

NOS CONDITIONS

CONDITIONS GÉNÉRALES

Les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de forfaits touristiques sont régies par les articles L.211 et suivants et R.211-1 et suivants du Code du Tourisme.

Reproduction littérale des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du Tourisme, conformément à l'article R.211-12 du Code du Tourisme.

ARTICLE R211-3. Sous réserve des exceptions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L.211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité.

Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

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

ARTICLE R211-3-1. L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

ARTICLE R211-4. Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;

2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;

3° Les prestations de restauration proposées ;

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

5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;

6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;

7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;

8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;

9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

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

12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

ARTICLE R211-5. L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit

réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément.

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

ARTICLE R211-6. Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

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

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

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

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

5° Les prestations de restauration proposées ;

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

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

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

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

10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur

ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

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

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

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

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

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

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

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

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

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

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec

l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

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

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

ARTICLE R211-7. L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

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

ARTICLE R211-8. Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

ARTICLE R211-9. Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

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

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

ARTICLE R211-10. Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans 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 R211-11. Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans 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.

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



CONDITIONS PARTICULIÈRES

ARTICLE I - INSCRIPTION. Toute inscription à un voyage implique l'adhésion aux conditions énoncées ci-dessous. Le Client reconnaît expressément avoir reçu préalablement à la conclusion du contrat de voyage communication de toutes les informations relatives au voyage choisi. Ces renseignements émanent des brochures, devis, propositions et autres documents contractuels de BEACHCOMBER TOURS. Pour toute souscription d'une assurance annulation voyage par l'intermédiaire de BEACHCOMBER TOURS, l'acheteur reconnaît également avoir reçu le détail des conditions d'assurance. Pour plus d'information, consulter le site : brochure.beachcombertours.fr

ARTICLE II - PRIX. Les prix figurant sur notre brochure en ligne sont des exemples de prix applicables pour les périodes indiquées et valables jusqu'à la parution d'une nouvelle édition, sous réserve des éventuelles modifications prévues aux articles 3 et 4. Il appartient au client d'apprécier avant son départ si le prix lui convient, en acceptant en même temps le fait qu'il s'agit d'un prix forfaitaire déclinant toute une série de prestations dont les montants ne peuvent être détaillés par l'organisateur. Aucune contestation sur le prix des prestations commandées ne pourra être prise en considération au retour.

• Réductions enfants

Le tarif Bébé est réservé à un passager dont l'âge est situé entre 0 et 1 an révolu. Un bébé de moins de 2 ans ne peut disposer d'un siège à bord, et ce conformément à la réglementation aérienne internationale. Le tarif enfant est réservé à un passager dont l'âge se situe entre 2 et 11 ans révolus.

ARTICLE III - ERRATA. En dépit de toute l'attention portée à la réalisation des brochures, des erreurs peuvent s'y glisser. Il est ainsi recommandé de bien se référer au dernier devis valide où le prix appliqué est toujours clairement mentionné. Il est également conseillé de se faire reconformer au cours de la réservation tout autre élément par BEACHCOMBER TOURS.

ARTICLE IV - REVISION DES PRIX. Les prix indiqués dans la brochure en ligne de BEACHCOMBER TOURS sont établis en fonction des données économiques connues au 10 juillet 2014. BEACHCOMBER TOURS se réserve le droit de modifier les prix de cette brochure, tant à la hausse qu'à la baisse dans les limites légales prévues aux articles R. 211-9 et L.211-13 du Code du Tourisme, selon les modalités suivantes :

- Variation du coût du transport, du carburant, des taxes, des redevances : toute variation des données économiques, fixées à la date ci-dessus, sera intégralement répercutée (tant à la hausse qu'à la baisse) sur les prix relatifs au transport aérien.

- Variation du cours des devises : toute fluctuation du cours des devises, fixé à la date ci-dessus, sera intégralement répercutée (tant à la hausse qu'à la baisse), sur les prix des prestations terrestres.

Au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ, ou lorsque les billets sont déjà émis, le prix fixé au contrat ne peut plus faire l'objet de majoration.

ARTICLE V - ACOMPTÉ ET PAIEMENT DU SOLDE. BEACHCOMBER TOURS demande au client le versement d'un acompte de 30 % du montant total du voyage à l'inscription, le règlement du solde intervenant 30 jours avant le départ. Lorsque l'inscription se fait à moins de 30 jours du départ, le séjour doit être immédiatement soldé.

Pour contrer les éventuelles variations du coût des transports facturés selon les règles précitées, des émissions anticipées peuvent être envisagées moyennant le règlement immédiat des titres de transport (taxes comprises).

Le montant des frais d'assurance annulation voyage doit être intégralement réglé à l'inscription.

ARTICLE VI- FRAIS DE MODIFICATION, D'ANNULATION ET/OU DE CESSION. Les pénalités inscrites au tableau conditions générales d'annulation, de cession et/ou de modification sont appliquées pour toute modification et/ou annulation émanant du client.

• Conditions particulières

Selon la destination, la période, les catégories des hôtels et villas, des croisières, des conditions d'annulation plus restrictives peuvent prévaloir. Ces conditions particulières sont systématiquement mentionnées sur les documents contractuels de BEACHCOMBER TOURS et doivent être reportées sur le contrat de vente.

• Emission anticipée des billets

En cas d'émission anticipée des titres de transport à plus de 30 jours du départ, les frais d'annulation, de modification et/ou de réémission sont majorés selon le barème de la compagnie (montant variable et mentionné systématiquement sur les bulletins d'inscription de BEACHCOMBER TOURS). A moins de 30 jours du départ, les frais encourus sont calculés selon les modalités prévues au tableau des frais d'annulation ci-dessous.

• Offres ponctuelles

Dans le cas de certaines offres aériennes, les compagnies peuvent proposer des titres de transport ni modifiables ni remboursables avec émission dès la réservation. Ces conditions particulières sont systématiquement mentionnées sur les documents contractuels de BEACHCOMBER TOURS et doivent être reportées sur le contrat de vente.

ARTICLE VII - CESSION DU CONTRAT DE VOYAGE. Le client peut céder son contrat tant que celui-ci n'a pas produit d'effet, si le cessionnaire remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage. A plus de 30 jours du départ, la cession engendre les frais minimum suivants :

- 150 € par personne **avant l'émission des billets**;

- 250 € au minimum par personne **après l'émission des billets***.

A moins de 30 jours du départ, la cession est envisageable uniquement sur accord de la compagnie aérienne et sous réserve de ses disponibilités. En cas d'accord favorable, les frais sont au minimum de 250 € par personne et sont majorés en fonction du barème annoncé par la compagnie aérienne.

A moins de 15 jours du départ, toute cession de contrat équivaut à une annulation de séjour (avec application du barème de frais prévus à l'article VII) suivi d'une réinscription.

ARTICLE VIII - CAS DE FORCE MAJEURE ET SECURITE DES VOYAGEURS. Si dans un délai de 30 jours précédant le départ, BEACHCOMBER TOURS est amenée à annuler le contrat de voyage pour des circonstances de force majeure ou pour des raisons se rapportant à la sécurité des voyageurs, le client doit en être informé par lettre recommandée avec accusé de réception et être remboursé de la somme versée. Dans ce cas, aucune indemnité ne peut être demandée.

ARTICLE IX - DEFAUT D'ENREGISTREMENT. BEACHCOMBER TOURS ne peut être tenu pour responsable du défaut d'enregistrement d'un ou de plusieurs passagers au lieu de départ - qu'il s'agisse de la non présentation aux heures de convocations indiquées dans le carnet de voyage ou d'un manquement aux formalités administratives et sanitaires requises.

ARTICLE X. TRANSPORT AERIEN

• Responsabilité

La responsabilité des compagnies aériennes participant aux voyages présentés dans la présente brochure - ainsi que celle de leurs représentants, agents ou employés - est limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations de toute nature au transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement. Cette disposition est conforme au contrat de transport figurant sur les billets des passagers ou, lorsque le titre de transport n'est pas matérialisé, sur l'avis informatif inséré dans le carnet de voyage.

BEACHCOMBER TOURS rappelle que le contrat de transport des passagers est établi dans le respect des conventions internationales de Varsovie et de Montréal, ainsi que dans les limites et les conditions fixées par le Règlement CE n°161/2004. BEACHCOMBER TOURS précise que seuls les vols opérés par les compagnies européennes et les vols au départ de l'Union Européenne sont assujettis au règlement communautaire.

Il est également rappelé que BEACHCOMBER TOURS est organisateur de voyage et non transporteur aérien. Sa responsabilité ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien.

Les trajets pris à la seule initiative du client relèvent en tout état de cause de sa responsabilité exclusive.

• Plans de vols

Les horaires et les types de transport mentionnés sont communiqués par les transporteurs au moment de l'impression de la brochure de BEACHCOMBER TOURS. Ils sont donc donnés à titre indicatif et sous réserve de modifications. Les horaires et les moyens de transport prévus sont communiqués lors de l'envoi de la convocation, mais restent toutefois susceptibles de modification jusqu'au jour du départ (article 9 du Contrat de Transport aérien International). Les accords aériens passés par BEACHCOMBER TOURS sont établis sur la base de tarifs groupes ou individuels en classe de réservation spécifique, applicables jusqu'à la date de rétrocession ou dans la limite du stock disponible.

En fonction des transporteurs et de leur gestion des vols, il se peut que cette classe désignée ne soit plus disponible, auquel cas BEACHCOMBER TOURS peut être amenée à proposer des places supplémentaires dans des classes de réservation supérieures moyennant un supplément com-

| FRAIS D'ANNULATION, MODIFICATION ET CESSION | | MONTANT DES FRAIS |
|---|---|--|
| Annulation et/ou modifications du séjour Pour les départs : du 01/11/2014 au 19/12/2014 et du 09/01/2015 au 31/10/2015 | Plus de 30 jours avant le départ | 150 € par personne |
| | De 30 à 21 jours avant le départ | 30 % du montant du voyage |
| | De 20 à 8 jours avant le départ | 50 % du montant du voyage |
| | De 7 à 2 jours avant le départ | 75 % du montant du voyage |
| | Moins de 2 jours avant le départ | 90 % du montant du voyage |
| | Le jour du départ | 100 % du montant du voyage |
| Annulation et/ou modifications du séjour Pour les départs : du 20/12/2014 au 08/01/2015 | Plus de 60 jours avant le départ | 150 € par personne |
| | De 60 à 46 jours avant le départ | 30 % du montant du voyage |
| | De 45 à 16 jours avant le départ | 50 % du montant du voyage |
| | De 15 à 8 jours avant le départ | 75 % du montant du voyage |
| | Moins de 7 jours avant le départ | 90 % du montant du voyage |
| | Le jour du départ | 100 % du montant du voyage |
| Rappel : Les conditions particulières d'annulation sont systématiquement mentionnées sur les devis, options et bulletins envoyés par Beachcomber Tours. cf Art. VI À noter : en cas d'annulation, les assurances souscrites lors de la réservation sont non remboursables. Tout changement de date de séjour est considéré comme une annulation. | | |
| Cession et/ou modifications des noms, prénoms et dates de naissances des passagers | Plus de 30 jours avant le départ ou avant émission des billets | 150 € par personne |
| | De 30 à 15 jours avant le départ ou après émission des billets | (*) 250 € au minimum par personne, selon la classe de réservation et sous réserve de disponibilités de la compagnie aérienne. Ces frais seront majorés selon le barème de la compagnie. Dans le cadre de certaines promotions, les billets sont ni modifiables, ni échangeables. |
| | À moins de 15 jours du départ | Annulation suivie d'une réinscription |

munié lors de la confirmation des places. Le vol de retour ne peut être changé qu'aux conditions annoncées par la compagnie. Dans tous les cas, le renoncement au vol initialement prévu implique d'emblée le règlement intégral du nouveau billet au tarif officiel. Un changement d'aéroport peut se produire à l'aller ou au retour sur Paris (entre Orly et Roissy). BEACHCOMBER TOURS ne peut en être tenu pour responsable. Les compagnies aériennes passent entre elles des accords dits 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. Généralement, ces accords sont conclus entre les compagnies ayant un niveau de service et une notoriété comparables.

• Réservations de sièges

Pour assurer le confort de ses passagers, BEACHCOMBER TOURS pré-réserve dans la mesure du possible les sièges avant le départ. Il est bon de rappeler que certaines compagnies n'acceptent aucune pré-réservation avant émission des billets. Dans tous les cas, la pré-réservation est un service non garanti sachant que les compagnies aériennes se réservent le droit de modifier ces pré-attributions jusqu'au moment du départ.

Les mineurs ne voyageant pas dans la même cabine que leurs accompagnants sont considérés par les compagnies aériennes comme des enfants non accompagnés devant être en possession de billets UM. BEACHCOMBER TOURS attire l'attention sur le fait que les billets UM sont sujets à une tarification particulière.

ARTICLE XI - APTITUDE AU VOYAGE. BEACHCOMBER TOURS attire l'attention des voyageurs présentant des problèmes de santé physique, psychiques ou psychologiques sur l'autonomie nécessaire à l'accomplissement de certains voyages.

ARTICLE XII - FORMALITES. Il appartient au client de vérifier la validité des documents et vaccins exigés. Les informations concernant les formalités administratives et de santé requises par les autorités de la destination choisie sont reprises en première page de chacun des axes de notre cahier pratique. Ces informations s'adressent exclusivement aux ressortissants de nationalité française. Pour les non ressortissants français, il est ainsi nécessaire de vérifier les exigences requises auprès des consulats et/ou ambassades. Un mineur, quel que soit son âge, doit disposer de son propre passeport. Pour les mineurs non accompagnés de leurs deux parents, une autorisation de sortie du territoire national est le plus

souvent exigée. Voyages de Noces et Anniversaires de mariage : pour bénéficier des avantages accordés par les prestataires, les couples doivent nécessairement présenter un justificatif d'union lors de la réservation et durant tout le voyage. Son absence implique automatiquement l'abandon des avantages et un réajustement tarifaire.

ARTICLE XIII - DUREE DU SEJOUR/HOTEL. La durée du voyage est établie à compter de la date du jour de la convocation à l'aéroport de départ à la date du jour de retour. Le prix du voyage est calculé en fonction d'un nombre de nuitées et non de journées. Une nuitée, conformément aux convenances hôtelières internationales, correspond à la période de mise à disposition des chambres entre 15h et 12h le lendemain matin. En cas d'arrivée tardive (ex : retard de vol), la nuit reste intégralement facturée. En fonction des horaires des vols d'arrivée et de départ, BEACHCOMBER TOURS recommande de réserver des extensions de séjour hôtelier (early check-in et late check-out) - ceci permettant au client d'être assuré de profiter d'un hébergement avant 15h (le jour d'arrivée) et après 12h (le jour du départ).

ARTICLE XIV - ITINERAIRES ET AUTOTOURS. Les étapes des circuits peuvent être modifiées en fonction d'impératifs locaux rendant inaccessibles les sites prévus. Les étapes peuvent de ce fait être inversées ou décalées. Dans ce même contexte, les hôtels peuvent également être modifiés et, auquel cas, ils sont remplacés par des hébergements de catégorie similaire. En cas de circonstances extraordinaires, les prestations supplémentaires et/ou non-consommées ne seront pas remboursées.

ARTICLE XV - SUR PLACE

• Modifications

Toute demande de modifications du client sur place est soumise à disponibilité et à l'accord préalable de BEACHCOMBER TOURS. Le supplément éventuel doit être réglé par le client aux représentants locaux de BEACHCOMBER TOURS. Le renoncement à l'un des services inclus dans un circuit ou un forfait donné ne peut faire l'objet d'un quelconque remboursement.

• Effets personnels et achats personnels

BEACHCOMBER TOURS ne peut être tenu pour responsable des objets égarés, perdus, oubliés durant le voyage et recommandé également de ne pas mettre d'objets de valeur dans les bagages. Les objets de valeur et l'argent doivent être déposés impérativement au coffre de l'hôtel.

Tous les achats effectués sur place le sont sous la responsabilité du client.

• Activités souscrites sur place

Les activités souscrites sur place auprès de prestataires n'ayant pas été vendues par BEACHCOMBER TOURS sont soumises aux conditions de vente desdits prestataires et la responsabilité de BEACHCOMBER TOURS ne pourrait être engagée.

Article XVI - RECLAMATION

• Prestation non ou mal fournie

Il est vivement recommandé au client de formuler en cours de séjour toutes les remarques utiles sur la mauvaise exécution du contrat de voyage auprès des représentants locaux de BEACHCOMBER TOURS, ceci afin qu'ils puissent apporter une solution immédiate au problème posé.

• Perte de bagage

En cas de perte/retard/ dommage causé au bagage durant le transport aérien, il revient au client de faire établir un constat d'irrégularité bagages, dès son arrivée et d'adresser ensuite sa réclamation par écrit au transporteur, selon les modalités prévues à l'article 7 du Contrat de Transport aérien International figurant sur tous les billets d'avion ou sur l'avis informatif inséré dans le carnet de voyage lorsque le titre de transport n'est pas matérialisé.

• Réclamation au retour du voyage

Toute réclamation doit être faite auprès de BEACHCOMBER TOURS, par lettre recommandée ou autre moyen avec accusé de réception et par l'intermédiaire de l'agence, dans le mois suivant le retour du voyage. Le non-respect de ce délai pourra affecter la qualité de traitement du dossier de réclamation. Un document justificatif est exigé. Conformément aux usages de la profession régissant les rapports entre tour-opérateur et agence distributrice, la réponse sera apportée également par écrit, par l'intermédiaire de l'agence.

Après avoir saisi le Service Relation Clientèle et à défaut d'une réponse satisfaisante dans un délai de 2 mois, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et les modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel

Article XVII - ASSURANCE. BEACHCOMBER TOURS a souscrit une assurance auprès de Hiscox (12, quai des Oueyries - 33072 Bordeaux) à hauteur de 10 000 000 €, police n° HA RCP 0232531, afin de couvrir les conséquences de sa Responsabilité civile professionnelle. ■

LA CHARTE DU VOYAGE

VOUS FAIRE VOYAGER LE MIEUX DU MONDE

Un Tour-Opérateur est un organisateur de voyages. Il sélectionne le moyen de transport, l'hébergement, et la nature du programme touristique, en fonction de vos attentes. Généraliste ou spécialiste, un Tour-Opérateur est un créateur de multiples formules de voyages. Voyages "clé en main", sur mesure, circuits culturels, croisières, vacances sportives, en clubs, quelle que soit la nature ou la durée de séjour, le Tour-Opérateur est là pour fabriquer avec vous le voyage que vous attendez.

ÊTRE PROFESSIONNEL POUR UN TOUR-OPÉRATEUR, C'EST

SÉLECTIONNER ET CONTRÔLER

- Connaître le pays de destination.
- Sélectionner et contrôler régulièrement les hébergements référencés.
- Éliminer les hébergements qui ne respectent plus les critères de sélection annoncés.
- Sélectionner et contrôler régulièrement la qualité des prestations délivrées à destination.
- S'engager pour les voyages en groupe sur une assistance en langue française ou européenne dans le pays de destination.
- Sélectionner les compagnies aériennes internationales respectant les conventions européennes et internationales.
- Faire voyager dans des conditions normales de sécurité.

ÊTRE LÀ AVANT, PENDANT ET APRÈS

AVANT LE DÉPART

- Communiquer directement ou par l'intermédiaire de l'agent de voyages les informations utiles et pratiques sur vos pays de destinations (vaccins, monnaie, hébergements, visas...).

AÉRIEN : EN CAS DE RETARD

- Avant l'enregistrement, pour un retard connu excédant 3 heures mettre tout en œuvre pour reconvoquer les clients, soit en direct, soit par le biais de l'agent de voyages.
- Après l'enregistrement : faciliter avec la compagnie aérienne et /ou les autorités aéroportuaires, la transparence et mettre en place un dispositif d'assistance gratuite aéroport (rafraîchissement, restauration, hébergement) jusqu'au décollage.
- Mettre tout en œuvre pour gérer les conséquences de retard sur le déroulement du voyage.

PENDANT LE SÉJOUR/SUR PLACE

- En cas de défaillance des prestations annoncées, s'engager à proposer une solution au problème posé dans les plus brefs délais pour les courts séjours et de 48 h pour les séjours.

Les moyens mis en œuvre :

- Être présent dans le pays de toutes les manières possibles (délégation du Tour-Opérateur ou de représentants locaux, chargés d'informer, de conseiller et de résoudre d'éventuelles défaillances...).
- Une grande majorité des signataires de la charte proposent un service en ligne permanent.

APRÈS LE SÉJOUR

- Disposer d'un service "consommateur".
- Proposer des solutions équitables à toutes les réclamations dans un délai de 4 semaines maximum à réception du courrier par le Tour-Opérateur.

Les moyens mis en œuvre :

- Adhésion au dispositif de la Médiation (www.mtv.travel) afin de privilégier la résolution extrajudiciaire des litiges après-vente liés aux voyages à forfait et aux vols secs.

RESPECTER TOUT LE MONDE ET CHACUN

- Participer au développement économique durable sur place.
- Aider au respect de l'environnement, de la culture et du patrimoine du pays d'accueil.
- Appuyer des mouvements d'envergure mondiale, en signant notamment la déclinaison française du code mondial d'éthique, la charte tourisme et éthique initiée par le Secrétariat d'État au Tourisme.
- Attirer l'attention du voyageur sur le respect de la culture du pays d'accueil.

L'ENGAGEMENT JUSQU'AU BOUT DE VOTRE VOYAGE