte de billet, il en est de même pour le/les billets de remplacement acheter par le client. D'autre part, SHENGLONG TRAVEL rappelle l'importance de lisibilité et de la saisie des informations concernant les informations personnelles du Client (numéro de passeport, nom, premier prénom...). SHENGLONG TRAVEL ne saurait être tenu pour responsables en cas d'erreur de son CLIENT, entraînant un refus d'embarquement.

### 6.1 – Transport aérien - Généralité

D'une manière générale, les conditions générales et particulières de transport des compagnies aériennes sont accessibles sur leurs sites Internet.

SHENGLONG TRAVEL informe le Client, pour chaque tronçon de vol, de l'identité du ou des transporteurs aériens susceptibles d'assurer les vols dans le cadre du programme de voyage ou du séjour, avec des indications de sur les horaires et, le cas échéant, les escales connues au moment de l'établissement du programme.

Toute modification d'identité du transporteur aérien, intervenant après la conclusion du contrat de transport sera répercutée au Client, dans les meilleurs délais, par la compagnie aérienne, par SHENGLONG TRAVEL, ou son représentant local dès qu'elle en a connaissance et, au plus tard, lors de l'enregistrement ou de l'embarquement pour les vols en correspondance.

SHENGLONG TRAVEL s'engage à ce que les compagnies aériennes utilisées au départ de France, de Belgique, d'Allemagne soient autorisées par les autorités compétentes à exercer sur le territoire de l'union Européenne. La liste européenne des compagnies interdite en UE est disponible sur le site : [https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_fr](https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr)

Le Client est informé que :

- a) La responsabilité du transporteur est régie par les conditions énoncées sur le billet du Client et par les dispositions résultant de la convention de Varsovie du 12 octobre 1929 et de la convention de Montréal du 28 mai 1999.
- b) La mention « vol direct » signifie sans changement d'avion, mais n'écarte pas la possibilité d'un ou plusieurs arrêts effectués au cours du voyage par ce même avion.

- c) Les compagnies aériennes passent entre elles des accords de partage de code («code share») qui consistent à commercialiser un vol sous leur propre nom alors qu'il est opéré par un appareil d'une autre compagnie.
- d) Les compagnies aériennes peuvent être amené à modifier sans préavis les horaires, l'itinéraire ainsi que les aéroports de départ et/ou d'arrivée. En cas de modifications par la compagnie aérienne, le client sera sous la protection de la convention de Varsovie et des obligations d'assistance faites à la compagnie aérienne. SHENGLONG TRAVEL ne remboursera pas les éventuels frais du client (taxis, hôtels, transport, restauration)
- e) Les temps d'escale sont déterminés par les compagnies aériennes selon leurs plans de vol et qu'ils peuvent être modifiés à tout moment par eux seul, sans que cela ne puisse constituer un motif d'annulation sans frais, ni indemnité.
- f) Le transport aérien est soumis à des impératifs d'exploitation et de sécurité qui peuvent causer des retards indépendamment de la volonté SHENGLONG TRAVEL. La responsabilité de SHENGLONG TRAVEL ne saurait se substituer à celles des compagnies aériennes assurant le transport ou le transfert des passagers et des bagages.

SHENGLONG TRAVEL ne peut être tenue responsable des modifications d'horaires, retards, annulation, ou d'itinéraires résultant d'événements fortuits, des circonstances exceptionnelles et inévitables extérieures (intempéries, guerre, mouvements sociaux, séisme, typhon, épidémie...etc), et/ou de la faute manifeste du client (non présentation à l'enregistrement, refus d'enregistrement pour non-présentation des documents requis, non-respect des formalités administratives et/ou sanitaires requises, non présentation à l'embarquement)

### 6.2 - Transport aérien – Reconfirmation

Les passagers doivent obligatoirement reconfirmer les vols nationaux et internationaux auprès des compagnies aériennes au plus tard 72 h avant la date de chaque vol. Aucune indemnité ou remboursement ne pourra être réclamé en cas d'annulation du vol par la compagnie si cette obligation n'a pas été respectée.

### 6.3 - Transport aérien – Vols secs

Conformément aux articles L.211-7 et L.211-17 du code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du code du tourisme ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique. SHENGLONG TRAVEL ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle de la compagnie aérienne, unique responsable du bon déroulement du voyage en cas de vol sec

En cas de modifications par la compagnie aérienne, si le client décide de renoncer au voyage après son inscription, il lui sera facturé les frais d'annulation définis par les présentes

Les compagnies aériennes peuvent être amené à modifier sans préavis les horaires, l'itinéraire ainsi que les aéroports de départ





et/ou d'arrivée. En cas de modifications par la compagnie aérienne, le client sera sous la protection de la convention de Varsovie et des obligations d'assistance faites à la compagnie aérienne. SHENGLONG TRAVEL ne remboursera pas les éventuels frais du client (taxis, hôtels, transport, restauration)

Si le vol international inclus les vols domestiques pour effectuer le pré/ post-acheminement, en cas de retard ou d'annulation pour quelque raison que ce soit, la compagnie aérienne se réserve la possibilité d'assurer le transport par tout autre moyen.

### 6.4 - Transport aérien – Voyage à Forfait

Dans le cas où la compagnie aérienne qui doit assurer votre vol ne serait pas ou plus en capacité de vous acheminer malgré ses obligations d'assistance, SHENGLONG TRAVEL pourra avoir recours à une autre compagnie aérienne afin de vous faire voyager dans des conditions de transport comparables.

Exception faite pour le vol de départ, les passagers doivent obligatoirement reconfirmer les vols nationaux et internationaux auprès des compagnies aériennes au plus tard 72 h avant la date de chaque vol. Aucune indemnité ou remboursement ne pourra être réclamé en cas d'annulation du vol par la compagnie si cette obligation n'a pas été respectée.

Si le vol international inclus les vols domestiques pour effectuer le pré/ post-acheminement, en cas de retard ou d'annulation pour quelque raison que ce soit, la compagnie aérienne se réserve la possibilité d'assurer le transport par tout autre moyen.

### 6.5 – Pré/post acheminement – Organisé par le client

Si le Client organise lui-même son pré/post-acheminement. Il est recommandé de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, pour éviter tout risque de perte financière. Le Client doit prévoir également des temps de transfert entre aéroports/gares raisonnables. En cas de survenance d'une circonstance exceptionnelle et inévitable, d'un fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ou de votre fait qui modifierait les prestations de votre voyage souscrites auprès de SHENGLONG TRAVEL, et impliquerait une annulation ou des modifications des prestations initiales du voyage, SHENGLONG TRAVEL ne remboursera pas les prestations non-réalisées, facturera les surcoûts induits à la réalisation du voyage, ou les frais d'annulation définis par les présentes.

### 6.6 - Enfants et bébés :

Pour les compagnies aériennes, la notion de tarif enfant s'entend pour un enfant de moins de 12 ans, la notion de tarif bébé s'entend pour un enfant de moins de 2 ans qui ne dispose pas de siège à bord.

### 6.7 - Femmes enceintes :

Certaines compagnies refusent parfois l'embarquement à une femme enceinte lorsqu'elles estiment qu'en raison du terme de la grossesse, un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible. A partir du 7ème mois de grossesse, SHENGLONG TRAVEL conseil à ses clientes enceintes de se munir d'un certificat médical mentionnant la date présumée de l'accouchement.

### 6.8 - Bagages

Chaque compagnie a sa propre politique en matière de bagages. La franchise autorisée par la compagnie en ce qui concerne le poids des bagages en soute est clairement indiquée sur le billet d'avion. Pour toute information complémentaire veuillez contacter la compagnie aérienne. En cas de détérioration, acheminement tardif, vol ou perte de bagages, la compagnie aérienne demeure votre seul interlocuteur.

## 7. ASSURANCES

D'une manière générale, aucune assurance voyageuse, ni assistance rapatriement n'est incluse dans le prix des voyages, circuits et séjours de SHENGLONG TRAVEL, et figurant le site Internet [www.shenglongtravel.com](http://www.shenglongtravel.com) et sur les brochures SHENGLONG TRAVEL. Ces services sont proposés en option.

SHENGLONG TRAVEL recommande à tous ses clients de souscrire une assistance rapatriement et/ou à une assurance complémentaire de voyage pour couvrir les principaux risques d'incidents. Les conditions d'obtention de visa pour certaine destination peuvent imposer la souscription d'une assistance médicale / rapatriement. Grâce à ses partenaires, SHENGLONG TRAVEL propose une gamme complète d'assurance voyageur pour répondre aux besoins de ses clients

- Assistance Médicale / Rapatriement / Frais médicaux à l'étranger
- Assurance Annulation / Bagages / Cession
- Assurance « Multirisque » : Assistance Médicale, annulation, bagage, responsabilité civile, Interruption voyage

Ces assurances doivent obligatoirement être souscrites le jour de l'inscription. L'information complète sur les conditions générales et particulières de ces contrats d'assurance sont consultable sur le site [www.shenglongtravel.com](http://www.shenglongtravel.com), en agence, ou disponible sur simple demande par mail. Nous recommandons vivement à nos clients de souscrire

Ces contrats d'assurance comportent des limites de garanties, des exclusions d'application, des franchises et des obligations en cas de sinistre que le Client est invité à connaître avant de souscrire son contrat d'assurance voyageur. En cas de sinistre, il appartient au client de contacter personnellement les services d'assistance de l'assureur afin de déclencher l'application des ses droits.

## 8. RESPONSABILITE – SHENGLONG TRAVEL

SHENGLONG TRAVEL s'engage sur la bonne exécution des services, des prestations, du programme de voyages de ses clients, dans la limite de ses responsabilités et de ses obligations définis par le code du tourisme.

Conformément notamment aux dispositions des articles L.211-16 et 17 du Code du Tourisme, SHENGLONG TRAVEL ne peut être tenu pour responsable des pertes ou vols des titres de transports ainsi que des défauts de présentation aux autorités compétentes et/ou



aux guichets (ou personnels) d'embarquement des documents d'identité et/ou sanitaires en règle, conformément aux informations qui ont été transmises au Client avant votre départ.

D'une manière générale, la responsabilité de SHENGLONG TRAVEL se limite aux seules prestations réglées à l'inscription du client, définies par le programme de voyage ou le bon de commande, excluant ainsi toutes prestations achetées sur place par le client. Les prestations ou services souscrits par le Client avec des tiers en dehors du programme et du descriptif du voyage, constituent des contrats autonomes et ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité SHENGLONG TRAVEL ni donner lieu à remboursement ou indemnité de sa part.

SHENGLONG TRAVEL La souscrit une assurance au titre de sa responsabilité civile professionnelle couvrant les dommages suivants (corporels, matériels et immatériels consécutifs) à hauteur de 750 000€ par année d'Assurance auprès de la société HISCOX France, 12, quai des Queyries – CS 41177 – 33072 Bordeaux (police n° HA RCP0232955).

SHENGLONG TRAVEL ne peut être tenue responsable de la non-exécution de tout ou partie de ses obligations qui serait imputable au Client, ou à un cas de force majeure ou au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger au Contrat, et ne sera redevable d'aucune indemnité de quelque nature que ce soit à ce titre.

### 8.1 - Voyage à forfait

Conformément aux articles dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du code du tourisme SHENGLONG TRAVEL est tenu d'apporter de l'aide au voyageur s'il est en difficulté.

SHENGLONG TRAVEL ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des incidents ou événements imprévisibles et inévitables d'un tiers étranger à SHENGLONG TRAVEL, tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à SHENGLONG TRAVEL, incidents techniques extérieurs à SHENGLONG TRAVEL, encombrement de l'espace aérien, intempéries, retards (y compris les retards dans les services d'acheminement du courrier pour la transmission des documents de voyage), pannes, perte ou vol de bagages ou d'autres effets personnels du Client. Le ou les retards subis ayant pour origine les cas visés ci-dessus ainsi que les modifications d'itinéraire qui en découleraient éventuellement ne pourront entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la modification de la durée du programme initialement prévu ou de retard à une correspondance.

SHENGLONG TRAVEL ne peut être tenue responsable des modifications d'horaires, retards, annulation, ou d'itinéraires résultant d'événements fortuits, des circonstances exceptionnelles et inévitables extérieures (intempéries, guerre, mouvements sociaux, séisme, typhon, épidémie...etc), et/ou de la faute manifeste du client (non présentation à l'enregistrement, refus d'enregistrement pour non-présentation des documents requis, non-respect des formalités administratives et/ou sanitaires requises, non présentation à l'embarquement)

SHENGLONG TRAVEL se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus s'il juge que la sécurité du voyageur ne peut être assurée. Le client sera averti aussitôt par lettre recommandée, en application des présentes conditions.

En tout état de cause, en cas de mise en jeu de la responsabilité de plein droit de SHENGLONG TRAVEL, en raison d'agissement de ses prestataires, les limites de dédommagement résultant de conventions internationales selon l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme trouveront à s'appliquer ; à défaut et sauf préjudice corporels, dommages intentionnels ou causés par négligence, les dommages et intérêts éventuels dus par SHENGLONG TRAVEL sont limités à trois (3) fois le prix du voyage ou du séjour.

### 8.2 - Titre de Transport – Hors forfait

Conformément aux articles L.211-7 et L.211-17 du code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du code du tourisme ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique. SHENGLONG TRAVEL ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle de la société de transport.

### 8.3 - Prestation et services

La responsabilité de SHENGLONG TRAVEL se limite aux seules prestations pour lesquels le Client à régler sa commande, accompagnée de son bon de commande, de son bulletin d'inscription/réservation, complété, daté et signé. Pour l'achat, la réservation de vols seuls, de billets de train, de contrat d'assurance voyageur, SHENGLONG TRAVEL agit en tant que simple intermédiaire entre le partenaire/fournisseur et le Client acheteur.

SHENGLONG TRAVEL ne peut être tenue responsable de la non-exécution de tout ou partie de ses obligations qui serait imputable au Client, ou à un cas de force majeure ou au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger au contrat, et ne sera redevable d'aucune indemnité de quelque nature que ce soit à ce titre.

La responsabilité de SHENGLONG TRAVEL se limite à la réalisation de son service et/ou de ses prestations confirmées par le client, et ne pourra être tenu responsable des décisions de refus des services consulaires, des modifications, des demandes complémentaires, des retards, annulation, résultant de la décision des partenaires commerciaux pour lequel SHENGLONG TRAVEL agit en tant qu'intermédiaire commercial. En cas de litige, le Client est invité à prendre contact directement avec le service client de ces derniers, via leurs sites internet respectifs.

## 9. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

L'exécution du service, des prestations et/ou du voyage, du séjour souscrits par le Client requiert la collecte par SHENGLONG TRAVEL de données personnelles du Client, notamment celles relatives à l'identité, le sexe, le numéro de passeport et la photocopie du passeport (Page informations personnelles) de chacun des voyageurs. La collecte et le transfert de ces informations sont nécessaires à l'exécution du service, des prestations et/ou à la réalisation du contrat pour le compte du client.



Suivant les conditions de réservations, d'achat de billets sur place, de réservation de transport aérien ou terrestre sur place, les exigences des contrôles locaux et politiques et de contrôle aux frontières des pays de destination, SHENGLONG TRAVEL peut être contraint de transférer, tout ou partie de ces données personnelles, en dehors de l'Union européenne aux prestataires et/ou aux autorités situés dans les pays de destination du Client. Les données personnelles des Clients sont considérées par SHENGLONG TRAVEL et par ses partenaires, correspondant locaux comme étant strictement confidentielles.

### Liste des destinations – Hors UE

(Destinations SHENGLONG TRAVEL – ASIE au 01/07/18)

- |                                    |                                 |
|------------------------------------|---------------------------------|
| <input type="radio"/> Japon        | <input type="radio"/> Inde      |
| <input type="radio"/> Corée du sud | <input type="radio"/> Vietnam   |
| <input type="radio"/> Chine        | <input type="radio"/> Thaïlande |
| <input type="radio"/> Taiwan       | <input type="radio"/> Cambodge  |
| <input type="radio"/> Hong-Kong    | <input type="radio"/> Laos      |
| <input type="radio"/> Tibet        | <input type="radio"/> Indonésie |

A travers son inscription / réservation, le client accepte sans réserve accepte les conditions d'utilisation de ses données personnelles dans le cadre de la réalisation du service, des prestations, du contrat de voyage.

SHENGLONG TRAVEL s'engage à ne pas partager, vendre, céder les données de ses clients à des tiers pour une utilisation commerciale de celle-ci. Les données personnelles des clients sont susceptibles d'être utilisés à des fins commerciales et d'études marketing par SHENGLONG TRAVEL. Conformément à l'article 27 de la loi " Informatique et Libertés " du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant sur simple demande écrite.

## 10. RECLAMATION

SHENGLONG TRAVEL ne peut être tenue responsable de la non-exécution de tout ou partie de ses obligations qui serait imputable au Client, ou à un cas de force majeure ou au fait, imprévisible et

insurmontable, d'un tiers étranger au contrat de voyage signé avec le client, et ne sera redevable d'aucune indemnité de quelque nature que ce soit à ce titre.

### 10.1 - Pendant le voyage

D'une manière générale, l'inexécution ou la mauvaise exécution d'une prestation doit être immédiatement signalée par le Client aux accompagnateurs de voyage ou au représentant SHENGLONG TRAVEL local, en composant le numéro d'urgence dont les coordonnées sont communiquées dans les documents de voyage remis par SHENGLONG TRAVEL. Conformément à l'article L. 211-16 II du Code du Tourisme, Le Client êtes tenu de signaler toute non-conformité constatée à SHENGLONG TRAVEL ou à son représentant local. Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place, pourra avoir une influence sur le montant des éventuels dommages et intérêts ou réduction de prix dus si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer votre dommage.

### 10.2 - Après le voyage

Chaque voyageur a la possibilité d'adresser une réclamation sur les conditions de réalisation non-satisfaisantes des prestations de son voyage ou séjour. Dans la mesure du possible, Elle doit être accompagné de pièces justificatives (Photos, documents...) pour permettre de comprendre l'origine de la non-satisfaction et l'action à mettre en place pour éviter sa récurrence. La réclamation du client être adressée à SHENGLONG TRAVEL, 3 place de WAGRAM, 75017, PARIS par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de 15 jours après la fin du voyage.

SHENGLONG TRAVEL s'engage à prendre en charge la réclamation du client dans un délai de 4 semaines après réception du courrier de réclamation. A défaut d'une réponse satisfaisante des services de SHENGLONG TRAVEL dans un délai de 60 jours, le Client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site: [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

## 11. LOI APPLICABLE

SHENGLONG TRAVEL est une société européenne de droit français. La loi applicable de ses relations contractuelles avec ses clients est la loi française.