

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

PEPLUM

Préambule :

Peplum, créateur de voyages uniques

Peplum véhicule une certaine idée du voyage de luxe, en partant du principe que le luxe est une envie intime et personnelle. Respecter cette idée permet de proposer à nos clients de façon exclusive des voyages personnalisés et donc uniques. Nos créateurs de voyages consacrent beaucoup de temps à leurs clients afin de bien comprendre leurs envies, leurs goûts et leurs attentes. Nous élaborons nos voyages sur mesure en mettant au service de nos clients l'expertise reconnue de nos créateurs de voyages qui effectuent d'importantes recherches et des repérages ciblés et consacrons un investissement important au parfait achèvement des demandes de nos clients.

Les présentes conditions de vente régissent la vente de voyages ou de séjours proposés par Peplum, dans les conditions fixées par le Code du Tourisme, et présentés sur le site www.peplum.com(le Site).

Peplum est une marque exploitée par la société SEVHAN SAS au capital de 74.521 € RCS Paris B 500580337, dont le siège est 135 rue de la Pompe 75116 PARIS. SEVHAN est titulaire de l'immatriculation d'agent de voyages délivrée par Atout France sous le numéro IM075100017.

SEVHAN est membre de l'APST, l'ASSOCIATION PROFESSIONNELLE DE SOLIDARITE DU TOURISME, qui assure la garantie financière totale des fonds déposés et a souscrit auprès de la compagnie HISCOX, le contrat d'assurance numéro 0078404 garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle à hauteur de 2.000.000 € .

Les présentes Conditions sont portées à la connaissance du client (également : le voyageur) avant tout engagement de sa part et complètent l'information préalable visée à l'article R.211-4 du Code du Tourisme, outre les fiches descriptives des prestations et dans certains cas, les Conditions particulières de paiement et d'annulation notamment, spécifiques à certaines prestations. Dans cette dernière hypothèse, les Conditions spécifiques signalées sur le descriptif préalable du produit prévaudront sur le texte général des présentes Conditions Particulières de Vente.

L'information préalable prévue à l'article R. 211-4 du Code du Tourisme peut être modifiée après publication sur le Site et consultation par les voyageurs, notamment quant aux caractéristiques principales des services de voyage (notamment les conditions de transport et d'hébergement), au prix, aux modalités de paiement, au nombre minimal de personnes éventuellement requis pour la réalisation du voyage et aux conditions d'annulation par le client, conformément aux article R. 211-5 et L. 211-9. Le client en sera informé de manière claire, compréhensible et apparente avant la conclusion du contrat de voyage.

En confirmant les termes de son contrat, le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes Conditions, téléchargeables ou imprimables grâce à un lien dédié, ainsi que des descriptifs plus spécifiques des prestations présentées sur le Site. Le défaut d'acceptation de tout ou partie des Conditions par le client aura pour effet sa renonciation à tout usage ou bénéfice des services proposés par le Site.

Absence de droit de rétractation et démarchage téléphonique

En vertu de l'article L.221-28-12 ° du Code de la consommation, le droit de rétractation prévu en matière de vente à distance n'est pas applicable aux contrats ayant pour objet la vente de services d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.

Lorsque ses coordonnées téléphoniques sont recueillies, le client est informé qu'il a la possibilité de s'inscrire sur une liste gratuite d'opposition au démarchage téléphonique, par exemple : <http://www.bloctel.gouv.fr/>

Les présentes Conditions Particulières de Vente sont à jour dès leur publication en ligne et annulent et remplacent toute version antérieure.

1. Conditions de réservation :

1.a. Le devis de voyage sur-mesure :

Par la demande de devis et/ou de réservation, l'acheteur reconnaît avoir pris connaissance des composants du voyage qu'il a choisi et des conditions particulières de vente et qu'il en accepte les termes.

Le devis sera remis au client lors d'un rendez-vous ou adressé par mail à l'adresse qu'il aura communiquée à Peplum.

Toute demande de voyage sur-mesure fera l'objet d'un devis préalable et personnalisé par dossier (la « proposition de voyage »). L'établissement d'un devis pour un voyage sur-mesure fabriqué à la demande nécessite un investissement important en démarches et en temps. Par conséquent, les devis réalisés par Peplum sont payants. Le coût d'un devis concernant un dossier de voyage sur-mesure oscille entre 500€ et 3.000€ par personne en fonction du type de voyage devisé et sera indiqué au préalable au client. Le coût du devis sera imputé sur le coût total du voyage correspondant réservé par le client.

En revanche, le coût du devis personnalisé sera conservé par Peplum si le client ne donne pas suite à son projet de voyage.

1.b. Pour être considérée comme définitive une demande de réservation doit être accompagnée du contrat de voyage Peplum complété et signé accompagné du paiement d'un acompte de 35% du prix total du voyage commandé. Dans certains cas, l'acompte pourra être d'un montant supérieur et aura été précisé au préalable dans le devis.

Vous pouvez effectuer des changements et de nouvelles demandes une fois le devis établi. Ces demandes déclencheront l'établissement d'un nouveau devis et les cas échéant la modification du montant de l'acompte à prévoir en cas de confirmation de commande.

2. La réservation

2.a. Vous pouvez vous connecter à notre site Internet www.peplum.com. afin de consulter nos produits.

Vous pouvez nous contacter au 01.42.25.00.25 ou par email à contact@peplum.com.

Lors de la réservation nous vous demanderons la copie des passeports de tous les voyageurs inscrits sur un même contrat de voyage afin de pouvoir communiquer aux compagnies aériennes les noms exacts des voyageurs et éviter toute difficulté à l'enregistrement. Les vols

CPV PEPLUM

intérieurs ne peuvent être fournis qu'en complément d'un vol international aller/retour effectué avec Peplum.

2.b. Toute demande spéciale concernant un régime alimentaire particulier, le type de chambres ou autre souhait devront être transmises à Peplum lors de la phase de devis. Nous ferons le maximum pour les satisfaire, sans garantie des réponses favorables de nos prestataires hôteliers ou transporteurs. Seules les prestations portées au contrat et acceptées par Peplum sont garanties.

3. Prix et modalités de paiement ; révision de prix :

3.a. Pour toute réservation confirmée à plus de 45 jours du départ, un acompte de 35% est exigé à la confirmation et le solde doit être intégralement réglé à 45 jours du départ sans rappel de la part de Peplum. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage et les conditions et frais d'annulation s'appliqueront à son égard sans qu'il puisse se prévaloir des conditions d'annulation Peplum à son profit.

3.b. Pour une réservation confirmée à moins de 45 jours avant le départ, le règlement intégral du prix du voyage doit être effectué par carte bancaire sur terminal de paiement électronique uniquement, par virement bancaire et/ou en espèces selon la réglementation en vigueur.

3.c. Dans certains cas qui seront indiqués au client lors du devis, les compagnies aériennes, certains hôtels ou autres prestataires exigent le paiement de 100% du prix des billets, du séjour ou de la prestation concernée 90 jours avant le départ.

Les prix des forfaits sur-mesure sont communiqués TTC et ont été fixés au moment de la signature du contrat.

3.d. **Prix dérisoire :** Si par suite d'une erreur matérielle, le prix communiqué au client par tout moyen et notamment sur le devis personnalisé est manifestement dérisoire ou abusivement bas, selon l'analyse usuelle en jurisprudence, par rapport à la valeur objective des prestations, Peplum peut annuler le dossier de réservation sans frais ni pénalités. Le client pourra effectuer une nouvelle réservation en fonction des disponibilités et selon le prix conforme des prestations.

3.e. **Révision de prix.** Le prix stipulé au contrat pourra être révisé en vertu des dispositions de l'article L.211.12 du Code du Tourisme, relativement au taux de change des devises utilisées, au coût du transport notamment en raison du carburant ou d'autres sources d'énergie ou des taxes et redevances liées aux services de voyage.

En cas de modification de l'une de ces données, Peplum pourra modifier le prix du voyage, tant à la hausse qu'à la baisse, selon les modalités suivantes :

La variation du taux de change, montant des taxes et redevances et/ou du coût du transport sera intégralement répercutée dans nos prix.

En cas de hausse, le client recevra le détail du calcul sur un support durable, au plus tard 20 jours avant le départ ; en cas de hausse de 8% ou plus, le client sera informé dans les mêmes conditions de son choix d'accepter la hausse ou de résoudre son contrat sans frais ainsi que des conséquences de son absence de réponse, notamment l'application des frais d'annulation.

4. Formalités administratives et sanitaires

4.a. Formalités : Pour la destination choisie, Peplum fournira uniquement aux ressortissants français, ressortissants de l'Union Européenne ou de l'Espace Economique Européen les informations générales en vigueur à propos des formalités administratives et sanitaires obligatoires et de leurs délais d'accomplissement pour le franchissement des frontières mais ne sera pas responsable de leur obtention ni de leur coût, sauf indication contraire du contrat. Peplum ne délivre pas d'autre information relative aux documents établissant l'identité des clients ni leurs conditions d'obtention.

CPV PEPLUM

L'accomplissement et la vérification des formalités elles-mêmes et leur coût demeurent à la charge des clients sauf indication contraire mentionnée au contrat de voyage. Peplum ne saurait être déclarée responsable des conséquences financières ou autres du non respect par le client des formalités requises avant ou au cours du voyage

Les clients devront donc avoir soin d'être en règle avec les formalités d'entrée propres au(x) pays de destination. Si celles-ci n'étaient pas remplies au moment du départ du fait du client, empêchant la réalisation du voyage, le client serait considéré comme ne s'étant pas présenté au départ et ne pourrait être remboursé du montant du voyage.

Dans le devis, Peplum vous proposera d'accomplir les démarches de demande de visa pour vous en vous précisant le coût de la démarche. Il sera nécessaire si vous reprenez cette offre de remettre à Peplum les passeports de tous les voyageurs inscrits sur le même dossier, 40 jours au moins avant la date du départ.

Les étrangers non-européens devront eux-mêmes se renseigner auprès des autorités consulaires, et effectuer les démarches d'obtention de visas ou tout autres documents éventuellement requis.

Des modifications sont susceptibles d'intervenir entre la publication des fiches produits de Peplum sur le Site et la date de départ, et Peplum fera son possible pour transmettre à ses clients toute information accessible aux agences de voyages.

4.b. Sécurité : Peplum conseille de consulter la fiche du Ministère des Affaires Etrangères relative à votre voyage sur le site internet www.diplomatie.gouv.fr

Peplum attire l'attention du client sur le fait que les informations pouvant évoluer, il est vivement conseillé de les consulter régulièrement jusqu'au départ.

4.c. Recommandations sanitaires : Il convient de vous informer sur le climat et l'alimentation du pays dans lequel vous effectuerez votre voyage afin de prévoir les tenues vestimentaires adéquates et les règles d'hygiène à respecter. En cas de traitement médical habituel, renseignez-vous auprès de votre médecin.

Lorsqu'un voyage nécessite des recommandations sanitaires particulières obligatoires, ces dernières sont précisées sur le devis et le contrat. Pour les pays de l'Union Européenne ; il est conseillé de se munir de la carte européenne d'assurance maladie. (Se renseigner auprès de sa caisse d'assurance maladie). Peplum recommande de consulter régulièrement le site suivant avant le départ : <https://www.pasteur.fr/fr>

4.d. Mineurs : Peplum n'accepte l'inscription de mineurs de 18 ans qu'à la condition que le responsable légal, le père ou le mère procède à et confirme l'inscription au nom du mineur. Le mineur voyageant seul ou avec un seul parent ou représentant légale, doit être muni d'une pièce d'identité personnelle avec photographie, pièce d'identité ou passeport, selon la destination et les informations dispensées par Peplum, ainsi que d'une autorisation de sortie du territoire valide. Le livret de famille ne constitue pas une pièce d'identité mais il peut être utile de s'en munir afin de confirmer l'autorité parentale ou le statut du mineur.

Le contrat mentionnera les nom, numéros de téléphone, adresse électronique et éventuellement numéro de télécopie du contact permettant la mise en relation directe avec le mineur ou la personne responsable sur place.

5. Annulations des prestations par le client :

5.a. Le voyageur peut annuler son contrat à tout moment moyennant le paiement de frais d'annulation appropriés et justifiables.

CPV PEPLUM

Toute annulation doit être adressée à Peplum par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : 135 rue de la Pompe 75116 Paris.

En cas d'annulation d'une seule personne dans un groupe, les frais ci-dessous ne s'appliqueront qu'à la personne ayant annulé son séjour.

Les tarifs indiqués sur le contrat de voyage sont calculés sur la base du nombre de voyageurs inscrits. Toute modification du nombre de participants à la baisse peut entraîner une augmentation de tarif par un avenant au contrat. Le refus de paiement de ce surcoût du fait de l'annulation d'une personne sera analysé comme une annulation totale du contrat du fait du client.

5.b. Frais réels : conformément à l'article 211-14-I du Code du Tourisme, Peplum appliquera des frais à toute demande d'annulation, correspondant au prix dont seront retranchés les éventuels économies de coûts et revenus réalisés du fait d'une remise à disposition des services de voyage. Ces frais correspondent aux frais d'annulation des prestataires de Peplum et de gestion de l'annulation supportés par PEPLUM. Le client pourra solliciter les justificatifs de ces frais appropriés.

5.c. Important : Certains produits ou certaines dates (notamment les vacances scolaires), peuvent être soumis à des conditions spécifiques d'annulation qui auront été alors précisées au client sur le devis et rappelées sur le contrat de voyage (notamment pour certaines compagnies aériennes).

5.d. En cas de circonstances exceptionnelles et inévitables survenant sur son lieu de destination ou à proximité immédiate ayant des conséquences importantes sur son contrat ou le transport vers le lieu de destination, le voyageur pourra annuler son contrat avant le début du voyage et en obtenir le remboursement intégral sans dédommagement supplémentaire.

6. Annulation par Peplum

6.a. Si, avant le départ, un événement extérieur s'imposant à Peplum, au sens de l'article L.211-13 du Code du tourisme, la contraint à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le client, Peplum en avertira le client le plus rapidement possible et lui proposera le choix entre la résolution (annulation) du contrat avec remboursement sans frais et sous 14 jours ou l'acceptation des modifications (modification du voyage ou voyage de substitution).

6.b. Si avant le départ, Peplum est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, elle pourra notifier la résolution du contrat au client et sans frais, dans les meilleurs délais avant le début du voyage.

6.c. Si, après le départ, un élément essentiel du contrat ne peut être exécuté au sens de l'article L.211-16 du Code du Tourisme, Peplum proposera à ses frais ou avec remboursement de la différence de prix, des prestations de remplacement ou organisera le retour anticipé du Client.

6.d. Lorsqu'un nombre minimal de participants est requis pour la réalisation d'un circuit ou d'un voyage et que ce nombre n'est pas atteint, Peplum informe le client de l'annulation du contrat:

- 20 jours avant le début du voyage dont la durée dépasse 6 jours
- 7 jours avant le voyage dont la durée est de 2 à 6 jours
- 48 heures pour les voyages n'excédant pas 2 jours.

Il sera alors proposé au client une solution de remplacement au tarif en vigueur, ou le remboursement intégral des sommes payées, sans frais et sous 14 jours.

7. Responsabilité

CPV PEPLUM

7.a. Peplum est un professionnel disposant de l'autorisation légale d'exercer matérialisée par son immatriculation au Registre nationale tenu par ATOUT France, garantissant à ses clients la parfaite exécution des voyages élaborés.

Peplum est responsable de plein droit de la bonne exécution des obligations résultant du contrat de voyage au sens de l'article L. 211-16-I du Code du Tourisme. Le Client est informé que la responsabilité de Peplum ne saurait en aucun cas être engagée lorsque le dommage est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyages et revêtant un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables (guerre, attentat, émeute, révolution, catastrophe nucléaire, événements climatiques ou naturels tels que cyclone, tremblement de terre, tsunami, tornade, nuage, vent de sable...).

7.b. En cas d'application de sa responsabilité de plein droit du fait de ses prestataires au sens de l'article précité, les limites de dédommagement prévues à l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme, notamment lorsque des conventions internationales circonscrivent les indemnités dues par ces prestataires trouveront à s'appliquer. Dans les autres cas, le contrat peut limiter les dommages-intérêts éventuels à trois fois le prix total du voyage (sauf préjudices corporels et fautes intentionnelles ou par négligence).

7.c. Ainsi, Peplum apportera l'aide nécessaire au voyageur en difficulté, directement ou via son représentant local mais ne pourra être déclarée responsable des défauts d'exécution des prestations prévues au contrat et ne sera tenue à aucune indemnisation, dans les cas suivants :

- annulation d'un départ, modification d'horaire ou d'itinéraire, indisponibilité des prestations prévues au contrat etc. provoqués par des événements indépendants de sa volonté au sens de l'article L. 211-16 précité.
- Retard dû à un pré-acheminement terrestre, aérien ou ferroviaire non organisé par Peplum, ayant entraîné le retard ou l'absence du client au départ de son voyage, pour quelque raison que ce soit.
- Non présentation par le voyageur de ses pièces ou documents administratifs ou de police et de santé à jour exigés pour l'accomplissement de son voyage (passeport, visa, autorisation de sortie des enfants mineurs...).
- Perte ou vol des billets d'avion sous la garde du client
- Non présentation par le client à l'enregistrement aux heures de convocation

8. Transport aérien

8.a. Conformément aux articles R.211-15 et suivants du Code du Tourisme, le client est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté. Peplum informera le client de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vol(s) au plus tard lors de la conclusion du contrat.

Cette information est fournie sous la forme d'une liste de trois transporteurs maximum par tronçon. En cas de changement de transporteur, le client en sera informé par le transporteur contractuel ou par Peplum, dès lors qu'ils en auront connaissance et au plus tard lors de l'enregistrement, ou de l'embarquement pour les vols en correspondance.

Liste noire européenne : http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_fr.htm

Peplum ne retient que des transporteurs offrant toutes les garanties de sécurité selon les normes européennes et internationales en vigueur.

8.b. Les billets ne sont pas remboursables après émission, que ce soit pour cause de modification de date ou d'annulation de voyage. En raison des accords de partenariat commercial existant entre certaines compagnies aériennes (« code sharing »), le Client pourra être amené à voyager sur une autre compagnie que celle prévue initialement.

CPV PEPLUM

8.c. Conformément aux dispositions de l'article L. 211-10 du Code du Tourisme, le Client recevra en temps utile avant le début du voyage les documents nécessaires ainsi que les informations sur vos heures de départ et d'arrivée, et s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures des escales et correspondances.

Les heures, aéroports de départs et d'arrivée des transports, types d'appareils, compagnies de transport, itinéraires peuvent être modifiés sans préavis.

8.d. Peplum attire l'attention du client sur le fait que la responsabilité des transporteurs aériens est limitée par le droit national ou international qui leur est applicable, notamment les Conventions Internationales de Varsovie du 12 octobre 1929 ou de Montréal du 28 mai 1999, ainsi que par leurs propres conditions de transport que vous aurez acceptées préalablement à toute commande, et qui peuvent limiter ou exonérer la responsabilité de Peplum conformément aux dispositions de l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme. En cas de retard, surréservation ou annulation de vol, la responsabilité de tous les transporteurs aériens au départ ou vers de l'Union Européenne pour les seules compagnies communautaires est régie par le Règlement UE 261/2004 du 11 février 2004 qui met à leur charge l'indemnisation forfaitaire -sauf circonstances extraordinaires -, l'assistance et la prise en charge des passagers.

Durée du voyage : la durée indiquée sur le contrat correspond au nombre de nuitées incluses dans le voyage, transport compris et peut donc différer des dates du voyage.

8.e. **Bagages enregistrés** : Peplum conseille à ses client de ne placer ni bijoux, ni objets de valeurs (*appareil photos, caméscopes, papiers personnels, argent liquide, titres de paiement etc.*) ni médicaments dans les bagages enregistrés en soute.

Dans le cas contraire, Peplum conseille d'effectuer une déclaration spéciale d'intérêt auprès de la compagnie aérienne lors de l'enregistrement.

En cas de perte, de livraison tardive ou d'avarie de bagages, il est recommandé au client de faire dès son arrivée à l'aéroport une déclaration auprès du service bagages puis de transmettre sa protestation écrite à la compagnie aérienne concernée et au plus tard 7 jours (avarie) et 21 jours (retard) à compter du jour où le bagage a été ou aurait dû être délivré. Le client devra fournir avec cette déclaration, la copie des documents suivants : les billets d'avion, le présent contrat, le billet d'enregistrement des bagages et le devis de remplacement ou de réparation. Dans ces cas, la compagnie aérienne est responsable des dommages, en vertu de la Convention de Varsovie du 12 octobre 1929 ou de Montréal du 28 mai 1999, qui comporte des limitations de garantie.

8.f. Peplum ne peut en aucun cas être tenue pour responsables des objets oubliés lors du séjour et qu'elle ne se charge pas de leur recherche ni de leur rapatriement. Leur surveillance incombe aux clients.

D'autre part, Peplum ne peut être tenu pour responsable de la confiscation lors des contrôles de sûreté aéroportuaires des objets considérés comme dangereux.

En cas d'excédent de bagage, le voyageur pourra avoir à acquitter une taxe variable en fonction de la compagnie et du parcours. Si un voyageur se voyait refuser l'embarquement de ses excédents de bagages, ceci ne donnera lieu, en aucun cas, à un dédommagement quelconque de la part de Peplum.

8.g. **Remboursement des taxes aériennes** : en cas de non-utilisation du billet d'avion pour quelque cause que ce soit, les taxes aéroportuaires obligatoires sont remboursables au client sur sa demande dans un délai de 30 jours et gratuitement pour toute demande en ligne. Pour toute demande de remboursement hors ligne, Peplum percevra des frais correspondant à 20% maximum du montant remboursé.

9. Assurances spécifiques

9.a. Peplum n'inclut aucune assurance dans les prix des prestations proposées et recommande au client de souscrire au moment de sa réservation un contrat d'assurance et/ou d'assistance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation, et/ou couvrant certains risques particuliers notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

Le client aura la possibilité de souscrire une assurance auprès de notre partenaire dont les conditions lui seront présentées à sa demande.

9.b. En cas de souscription d'un contrat d'assurance, la police d'assurance souscrite par le client lui sera adressée. En tout état de cause, il appartient au client de prendre complètement connaissance du contrat d'assurance, et notamment les clauses d'exclusions, de limitations ou fixant les modalités d'applications de l'assurance avant d'y souscrire.

Le montant de la souscription de l'assurance demeure systématiquement acquis et il n'est pas possible de prétendre à son remboursement, sauf en cas d'annulation du contrat par Peplum sans faute du client. Les déclarations de sinistre se font directement auprès de la compagnie d'assurance, en respectant les termes et délais du contrat d'assurance souscrit.

Si le client justifie d'une garantie antérieure pour les risques couverts par l'assurance souscrite, il a la possibilité de résilier sans frais cette assurance dans un délai de quatorze (14) jours tant qu'aucune garantie n'a été mise en œuvre.

10. Cession du contrat

Le client peut le céder à un tiers et doit impérativement informer Peplum de la cession du contrat par tout moyen permettant d'en accuser réception, au plus tard 7 jours avant la date de début du voyage, en indiquant précisément le nom et l'adresse du cessionnaire et du participant au voyage, et en justifiant que celui-ci remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour ou le voyage.

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

En revanche, le Client ne peut pas céder son ou ses contrats d'assurance. De plus, en cas de transport aérien si le billet est émis, il ne sera ni échangeable, ni remboursable, par les compagnies aériennes et dès lors, la cession du contrat de voyage pourra être assimilable à une annulation générant les frais prévus aux présentes Conditions Particulières de Vente.

11. Réclamations

Dans le délai de 15 jours suivant son retour, le client est invité à faire part de ses éventuelles observations ou réclamations à Peplum sur le déroulement du voyage, par courrier avec accusé de réception accompagné des justificatifs éventuels. Peplum accusera réception du dossier par retour et procédera aux vérifications nécessaires afin de répondre au mieux au client.

Si le client estime qu'il n'a pas reçu de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, il dispose de la faculté de recourir à la procédure de médiation mise en place selon les modalités accessibles auprès du Médiateur du Tourisme et des Voyages - MTV - BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 ainsi que sur son site Internet : www.mtv.travel.

12. Protection des informations personnelles

Peplum respecte les dispositions du RGPD et attache une importance particulière à la protection des données personnelles du client communiquées pour la bonne exécution des prestations achetées.

Le voyageur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de portabilité et de suppression des données qui le concernent. Ces données sont destinées à Peplum mais elles peuvent être transmises à des tiers hors Union Européenne.

CPV PEPLUM

Pour exercer vos droits ou si vous ne souhaitez pas que les données vous concernant soient transmises, adressez-vous à : Peplum - Service Clients, 135 rue de la Pompe, 75116 Paris.

Enregistrement des appels : Peplum crée des voyages sur-mesure à la demande de ses clients avec comme objectif de servir au mieux leurs souhaits. Afin d'améliorer la qualité de ses services, les conversations téléphoniques peuvent être enregistrées.

L'ensemble des articles du Code du Tourisme sont disponibles sur le site <https://www.legifrance.gouv.fr>

Peplum © Conditions de Vente en vigueur dès leur publication et applicables à toute vente postérieure.