

# CONDITIONS DE VENTE

Les conditions générales qui régissent les rapports entre les agences de voyage et leur clientèle ont été fixées par le décret N°2006-1228 et 1229 du 6 octobre 2006 abrogeant le décret N°94-940 du 15 juin 1994, pris en application de l'article 31 de la loi N°92-645 du 13 juillet 1992. Conformément à l'article R.211-14 dudit décret, les dispositions des articles R.211-5 à R.211-13 du titre Ier, réglementant la réservation et la vente des forfaits touristiques sont ci-après reproduits ainsi qu'elles figurent sur le bulletin d'adhésion qui vous sera remis à l'inscription.

**Article R211-5 :** Sous réserve des exclusions prévues aux a et b du deuxième alinéa de l'article L. 211-8, 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 R211-6 :** Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, 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 repas fournis;

4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit;

5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir 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. 211-10

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-11, R. 211-12 et R. 211-13

12° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agents de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme

13° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assurance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

**Article R211-7 :** 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 par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

**Article R211-8 :** 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. Il 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, heures 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° Le nombre de repas fournis

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. 211-10

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 lettre recommandée avec demande d'avis 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. 211-6

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-11, R. 211-12 et R. 211-13

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'assurance 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, par écrit, 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.

**Article R211-9 :** 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 lettre recommandée avec demande d'avis 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 R211-10 :** Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L.211-13, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations de 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 R211-11 :** Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec demande d'avis 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; y 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 R211-12 :** Dans le cas prévu à l'article L. 211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception; l'acheteur, sans préjudice 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 R211-13 :** 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 préjudice 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.

LE FAIT DE S'INSCRIRE A L'UN DE NOS VOYAGES IMPLIQUE L'ADHESION COMPLETE AUX CONDITIONS GENERALES ANONCEES ET PARTICULIERES SUIVANTES. Le présent catalogue, constitue l'information préalable telle que prévue à l'article R211-6 des conditions générales de vente. Néanmoins ce catalogue étant édité plusieurs mois à l'avance et ayant une durée de vie correspondant à la saison mentionnée des modifications peuvent intervenir. En application de l'art R211-7 des conditions générales de vente, nous nous réservons le droit d'apporter des modifications à l'information préalable. Ces modifications seront communiquées au consommateur lors de la réservation et notifiées par écrit sur le contrat de vente ou par avenant.

**LIEU ET HORAIRE DE DEPART :** L'agence de voyages vous confirme votre ville de départ à l'inscription suivant nos lieux de départ. Par contre, les horaires et points de rendez-vous vous seront communiqués sur votre convocation remise quelques jours avant le départ. D'autre part, les horaires qui seront communiqués sur votre convocation, pourront subir des fluctuations de dernière minute pour des raisons de trafic ou autre, notamment en matière de transport aérien et ne pourront entraîner d'indemnisation.

**ITINERAIRE :** En cas de circonstances exceptionnelles ou de conditions locales, nous nous réservons le droit de modifier les itinéraires et l'ordonnance de nos programmes, notamment lors de regroupement, sans que cela nuise à l'intérêt général du voyage.

**DUREE DU VOYAGE :** Nos voyages sont calculés forfaitairement, ils ne peuvent faire l'objet d'un remboursement d'une partie non utilisée du fait du client. De même nos forfaits sont calculés en nombre de nuitées et non de journées entières, aussi aucune indemnité ne peut-être due pour un voyage dont la convocation serait en fin de journée du jour 1 et le retour en début de matinée du dernier jour, ce qui est fréquent avec les voyages par avion, et les voyages en autocar en parcours de nuit.

**ATTRIBUTION DES PLACES :** Pour les destinations par avion : - Aucune place n'est attribuée dans l'autocar assurant les circuits et excursions sur place. Par contre, la coutume dans certains pays veut que l'ordre soit tournant, et sera dans ce cas exécutoire. Pour les voyages en car et car/avion : - Les fauteuils dans l'autocar vous seront attribués pour toute la durée du voyage (suivant l'ordre d'inscription) lors de la remise de votre convocation, et ne peut vous être donné avec sa numérotation à l'inscription, compte tenu du type d'autocar qui sera utilisé au moment du voyage.

**BAGAGES :** Les bagages sont acceptés sur la base d'une valise de poids et de dimension normale par personne et voyagent sous la responsabilité du transporteur pour peu que ceux-ci lui aient été confiés. Nous ne pourrions être tenus responsables des bagages à main et effets personnels qui restent sous la responsabilité du voyageur. La nouvelle réglementation des mesures de sûreté dans les ports et aéroports, oblige le voyageur à mettre dans un sac plastique transparent fermé (type congélation), d'un format d'environ 20 cm sur 20 cm, les flacons, tubes, aérosols, gels, substances pâteuses, et autres. Attention ils ne devront pas être de plus de 100 ml au maximum chacun. Vous pouvez néanmoins emporter en bagage à main des médicaments liquides (insuline, sirops...) à condition de présenter aux agents de sûreté une attestation, ou une ordonnance à votre nom stipulant que vous avez besoin d'avoir ces médicaments en permanence auprès de vous. Nous vous conseillons de faire valider cette ordonnance en langue anglaise. Il n'y a aucune restriction pour les médicaments solides (comprimés et gélules).

**HOTELLERIE :** Conformément à la législation en vigueur, la catégorie des hôtels indiqués pour le logement est selon les normes du pays d'accueil. Il ne pourra être dû d'indemnité du fait d'une comparaison quelconque.

**CHAMBRE INDIVIDUELLE :** le supplément demandé pour obtenir une chambre occupée par une seule personne ne présume pas d'un confort supérieur. Le nombre accordé est limité, en conséquence, si au cours de votre voyage vous ne l'obteniez pas, malgré la confirmation que nous avions de l'hôtelier, vous serez remboursé au prorata du nombre de nuitées non fournies sans aucune autre indemnité.

**CHAMBRE A PARTAGER :** Pour le voyageur s'étant inscrit seul, la chambre à partager est acceptée sous réserve qu'une autre personne en manifeste le désir. Au cas où cette éventualité ne se présente pas, le voyageur concerné devra acquitter le supplément chambre occupée par une seule personne, dite individuelle. L'inscription en chambre triple et quadruple est acceptée, sous réserve de possibilité et sauf indication contraire, cette situation ne présume pas d'une réduction. Il faut savoir que la chambre sera souvent une chambre double, dans laquelle l'hôtelier aura rajouté un ou deux lit(s) au détriment de l'espace, et ne sont pas toujours disponibles sur l'ensemble d'un circuit. La 3ème personne sera alors en chambre individuelle et devra en acquitter le supplément.

**FORMALITES :** Les formalités obligatoires précisées à chaque voyage sont indiquées pour les ressortissants français. Il incombe au voyageur étranger de s'informer personnellement auprès du consulat des pays visités, des obligations qui lui sont nécessaires pour réaliser le voyage. Le montant demandé pour le visa, lorsqu'il est nécessaire, est souvent majoré de frais d'intervention. Attention : l'espace Schengen permet la libre circulation des biens et des personnes dans la majorité des pays de l'U.E., ainsi qu'en Suisse et en Norvège. Néanmoins vous devez pouvoir justifier de votre identité à tout moment, notamment lors d'un contrôle de police, et systématiquement lorsque vous prenez l'avion. Aussi, même si vous ne voyagez qu'en France ayez toujours sur vos vos papiers d'identité. Soit considérés comme pièce d'identité la Carte Nationale d'Identité ou le Passeport, et doivent être en cours de validité. Pour certains pays, seul le Passeport est autorisé, voir avec un délai de validité de 3 à 6 mois au-delà de votre retour. Ces conditions sont indiquées à la rubrique Formalités de chaque pays. Aussi, prenez vos dispositions pour que votre pièce d'identité soit conforme aux recommandations. Aucune assurance ne rembourse les frais d'annulation d'un voyage pour cause de papiers non conformes.

**ANNULATION, MODIFICATION ET CESSATION :** En cas d'annulation par le client, le remboursement du dossier interviendra déduction faite du montant des frais d'annulation précisés ci-dessous en fonction de la date de départ, sauf stipulation différente indiquée sur le contrat :

**BAREME B :**

- plus de 30 jours avant le départ franchise de 40 € par personne non remboursables.

- de 30 à 21 jours du départ : 25% du montant du voyage

- de 20 à 8 jours du départ : 50% du montant du voyage

- de 7 à 2 jours du départ : 75% du montant du voyage

- moins de 2 Jrs du départ : 100% du montant du voyage

**BAREME A :**

- plus de 60 jours avant le départ 10% du prix du voyage, sans être inférieur à 100 €, dont frais de dossier non remboursables 50 €

- de 60 à 46 jours du départ : 25 % du montant du voyage

- de 45 à 31 jours du départ : 50% du montant du voyage

- de 30 à 16 jours du départ : 75% du montant du voyage

- moins de 15 jours du départ : 100% du montant du voyage

\* Pour certains voyages, les conditions peuvent être différentes. Elles vous seront communiquées lors de votre réservation et indiquées sur votre bulletin d'inscription.

Ces frais peuvent être remboursés sous certaines conditions, si vous avez souscrit une "ASSURANCE VOYAGE". Attention, la prime de garantie annulation voyage n'est jamais remboursable, ni la franchise frais de dossier quelque soit le taux de remboursement. Aucun remboursement même par l'assurance ne peut intervenir si le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur la convocation. De même, s'il ne peut présenter les documents nécessaires aux frontières.

Toute modification avant le départ entraînera 50 € de frais de dossier par personne non remboursables. Tout report de dates sera considéré comme annulation.

Toute cession entraînera des frais de dossier d'un montant minimum de 100 € par personne.

L'insuffisance de participants peut entraîner l'annulation sans frais d'un voyage par l'organisateur sur information au plus tard à 21 jours du départ. Sauf mention contraire le minimum est de 25 personnes, à l'exception des voyages sous le label Promotion ou le minimum est de 40 personnes.

Nous nous réservons la possibilité de procéder à des regroupements pour assurer les départs. De même, les départs en avion de région sur vol affrété (charter), sont conditionnés à la réalisation de la chaîne et au minimum de 85% de remplissage par vol. Si ces critères n'étaient pas atteints, nous nous réservons la possibilité de modifier le départ région vers l'un des aéroports de Paris, dans ce cas le supplément transféré sera à notre charge. Pour tout changement connu, entraînant la modification d'un élément essentiel du voyage, nous nous engageons à en informer le client. A défaut d'acceptation, l'annulation sans frais sera de plein droit et le client recevra le remboursement intégral des sommes versées sans autre indemnité.

**ACOMPTÉ ET PAIEMENT DU SOLDE :** Pour être considérée comme ferme, toute inscription doit être accompagnée, sauf indication contraire, d'un acompte de 30 % du prix du voyage à la réservation (la totalité si l'inscription est à moins de 30 jours). Le solde à 30 jours du départ sans rappel de notre part. Le client qui le souhaite peut régler par mensualité à partir du moment où le solde est effectué à 30 jours du départ. Les règlements doivent être à l'ordre de l'agence. Le client n'ayant pas versé le solde à 30 jours du départ est considéré comme annulé aux conditions d'annulation ci-dessus, est sera redevable du complément si l'acompte ne couvre pas la totalité des frais occasionnés quelle qu'en soit la cause.

**TARIFS ET REVISION :** Tous les prix sont indiqués par personne, et ont été établis sur les informations et données économiques connues lors de l'élaboration des forfaits touristiques de la brochure, elles sont indiquées en information dans les renseignements pratiques. Une fluctuation des taux de change, prix du carburant, taxes de port et d'aéroport, frais de visa, minimum de participants inférieurs, peut entraîner un changement de prix. La modification éventuelle du prix sera dans ce cas notifiée au plus tard 30 jours avant le départ. Vous aurez alors 8 jours à réception du courrier pour demander la résiliation de votre inscription sans frais dans la mesure où l'augmentation excède les 10% du prix total du voyage. Sans réponse, de la part du client cette augmentation sera sensée être acceptée. Les taxes d'aéroports et hausses de carburant sont révisables suivant les informations des compagnies et peuvent intervenir jusqu'à 48h du départ.

**EXCURSIONS SUPPLEMENTAIRES :** Au cours de votre voyage, s'il vous est proposé des excursions non prévues, gratuites ou en supplément à régler sur place, ces excursions sont toutes facultatives et s'engagent en aucun cas notre responsabilité, même si elles sont suggérées par nos préposés de droit ou de fait.

**POURBOIRES :** Guide et conducteur font toujours de leur mieux pour que votre voyage se passe dans les meilleures conditions, le pourboire est pratiquement une institution, voire imposé notamment en Croisière, aux USA et Canada. Il est d'usage de laisser 3\$/pers/jour pour le guide et 2\$/pers/jour pour le conducteur

**SITUATIONS PARTICULIERES**

1- Nous nous réservons le droit de refuser le départ ou de refuser au cours du voyage, tout client dont le comportement ou la tenue risquerait de compromettre le bon déroulement du voyage, sans pour autant être redevables d'un quelconque remboursement.

2- Les personnes non autonomes ne peuvent être acceptées qu'accompagnées d'un adulte responsable. En aucun cas, leur prise en charge n'est assurée par nos préposés de droit ou de fait ou les adhérents au voyage. Elles pourront être refoulées au moment du départ si ces dispositions ne sont pas respectées entraînant obligatoirement les 100 % de frais d'annulation, et ne pourront prétendre à aucun remboursement.

3- Irrégularités du transport et forces majeures : Nous ne pouvons être tenus responsables de tout retard indépendant de notre volonté, notamment en matière aérien, lors d'engorgement de trafic, grève, panne technique, météo défavorable, escale non prévue ou de faits d'attentat, d'état de guerre, intempéries, etc. survenu au cours du voyage. En aucun cas un remboursement ne pourra être accordé pour l'un de ces motifs, y compris les frais supplémentaires éventuellement occasionnés.

4- Les enfants mineurs ne sont acceptés qu'accompagnés d'un adulte responsable. En plus des formalités obligatoires, ils devront être en possession des documents nécessaires de sortie de territoire délivrés en Mairie ou Commissariat de Police. N'oubliez pas que même accompagné des parents, il doit être en possession de ses papiers d'identité personnels ou figurer lorsque autorisé sur le passeport de l'adulte qui l'accompagne.

5- Identité non conforme / changement de nom. Nous ne pourrions être tenus responsables de toute annulation ou modification entraînant des frais, pour des personnes ne nous ayant pas fourni le nom ou prénom exact porté sur leur papier d'identité, notamment pour les jeunes mariés dont le nom de femme n'est pas encore mentionné, et qui doivent voyager sous leur ancienne identité.

6- Pertes, Vol, ou détérioration : en aucun cas nous ne pouvons être tenus pour responsables, ni nos préposés de droit ou de fait, des pertes, détériorations ou vols des espèces monnayées, billets de banque, fourrures, bijoux, appareils photos, caméras et objets précieux, qui ne peuvent voyager que sous la responsabilité de leur propriétaire.

7- Inexactitude des Services. Toute défaillance constatée dans le déroulement du voyage, doit être signalé au plus vite auprès de notre correspondant sur place ou de ses préposés de droit ou de fait, afin d'essayer de régler le problème sur place.

8- Photos. Les photos présentées dans ce catalogue ne peuvent être contractuelles.

9- Nous rappelons à notre clientèle que l'abus d'alcool est dangereux pour la santé, aussi nous conseillons de boire avec modération, notamment lors de nos formules avec boisson incluse et/ou all inclusive.

**SERVICE APRES VENTE**

Toute demande relative à un remboursement d'un service non fourni ou à une mauvaise exécution du contrat, ou à une demande d'indemnité pour l'inexécution totale ou partielle du voyage, devra nous être adressée sous peine de nullité, au plus tard 8 jours après la date du retour, par recommandé avec accusé de réception, accompagné obligatoirement d'un justificatif précisant le fait. Aucun remboursement ne sera accordé pour une prestation non utilisée du fait du voyageur, ni si celui-ci n'a pas fait connaître son problème comme indiqué en 7 ci-dessus.

Agence organisateur : LI 061 95 0004

Photos non contractuelles - Crédits Photos : nous remercions pour leur prêt les offices de tourisme nationaux et régionaux et les photographes s'y référant d'Afrique du Sud, Algérie, Allemagne, Argentine, Arménie, Australie, Autriche, Brésil, Bulgarie, Cambodge, Canada, Chili, Chine, Costa Rica, Croatie, Cuba, Danemark, Egypte, Emirats Arabes Unis, Espagne, Estonie, Grèce, Guadeloupe, Guatemala, Hollande, Honduras, Inde, Irlande, Islande, Italie, Jordanie, Kenya, Lettonie, Liban, Lituanie, Lybie, Madagascar, Malte, Maroc, Martinique, Mexique, Mongolie, Monténégro, Namibie, Norvège, Ouzbékistan, Pérou, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Russie, Suisse, Sri Lanka, Syrie, Thaïlande, Tunisie, Turquie, USA, Vietnam, les hôteliers et Mr Baucheron, Philippe Banoist, Michel Pousier, Jean-Paul Trébouet, Gérard Piel, © Fotolia.com



Nos Voyages  
Nos Promotions &  
Nos dernières minutes  
sur le site Web

61100 FLERS, 2 rue St Germain  
Tél : 0233.966.980  
Fax : 0233.966.981  
E-mail : flers@voyages-piel.fr

14500 VIRE, 30 rue Chaussée  
Tél : 0233.966.988  
Fax : 0233.966.989  
E-mail : vire@voyages-piel.fr

14000 CAEN, 166 rue St Jean  
Tél : 0233.966.990  
Fax : 0233.966.991  
E-mail : caen@voyages-piel.fr

Site Web : <http://www.voyages-piel.fr>  
e-mail du siège : [accueil@voyages-piel.fr](mailto:accueil@voyages-piel.fr)

Agence de Voyages PIEL - SARL au capital de 120.000 € - Siège social 2 rue St Germain - 61100 Flers RCS B 353.010.150  
code NAF 7911 Z - Licence 061.95.0004 - RCP Aviva Assurances - Garantie financière : Covea Caution



# CONDITIONS DE VENTE

Les conditions générales qui régissent les rapports entre les agences de voyage et leur clientèle ont été fixées par le décret N°2006-1228 et 1229 du 6 octobre 2006 abrogeant le décret N°94-940 du 15 Juin 1994, pris en application de l'article 31 de la loi N°92-645 du 13 Juillet 1992. Conformément à l'article R.211-14 dudit décret, les dispositions des articles R.211-5 à R.211-13 du titre Ier, réglementant la réservation et la vente des forfaits touristiques sont ci-après reproduits ainsi qu'elles figureront au bulletin d'adhésion qui vous sera remis à l'inscription.

**Article R211-5 :** Sous réserve des exclusions prévues aux a et b du deuxième alinéa de l'article L. 211-8, 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 R211-6 :** Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, 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 repas fournis;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir 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. 211-10

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-11, R. 211-12 et R. 211-13

12° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agents de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme

13° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assurance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

**Article R211-7 :** 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 par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

**Article R211-8 :** 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. Il 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, heures 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° Le nombre de repas fournis
- 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. 211-10
- 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 lettre recommandée avec demande d'avis 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. 211-6
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-11, R.211-12 et R. 211-13

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'assurance 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, par écrit, 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.

**Article R211-9 :** 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 lettre recommandée avec demande d'avis 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 R211-10 :** Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L.211-13, 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 R211-11 :** Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec demande d'avis 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; y 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 R211-12 :** Dans le cas prévu à l'article L. 211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception; l'acheteur, sans préjudice 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 R211-13 :** 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 préjudice 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.

LE FAIT DE S'INSCRIRE A L'UN DE NOS VOYAGES IMPLIQUE L'ADHESION COMPLETE AUX CONDITIONS GENERALES ENONCEES ET PARTICULIERES SUIVANTES.

Le présent catalogue, constitue l'information préalable telle que prévue à l'article R211-6 des conditions générales de vente. Néanmoins ce catalogue étant édité plusieurs mois à l'avance et ayant une durée de vie correspondant à la saison mentionnée des modifications peuvent intervenir. En application de l'art R211-7 des conditions générales de vente, nous nous réservons le droit d'apporter des modifications à l'information préalable. Ces modifications seront communiquées au consommateur lors de la réservation et notifiées par écrit sur le contrat de vente ou par avenant.

**LIEU ET HORAIRE DE DEPART :** L'agence de voyages vous confirme votre ville de départ à l'inscription suivant nos lieux de départ. Par contre, les horaires et points de rendez-vous vous seront communiqués sur votre convocation remise quelques jours avant le départ. D'autre part, les horaires qui seront communiqués sur votre convocation, pourront subir des fluctuations de dernière minute pour des raisons de trafic ou autre, notamment en matière de transport aérien et ne pourront entraîner d'indemnisation.

**ITINERAIRE :** En cas de circonstances exceptionnelles ou de conditions locales, nous nous réservons le droit de modifier les itinéraires et l'ordonnance de nos programmes, notamment lors de regroupement, sans que cela nuise à l'intérêt général du

voyage.

**DUREE DU VOYAGE :** Nos voyages sont calculés forfaitairement, ils ne peuvent faire l'objet d'un remboursement d'une partie non utilisée du fait du client. De même nos forfaits sont calculés en nombre de nuitées et non de journées entières, aussi aucune indemnité ne peut-être due pour un voyage dont la convocation serait en fin de journée du jour 1 et le retour en début de matinée du dernier jour, ce qui est fréquent avec les voyages par avion, et les voyages en autocar en parcours de nuit.

**ATTRIBUTION DES PLACES**

Pour les destinations par avion :

- Aucune place n'est attribuée dans l'autocar assurant les circuits et excursions sur place. Par contre, la coutume dans certains pays veut que l'ordre soit tournant, et sera dans ce cas exécutoire.

Pour les voyages en car et car/avion :

- Les fauteuils dans l'autocar vous seront attribués pour toute la durée du voyage (suivant l'ordre d'inscription) lors de la remise de votre convocation, et ne peut vous être donné avec sa numérotation à l'inscription, compte tenu du type d'autocar qui sera utilisé au moment du voyage.

**BAGAGES :** Les bagages sont acceptés sur la base d'une valise de poids et de dimension normale par personne et voyagent sous la responsabilité du transporteur pour peu que ceux-ci lui aient été confiés. Nous ne pourrions être tenus responsables des bagages à main et effets personnels qui restent sous la responsabilité du voyageur. La nouvelle réglementation des mesures de sûreté dans les ports et aéroports, oblige le voyageur à mettre dans un sac plastique transparent fermé (type congélation), d'un format d'environ 20 cm sur 20 cm, les flacons, tubes, aérosols, gels, substances pâteuses, et autres. Attention ils ne devront pas être de plus de 100 ml au maximum chacun. Vous pouvez néanmoins emporter en bagage à main des médicaments liquides (insuline, sirops...) à condition de présenter aux agents de sûreté une attestation, ou une ordonnance à votre nom stipulant que vous avez besoin d'avoir ces médicaments en permanence auprès de vous. Nous vous conseillons de faire valider cette ordonnance en langue anglaise. Il n'y a aucune restriction pour les médicaments solides (comprimés et gélules).

**HOTELLERIE :** Conformément à la législation en vigueur, la catégorie des hôtels indiqués pour le logement l'est selon les normes du pays d'accueil. Il ne pourra être dû d'indemnité du fait d'une comparaison quelconque.

**CHAMBRE INDIVIDUELLE :** le supplément demandé pour occuper une chambre occupée par une seule personne ne présume pas d'un confort supérieur. Le nombre accordé est limité, en conséquence, si au cours de votre voyage vous ne l'obteniez pas, malgré la confirmation que nous avions de l'hôtelier, vous serez remboursé au prorata du nombre de nuitées non fournies sans aucune autre indemnité.

**CHAMBRE A PARTAGER :** Pour le voyageur s'étant inscrit seul, la chambre à partager est acceptée sous réserve qu'une autre personne en manifeste le désir. Au cas où cette éventualité ne se présente pas, le voyageur concerné devra acquitter le supplément chambre occupée par une seule personne, dite individuelle. L'inscription en chambre triple et quadruple est acceptée, sous réserve de possibilité et sauf indication contraire, cette situation ne présume pas d'une réduction. Il faut savoir que la chambre sera souvent une chambre double, dans laquelle l'hôtelier aura rajouté un ou deux lit(s) au détriment de l'espace, et ne sont pas toujours disponibles sur l'ensemble d'un circuit. La 3ème personne sera alors en chambre individuelle et devra en acquitter le supplément.

**FORMALITES :** Les formalités obligatoires précisées à chaque voyage sont indiquées pour les ressortissants français. Il incombe au voyageur étranger de s'informer personnellement auprès du consulat des pays visités, des obligations qui lui sont nécessaires pour réaliser le voyage. Le montant demandé pour le visa, lorsqu'il est nécessaire, est souvent majoré de frais d'intervention. Attention : l'espace Schengen permet la libre circulation des biens et des personnes dans la majorité des pays de l'U.E., ainsi qu'en Suisse et en Norvège. Néanmoins vous devez pouvoir justifier de votre identité à tout moment, notamment lors d'un contrôle de police, et systématiquement lorsque vous prenez l'avion. Aussi, même si vous ne voyagez qu'en France ayez toujours sur vos vos papiers d'identité. Sont considérés comme pièce d'identité la Carte Nationale d'Identité ou le Passeport, et doivent être en cours de validité. Pour certains pays, seul le Passeport est autorisé, voir avec un délai de validité de 3 à 6 mois au-delà de votre retour. Ces conditions sont indiquées à la rubrique Formalités de chaque pays. Aussi, prenez vos dispositions pour que votre pièce d'identité soit conforme aux recommandations. Aucune assurance ne rembourse les frais d'annulation d'un voyage pour cause de papiers non conformes.

**ANNULATION, MODIFICATION ET CESSATION :** En cas d'annulation par le client, le remboursement du dossier interviendra déduction faite du montant des frais d'annulation précisés ci-dessous en fonction de la date de départ, sauf stipulation différente indiquée sur le contrat :

- BAREME B :**
- plus de 30 jours avant le départ franchise de 40 € par personne non remboursables.
  - de 30 à 21 jours du départ : 25% du montant du voyage
  - de 20 à 8 jours du départ : 50% du montant du voyage
  - de 7 à 2 jours du départ : 75% du montant du voyage
  - moins de 2 rs du départ : 100% du montant du voyage
- BAREME A :**
- plus de 60 jours avant le départ 10% du prix du voyage, sans être inférieur à 100 €, dont frais de dossier non remboursables 50 €
  - de 60 à 46 jours du départ : 25 % du montant du voyage
  - de 45 à 31 jours du départ : 50% du montant du voyage
  - de 30 à 16 jours du départ : 75% du montant du voyage
  - moins de 15 jours du départ : 100% du montant du voyage
- \* Pour certains voyages, les conditions peuvent être différentes. Elles vous seront communiquées lors de votre réservation et indiquées sur votre bulletin d'inscription.

Ces frais peuvent être remboursés sous certaines conditions, si vous avez souscrit une "ASSURANCE VOYAGE". Attention, la prime de garantie annulation voyage n'est jamais remboursable, ni la franchise frais de dossier quelque soit le taux de remboursement. Aucun remboursement même par l'assurance ne peut intervenir si le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur la convocation. De même, s'il ne peut présenter les documents nécessaires aux frontières.

Toute modification avant le départ entraînera 50 € de frais de dossier par personne non remboursables. Tout report de dates sera considéré comme annulation.

Toute cession entraînera des frais de dossier d'un montant minimum de 100 € par personne.

L'insuffisance de participants peut entraîner l'annulation sans frais d'un voyage par l'organisateur sur information au plus tard à 21 jours du départ. Sauf mention contraire le minimum est de 25 personnes, à l'exception des voyages sous le label Promo-Vision où le minimum est de 40 personnes.

Nous nous réservons la possibilité de procéder à des regroupements pour assurer les départs. De même, les départs en avion de région sur vol affrété (charter), sont conditionnés à la réalisation de la chaîne et au minimum de 85% de remplissage par vol. Si ces critères n'étaient pas atteints, nous nous réservons la possibilité de modifier le départ région vers l'un des aéroports de Paris, dans ce cas le supplément transféré sera à notre charge. Pour tout changement connu, entraînant la modification d'un élément essentiel du voyage, nous nous engageons à en informer le client. A défaut d'acceptation, l'annulation sans frais sera de plein droit et le client recevra le remboursement intégral des sommes versées sans autre indemnité.

**ACOMPTÉ ET PAIEMENT DU SOLDE :** Pour être considérée comme ferme, toute inscription doit être accompagnée, sauf indication contraire, d'un acompte de 30 % du prix du voyage à la réservation (la totalité si l'inscription est à moins de 30 jours). Le solde à 30 jours du départ sans rappel de notre part. Le client qui le souhaite peut régler par mensualité à partir du moment où le solde est effectué à 30 jours du départ. Les règlements doivent être à l'ordre de l'agence. Le client n'ayant pas versé le solde à 30 jours du départ est considéré comme annulé aux conditions d'annulation ci-dessus, et sera redevable du complément si l'acompte ne couvre pas la totalité des frais occasionnés quelle qu'en soit la cause.

**TARIFS ET REVISION :** Tous les prix sont indiqués par personne, et ont été établis sur les informations et données économiques connues lors de l'élaboration des forfaits touristiques de la brochure, elles sont indiquées en information dans les renseignements pratiques. Une fluctuation des taux de change, prix du carburant, taxes de port et d'aéroport, frais de visa, minimum de participants inférieurs, peut entraîner un changement de prix. La modification éventuelle du prix sera dans ce cas notifiée au plus tard 30 jours avant le départ. Vous aurez alors 8 jours à réception du courrier pour demander la résiliation de votre inscription sans frais dans la mesure où l'augmentation excède les 10% du prix total du voyage. Sans réponse, de la part du client cette augmentation sera sensée être acceptée. Les taxes d'aéroports et hausses de carburant sont révisables suivant les informations des compagnies et peuvent intervenir jusqu'à 48h du départ.

**EXCURSIONS SUPPLEMENTAIRES :** Au cours de votre voyage, s'il vous est proposé des excursions non prévues, gratuites ou en supplément à régler sur place, ces excursions sont toutes facultatives et n'engagent en aucun cas notre responsabilité, même si elles sont suggérées par nos préposés de droit ou de fait.

**POURBOIRES :** Guide et conducteur font toujours de leur mieux pour que votre voyage se passe dans les meilleures conditions, le pourboire est pratiquement une institution, voire imposé notamment en Croisière, aux USA et Canada. Il est d'usage de laisser 3\$/pers/jour pour le guide et 2\$/pers/jour pour le conducteur

## SITUATIONS PARTICULIERES

1- Nous nous réservons le droit de refuser le départ ou de refouler au cours du voyage, tout client dont le comportement ou la tenue risquerait de compromettre le bon déroulement du voyage, sans pour autant être redevables d'un quelconque remboursement.

2- Les personnes non autonomes ne peuvent être acceptées qu'accompagnées d'un adulte responsable. En aucun cas, leur prise en charge n'est assurée par nos préposés de droit ou de fait ou les adhérents au voyage. Elles pourront être refoulées au moment du départ si ces dispositions ne sont pas respectées entraînant obligatoirement les 100 % de frais d'annulation, et ne pourront prétendre à aucun remboursement.

3- Irrégularités du transport et forces majeures : Nous ne pouvons être tenus responsables de tout retard indépendant de notre volonté, notamment en matière aérien, lors d'engorgement de trafic, grève, panne technique, météo défavorable, escale non prévue ou de faits d'attentat, d'état de guerre, intempéries, etc. survenu au cours du voyage. En aucun cas un remboursement ne pourra être accordé pour l'un de ces motifs, y compris les frais supplémentaires éventuellement occasionnés.

4- Les enfants mineurs ne sont acceptés qu'accompagnés d'un adulte responsable. En plus des formalités obligatoires, ils devront être en possession des documents nécessaires de sortie de territoire délivrés en Mairie ou Commissariat de Police. N'oubliez pas que même accompagné des parents, il doit être en possession de ses papiers d'identité personnels ou figurer lorsque autorisé sur le passeport de l'adulte qui l'accompagne.

5- Identité non conforme / changement de nom. Nous ne pourrions être tenus responsables de toute annulation ou modification entraînant des frais, pour des personnes ne nous ayant pas fourni le nom ou prénom exact porté sur leur papier d'identité, notamment pour les jeunes mariées dont le nom de femme n'est pas encore mentionné, et qui doivent voyager sous leur ancienne identité.

6- Pertes, Vol, ou détérioration : en aucun cas nous ne pouvons être tenus pour responsables, ni nos préposés de droit ou de fait, des pertes, détériorations ou vols des espèces monnayées, billets de banque, fourrures, bijoux, appareils photos, caméras et objets précieux, qui ne peuvent voyager que sous la responsabilité de leur propriétaire.

7- Inexactitude des Services. Toute défaillance constatée dans le déroulement du voyage, doit être signalé au plus vite auprès de notre correspondant sur place ou de ses préposés de droit ou de fait, afin d'essayer de régler le problème sur place.

8- Photos. Les photos présentées dans ce catalogue ne peuvent être contractuelles.

9- Nous rappelons à notre clientèle que l'abus d'alcool est dangereux pour la santé, aussi nous conseillons de boire avec modération, notamment lors de nos formules avec boisson incluse et/ou all inclusive.

## SERVICE APRES VENTE

Toute demande relative à un remboursement d'un service non fourni ou à une mauvaise exécution du contrat, ou à une demande d'indemnité pour l'inexécution totale ou partielle du voyage, devra nous être adressée sous peine de nullité, au plus tard 8 jours après la date du retour, par recommandé avec accusé de réception, accompagné obligatoirement d'un justificatif précisant le fait. Aucun remboursement ne sera accordé pour une prestation non utilisée du fait du voyageur, ni si celui-ci n'a pas fait connaître son problème comme indiqué en 7 ci-dessus.

Licence organisateur : LI 061 95 0004

Photos non contractuelles - Crédits Photos : nous remercions pour leur prêt les offices de tourisme nationaux et régionaux et les photographes s'y référant d'Afrique du Sud, Algérie, Allemagne, Argentine, Arménie, Australie, Autriche, Brésil, Bulgarie, Cambodge, Canada, Chili, Chine, Costa Rica, Croatie, Cuba, Danemark, Egypte, Emirats Arabes Unis, Espagne, Estonie, Grèce, Guadeloupe, Guatemala, Hollande, Honduras, Inde, Irlande, Islande, Italie, Jordanie, Kenya, Lettonie, Liban, Lituanie, Lybie, Madagascar, Malte, Maroc, Martinique, Mexique, Mongolie, Monténégro, Namibie, Norvège, Ouzbékistan, Pérou, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Russie, Suisse, Sri Lanka, Syrie, Thaïlande, Tunisie, Turquie, USA, Vietnam, les hôteliers et Mr Baucheron, Philippe Banoist, Michel Pousier, Jean-Paul Trébouet, Gérard Piel, © Fotolia.com