

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Conformément aux articles L211-7 et L211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R211-3 à R211-11 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R211-6 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

EXOTISMES a souscrit auprès de la compagnie HISCOX représentée par ASSURINCO 122 Bis quai de Tounis 31009 TOULOUSE un contrat d'assurance garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle à hauteur de 12.000.000 € .

Extraits du Code du Tourisme :

## Article R211-3

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

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

## Article 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 préjudger 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 préjudger 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 préjudger 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 PARTICULIERES DE VENTE valables du 01/01/15 au 31/12/15

**PREAMBULE :** La présente brochure a pour vocation d'informer les clients, préalablement à la signature de leur contrat, du contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation et de modification du contrat. Les informations relatives aux séjours figurant dans la brochure, bien qu'ayant été vérifiées, peuvent avoir été l'objet d'erreurs typographiques et ne constituent pas un engagement contractuel. Seules les mentions figurant sur le bulletin d'inscription feront foi. Par ailleurs, l'illustration de la brochure a amené l'utilisation de nombreuses photographies figurant en tête de page ou sur les extérieurs de pages, et dépourvues d'explications : celles-ci ne sauraient être perçues comme se rapportant directement aux textes contigus et ne doivent être envisagées qu'en tant qu'illustrations d'un contexte général, à savoir celui de la destination. De manière générale, les photographies et illustrations, autres que les photographies d'hôtels sont présentées à titre artistique et informatif et ne sont en aucun cas contractuelles. EXOTISMES se réserve expressément la possibilité d'apporter des modifications aux informations relatives aux prix et au contenu des forfaits et des séjours proposés, dans les conditions définies au chapitre "Modifications éventuelles des programmes et des prix". Par ailleurs, tout élément naturel, quelle que soit son importance (tel que intempéries, marées, vents violents...), et de nature à modifier en tout ou partie les prestations proposées :

- soit en mettant l'hôtelier dans l'impossibilité de respecter scrupuleusement les termes de la brochure

- soit en entraînant une discordance entre l'illustration de la brochure et la réalité du moment

ne pourra, en raison de son caractère imprévisible, voire même irrésistible, entraîner une mise en cause directe ou indirecte d'EXOTISMES.

**1. FORFAIT :** EXOTISMES propose à ses clients des voyages à forfait, pour individuels et pour groupes, des "cotations sur mesure" avec prestations diverses. Les prestations incluses et non incluses dans les prix sont mentionnées en détail par produit dans les pages "Tarifs". Suivant la réglementation une taxe de séjour sera réclamée aux clients et payable sur place. Les réductions ou offres spécifiques mentionnées dans la brochure ne sont pas cumulables avec d'autres réductions ou offres promotionnelles ponctuelles, s'agissant dès lors de deux produits différents.

Le Paiement intégral du forfait est dû avant le départ. Tout client ayant réservé son voyage à forfait antérieurement à la date de l'offre promotionnelle relative au même produit ne pourra prétendre un remboursement, avoir ou dédommagement.

Aucune assurance n'est incluse dans le forfait. Une assurance multirisques moyennant supplément vous est proposée (voir chapitre assurance).

**2. MODIFICATION DU FORFAIT :**

**GENERALITES :** "EXOTISMES" répond du bon déroulement du voyage sans toutefois qu'elle puisse être tenue pour responsable des cas fortuits, des causes de force majeure ou du fait de tiers. Néanmoins, même dans ces dernières hypothèses, le voyageiste s'efforcera de rechercher des solutions propres à surmonter les difficultés apparues. Dans le cas où EXOTISMES serait contrainte de modifier sur des éléments essentiels le déroulement du voyage ou du séjour, une fois celui-ci commencé du fait de circonstances qui ne lui seraient pas imputables, les prestations non exécutées et non remplacées seront remboursées dès le retour du voyageur. Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs.

Bon à savoir : N'hésitez pas à contacter nos représentants pour tout renseignement ou problème. Ils sont responsables de vos réservations et doivent être informés de toute modification ou annulation quelle qu'en soit la cause. Attention : Suite à une difficulté indépendante de notre volonté entraînant une modification des prestations, aucun courrier de réclamation ne sera pris en considération si, sur place, le client n'a pas pris la précaution d'effectuer les deux démarches suivantes :

- informer notre correspondant des difficultés

- exiger de la personne ou du service approprié (loueur ou hôtelier) un certificat attestant des difficultés survenues

Par ailleurs, EXOTISMES ne saurait être confondue avec ses prestataires qui conservent, en tout état de cause, à l'égard de tout voyageur, leurs propres conditions générales ainsi que les responsabilités propres à leur activité aux termes des statuts qui les régissent, de leur législation nationale, ou des conventions internationales instituant entre autres dispositions une limitation de responsabilité. Nous ne pourrions être, de ce fait, tenus pour responsables des défaillances de nos prestataires qui annuleraient ou modifieraient un circuit ou un séjour ou une croisière pour des raisons techniques. En outre, les informations concernant des activités organisées par des prestataires extérieurs et réservés sur place sont données à titre indicatif. Leur organisation et les conséquences de toutes modifications ou annulation relèvent de la responsabilité exclusive des prestataires locaux concernés.

**2.1 - MODIFICATIONS PROVENANT D'EXOTISMES :**

Avant le départ :

1- Modification éventuelle du prix : "EXOTISMES" se réserve expressément la possibilité de réviser ses prix tant à la hausse qu'à la baisse afin de tenir compte des variations :

- du coût des transports lié notamment au coût du carburant

- des redevances et taxes afférentes aux prestations proposées telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement, taxes de l'aviation civile dite taxe de solidarité entre les aéroports et les ports.

- des taux de change du dollar américain appliqués au voyage ou séjour considéré.

Ces variations seront répercutées intégralement sur le prix total du voyage.

Une telle modification ne pourra intervenir moins de 30 jours avant la date de départ fixée.

2- Modification éventuelle du voyage : Le séjour ou voyage peut être modifié sans préavis en raison d'imprévisibles locaux indépendants de la volonté et du fait d'EXOTISMES (événements politiques, grèves, conditions climatiques exceptionnelles, annulation de vols intérieurs, etc...). De plus la brochure étant imprimée de nombreux mois à l'avance, les prestations proposées peuvent être sujettes à des modifications.

3- Conséquences des modifications du voyage et du prix :

Dans l'hypothèse d'une éventuelle modification substantielle du Forfait et/ou du prix dans les conditions ci-dessus définies (1), EXOTISMES s'engage à en avertir ses clients par lettre recommandée avec accusé de réception le plus rapidement possible et, au plus tard 30 jours avant la date de départ prévue dans l'hypothèse d'une modification de prix, et 15 jours avant la date de départ prévue dans l'hypothèse d'une modification du Forfait.

En pareil cas, les clients auront la possibilité, soit de résilier leur contrat par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 7 jours à compter de l'émission de la lettre les informant des modifications, le cachet de la poste faisant foi et d'obtenir sans aucune pénalité le remboursement immédiat et total des sommes versées soit d'accepter la modification du forfait proposé. Dans cette éventualité, un avenant précisant les modifications apportées au contrat sera alors signé. Toute diminution de prix viendra en déduction des sommes restant éventuellement dues par le client. Si toutefois, le paiement a été entièrement effectué par le client et qu'il excède le prix de la prestation modifiée, le trop perçu sera restitué sans qu'aucune retenue ne soit effectuée.

Enfin, tout voyage à forfait annulé qui sera souscrit ultérieurement sur une nouvelle brochure avec une grille tarifaire différente ne pourra se voir appliquer les prix fixés lors de l'annulation.

Après le départ : Dans l'hypothèse où, après le départ EXOTISMES se trouverait dans l'impossibilité d'exécuter un ou plusieurs éléments essentiels du Contrat, elle s'engage à faire tout son possible pour proposer des prestations en remplacement des prestations initialement prévues et à supporter intégralement le surcoût éventuel de ces nouvelles prestations. Si les nouvelles prestations étaient d'un coût inférieur à celles initialement prévues et réglées par le client, la différence de prix lui en serait intégralement remboursée dès son retour.

Dans l'hypothèse où EXOTISMES serait dans l'impossibilité de proposer des prestations de remplacement ou si le client les refusait pour des raisons valables, il sera proposé à celui-ci sans supplément de prix, des titres de transports assurant son retour vers le lieu de départ ou vers un autre lieu qu'il aura librement accepté et cela dans des conditions équivalentes tant de qualité que de prix.

**2.2 - PROVENANT DU VOYAGEUR :**

Avant le départ, toute modification du fait du voyageur entraînera les frais suivants :

- à 40 jours et plus avant le départ : 50 € par personne

- de 39 à 21 jours avant le départ : 75 € par personne

- de 20 à 8 jours avant le départ : 100 € par personne

- moins de 7 jours avant le départ : se référer au barème des frais d'annulation.

Toute modification du titre de transport pour une raison quelconque (nom erroné, rajout ou suppression de préacheminement ou post-acheminement, etc...) sera facturée entre 80 € et 200 € par billet en fonction de la compagnie aérienne. Ces frais seront réajustés suivant le barème de la compagnie aérienne. Tout changement de date est considéré comme une annulation.

Après le départ, le renoncement à l'un de nos services inclus dans un circuit ou un forfait donné, ne pourra faire l'objet d'un remboursement ou d'un avoir. De même, le client ne pourra prétendre à aucune indemnité ou remboursement s'il abrège, interrompt ou modifie son séjour pour quelque raison que ce soit.

Le voyageur ne peut, sauf accord préalable de l'organisateur, modifier le déroulement de son voyage. Les frais de modification non autorisés resteraient entièrement à sa charge sans qu'il puisse prétendre obtenir le remboursement des prestations dont il n'aurait pas bénéficié du fait de ces modifications.

En cas de modification acceptée par l'organisateur, son représentant local fera signer un document constatant celle-ci et intitulé "BULLETIN D'INTERVENTION". Le refus de signature par le client du "BULLETIN D'INTERVENTION" entraînera le maintien intégral du forfait initial.

**3. PROLONGATION DU FORFAIT :**

Les séjours sont de date à date, cependant ceux-ci peuvent être prolongés sur place.

- Prolongation du fait du client : Dans l'éventualité où le client entend prolonger son séjour et dans la mesure des disponibilités du ou des hôtels, cette prolongation sera possible.

Le client devra dès lors effectuer lui-même toutes démarches auprès du représentant local d'EXOTISMES, procéder au règlement sur place des prestations souhaitées et intervenir auprès de la ou des compagnies aériennes afin de faire différer son départ. EXOTISMES ne devant être tenue de quelconques obligations, celles-ci cessant à la date de la fin du forfait, tel que fixé dans le contrat.

EXOTISMES, dès lors ne pourrait voir sa responsabilité engagée en cas :

- d'impossibilité de prolongation de séjour du fait du ou des hôtels

- de tarifs différents de ceux figurant sur la brochure s'agissant de tarifs négociés

- d'impossibilité de prolongation de séjour du fait du ou des transporteurs aériens

- de prestations non effectuées.

- Prolongation indépendante de la volonté du client et d'EXOTISMES :

En cas d'événements dits "de force majeure" tels que grèves, conditions climatiques exceptionnelles, etc... EXOTISMES s'efforcera toutefois de proposer une solution commerciale en vue de satisfaire le client.

Dans l'éventualité où la prolongation entraînerait l'obligation d'avoir recours aux services d'hôtels, EXOTISMES ne pourrait être tenue pour responsable de tarifs appliqués différents de ceux figurant sur la brochure. Si toutefois, à titre commercial et exceptionnel, EXOTISMES décidait d'offrir au client une ou plusieurs nuits supplémentaires couvrant tout ou partie de la prolongation, EXOTISMES ne saurait se voir réclamer le règlement de prestations annexes, de même que cela ne saurait être envisagé comme valant reconnaissance de responsabilité.

**4. ANNULATION - REMBOURSEMENT :**

4.1 - Du fait du client - Dès le paiement de l'acompte, la réservation est ferme et définitive. En cas d'annulation des pénalités sont dues. Le client s'engage irrévocablement à régler le solde du forfait à hauteur des pénalités d'annulation qui lui incombent. Toute annulation du fait du client entraînera les frais suivants par personne :

- plus de 40 jours avant le départ : 59 € frais de dossier + assurance souscrite non remboursable. Si billet déjà émis au moment de l'annulation : 200 € par billet. Ces frais pourront être réajustés à la hausse selon le barème de la compagnie en vigueur le jour de l'annulation, notamment en cas de billets RER (billets émis simultanément à la réservation).

- de 39 à 21 jours avant le départ : 25 % 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 : 100 % du montant du voyage.

En période de haute saison (particulièrement en fin d'année ou de conditions d'annulation différentes énoncées dans les tarifs) les frais peuvent être majorés par les conditions particulières d'annulation des prestataires. La non-présentation le jour du départ entraîne une pénalité égale à 100 % du montant total du voyage.

En cas de non utilisation du billet (sauf no show), le client a la possibilité de se faire rembourser, sur demande, les "taxes aéroports" afférentes à celui-ci, déduites des YQ ou YR (surcharge carburant).

Toute interruption de séjour et/ou la renonciation à certaines prestations acquittées ne pourront donner lieu à une demande de remboursement ou d'avoir d'aucune sorte. EXOTISMES propose en supplément une assurance multirisque/voyage qui permet au client qui l'aura souscrite au moment de sa réservation, de bénéficier du remboursement de son voyage selon les dispositions décrites dans le chapitre réservé à cet effet dans la brochure en cas d'annulation dûment justifiée rentrant dans le cadre de cette assurance.

A cet effet, l'assuré doit libérer du secret médical le médecin qui l'a soigné ou consulté, pendant et après le sinistre à l'origine de l'annulation.

4.2 - Du fait d'EXOTISMES - Si avant le départ, EXOTISMES est amenée à annuler purement et simplement le séjour ou le voyage choisi par le client, il sera proposé à celui-ci, dans la mesure du possible des prestations équivalentes au coût comparable. Si le client n'entend pas bénéficier de l'offre de substitution, il obtiendra dès lors le remboursement de l'intégralité des sommes versées sans qu'aucune retenue ne soit effectuée. Si le client n'informe pas EXOTISMES de son refus, il sera considéré comme ayant accepté l'offre de substitution.

Si le client entend ultérieurement bénéficier du même séjour et même voyage que celui annulé par EXOTISMES qui a procédé au rembourse-

ment, le tarif applicable sera celui de la brochure concernée au jour de la réservation et non celui ayant fait l'objet d'une annulation.

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est le fait de cas de force majeure, d'événements climatiques ou naturels, (cyclones, raz de marée, tremblements de terre, algues, méduses, mousses), mouvements sociaux ou pouvant entraîner l'impossibilité de profiter de prestations pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs.

**5. CESSIION DU CONTRAT :**

Conformément à l'article R211-7 du Code du Tourisme: Le(s) édant(s) doit impérativement informer l'agent de voyages de la cession du contrat par L.R.A.R. au plus tard, 7 jours avant le début du voyage (15 jours pour une croisière) en indiquant précisément le(s) nom(s) et adresse(s) du/ des cessionnaire(s) et du/ des participant(s) au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour (Mode d'hébergement et de pension identiques/ même formule de voyage/même nombre de passagers/même tranche d'âge pour les enfants)

Cette cession entraîne les frais suivants à acquitter par le client cédant pour effectuer la nouvelle réservation :

- jusqu'au 7ème jour avant le départ : 200 € par personne

- moins de 7 jours avant le départ : se référer aux frais d'annulation

Dans certains cas, les frais de cession pourront être plus élevés. Cette cession sera soumise à la disponibilité des services demandés, sachant que pour certains prestataires, et à certaines périodes, elle peut correspondre à une nouvelle réservation. Dans tous les cas, il reviendra au cessionnaire de s'occuper des formalités d'entrée dans le(s) pays concerné(s).

**6. PRIX :** Les prix publiés dans ce catalogue indiquent précisément pour chaque voyage ou séjour les prestations comprises dans les prix forfaitaires proposés. Ils ne comprennent pas tous les services antérieurs à l'enregistrement à l'aéroport de départ, ou postérieurs au retour à l'aéroport, ainsi que les boissons, pourboires et toutes dépenses à caractère personnel au cours du voyage.

Sont inclus dans la durée des voyages :

- le jour du départ à partir de l'heure de convocation à l'aéroport

- le jour du voyage retour, jusqu'à l'heure d'arrivée à l'aéroport

Aucune contestation concernant le prix du voyage ne pourra être prise en considération au retour. Il appartient au client d'apprécier avant son départ si le prix lui convient en acceptant le fait qu'il s'agit d'un prix forfaitaire. Ce prix forfaitaire comprend, outre le coût de l'ensemble des services prévus, les frais d'organisation (intervention et marge commerciale) qui nous restent acquis. Nos prix forfaitaires sont basés sur un certain nombre de nuits et de services et non sur un nombre de journées entières. De ce fait, si en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes, la première et la dernière journée se trouvaient écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu.

Les prix de la brochure "EXOTISMES" sont des tarifs contractuels négociés avec les hôteliers et sur la base desquels nous sommes facturés. Il est impossible de tenir compte par conséquent de certains tarifs promotionnels pratiqués sur place à certaines dates. Aucune réclamation ou demande de remboursement ne sera prise en considération à ce sujet. De même, si pour quelque raison que ce soit, le client annule ses réservations d'hôtel sur place, aucun remboursement ne sera effectué. Les prix indiqués ont été calculés à partir des données économiques et en fonction des parités monétaires connues au 25/06/14 au jour d'impression de la brochure. Conformément aux articles L 211-12 et R 211-8 du Code du Tourisme, en cas de variation du coût des transports (ex : carburant), des redevances et taxes afférentes aux prestations (ex : taxes aéroport), ou de modification des parités monétaires dont nous ne pourrions éviter la répercussion, un complément de prix pourra vous être réclamé jusqu'à 30 jours avant la date de départ. Lorsque la hausse du prix mentionné dans la brochure sera supérieure à 10%, les clients pourront dès lors :

- soit résilier le contrat par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception dans le délai de 7 jours à compter du jour de la connaissance de l'augmentation et obtenir le remboursement des sommes versées.

- soit accepter la modification du prix ou du forfait qui sera contracté par un avenant.

En cas d'inscription tardive, à - de 8 jours du départ, les documents pourront être remis aux clients à l'aéroport.

Les frais de dossier découlant de celle-ci seront facturés 25 € en sus du tarif de la brochure.

Toute inscription à un forfait sans transport aérien entraînera un supplément de 75 € par dossier. Pour les croisières sans transport aérien les frais de dossier seront de 50 €.

Frais de retour et de départ différés sans prestation par personne :

(1) Hors vacances scolaires / (2) Pendant les vacances scolaires ou un segment de vacances scolaires

- jusqu'à 7 jours supplémentaires : AUCUN FRAIS 15 €

- de 7 jours à 14 jours : 50 € 80 €

- de 15 jours à 1 mois : 80 € 120 €

**6. REDUCTIONS ENFANTS** - Lorsque le prix enfant n'est pas calculé dans les tableaux des prix, les conditions sont les suivantes :

- enfants de moins de 2 ans : 90 % de réduction sur le forfait adulte. Le berceau et la nourriture sont payables sur place. L'enfant n'occupe pas de siège avion individuel.

- Le prix enfant est calculé dans les grilles tarifaires, il s'agit d'un tarif enfant de moins de 12 ans qui ne peut être appliqué que si les deux accompagnants adultes sont payants et logent dans la même chambre.

- Si l'enfant est âgé de plus de 2 ans à la date de retour, un supplément tarif enfant de moins de 12 ans sera à régler pour le retour. Pour les programmes pour lesquels le prix en chambre triple ou quadruple est indiqué, aucune réduction enfant ne sera appliquée sauf mention spéciale stipulée en brochure. Les réductions ne sont applicables que si l'enfant occupe la même chambre que les deux adultes.

**7. ACOMPTES :**

Pour toute inscription relative à un de nos programmes, l'agence devra obligatoirement percevoir du client, au moment de l'inscription :

- 25 % à plus d'un mois du départ

- 100 % à moins d'un mois du départ, sans rappel de notre part, s'il s'agit d'un solde

Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue sera considéré comme ayant annulé son voyage sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation, des frais d'annulation seront donc retenus.

**8. TRANSPORT :**

EXOTISMES s'efforce de vous proposer un transport offrant les meilleurs garanties de confort, de sécurité et de prix. Toutefois, un transporteur peut être amené à modifier la date d'un départ ou d'un retour, notamment en période de gros trafic ou de grève des personnels du transporteur ou des aéroports, ou pour des raisons de sécurité du voyageur ou pour tout retard dû aux conditions atmosphériques ou techniques.

Dans ces hypothèses, EXOTISMES ne pourra voir sa responsabilité engagée et ne sera en outre tenue à aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, même dans l'hypothèse d'une modification du contenu ou de la durée du programme initialement prévue du fait, notamment des cas ci-dessus rappelés, sous réserve d'une prise en charge par la compagnie aérienne en cause.

EXOTISMES propose en supplément une assurance multirisques qui per-

met au client qui l'a souscrite au moment de sa réservation, de bénéficier d'un remboursement des frais engagés en cas de retard aérien ou ferroviaire de plus de 4 heures par rapport à l'heure d'arrivée initialement prévue.

Les programmes des vols réguliers indiqués en brochure peuvent être soumis à modification par le transporteur en cours de saison. Les horaires communiqués sont donnés à titre indicatif et sont susceptibles de changement de dernière heure. Aucun remboursement ne serait accordé si de ce fait le vol de départ est retardé ou le vol de retour avancé (ou vice-versa). Les horaires de vol retour sont définitivement reconfirmés par nos représentants. Nous ne pouvons être tenus pour responsables et les voyageurs ne peuvent prétendre à aucune indemnité lorsqu'une modification d'horaire rend impossible un post-acheminement. Toute place d'avion non utilisée à l'aller ou au retour ne peut faire l'objet d'un report de date et sera considérée comme une annulation pure et simple et ne sera pas remboursable.

Il en est de même en cas de vol ou de perte de billet si le client est obligé d'acheter à ses frais un billet de remplacement. Le transporteur se réserve, en outre, le droit en cas de fait indépendant de sa volonté d'acheminer la clientèle par tout mode de transport de son choix, avec une diligence raisonnable sans qu'aucun dédommagement ne puisse être revendiqué par les passagers concernés.

La mention vol direct signifie sans changement d'avion, mais n'écarte pas la possibilité d'un ou plusieurs stops effectués au cours du voyage par ce même avion.

En cas de modification du vol retour demandée à destination par le client, une pénalité imposée par toute compagnie aérienne sera acquittée par celui-ci sur place.

La forte progression du trafic aérien fait que des retards dans les vols, indépendants de la volonté du transporteur, du Tour Opérateur et de l'agent de voyages, peuvent avoir lieu et n'entraînent aucune indemnisation. Il est donc recommandé de prévoir un délai raisonnable, en particulier au retour, en cas de correspondance, ou d'engagements professionnels importants. La part aérienne des forfaits est calculée sur la base du prix donné par les compagnies dans une classe tarifaire précise et applicable jusqu'à la date de rétrocession ou dans la limite du stock disponible. Lorsque cette classe est complète, des places supplémentaires pourront être accordées en fonction des disponibilités, à des tarifs plus élevés. Ce supplément sera communiqué lors de la confirmation des places.

A certaines dates (vacances scolaires, ponts, haute saison...) nous pourrions être amenés à proposer un complément d'offre à la même date ou à une autre date, et ce tant en vols réguliers qu'en vols spéciaux et un supplément dont le montant sera confirmé au moment de l'inscription pourra être réclamé. Les vols spéciaux ne bénéficient d'aucune attribution de siège, ni de repas spéciaux. Les horaires seront confirmés une semaine avant le départ. Cependant les modalités particulières de ces vols peuvent entraîner des départs tard le soir et des retours tôt le matin. Important : l'identité du transporteur aérien indiqué, peut être modifiée. Les horaires de tous les vols, ainsi que les types d'appareils sont indiqués à titre indicatif et peuvent être soumis à des modifications. Dans la majorité des cas, nos horaires de retour vous seront confirmés sur place par nos représentants. De même, le nom de l'aéroport, lorsque la ville desservie contractuellement en comporte plusieurs, est également citée à titre indicatif et peut être soumise à des modifications éventuelles, sauf cas de post-acheminement par notre société, nous ne pourrions être tenus pour responsables des frais occasionnés par cette modification si cette dernière résulte de causes indépendantes de notre volonté.

Partage de code : Les compagnies régulières passent entre elles des accords commerciaux dits de partage de code (codeshare) qui consistent à commercialiser un vol sous leur propre nom alors qu'il est utilisé par un appareil et un équipage d'une autre compagnie. Généralement ces accords sont conclus entre les grandes compagnies régulières ayant des services et une notoriété comparable. Vous pouvez être amené à réserver un vol sur une compagnie précise, et voyager sur un autre en raison de ce type d'accord. La responsabilité des compagnies aériennes participant aux voyages présentés dans cette brochure ainsi que celle des représentants, agents ou employés de celles-ci est limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations de toute nature, au transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement comme précisé dans leurs conditions générales. Les conséquences des accidents/incidents qui peuvent survenir à l'occasion des transports aériens sont régies par les dispositions de la convention de VARSOVIE ou les réglementations locales régissant les transports nationaux du pays concerné.

#### 9. DÉFAUT D'ENREGISTREMENT OU NON PRÉSENTATION :

- EXOTISMES ne pourra être tenue pour responsable du défaut d'enregistrement :

- des clients au lieu de départ du voyage aérien à forfait occasionné par un retard de préacheminement quel qu'il soit, non organisé par elle même et quel qu'en soit la cause;
- lorsque le client présente des documents d'identification et/ou sanitaires périmés (carte d'identité, passeport, visa, certificat de vaccination...)
- lorsque le client ne présente pas les documents d'identification et/ou sanitaires nécessaires à la réalisation de son voyage.

En cas de défaut d'enregistrement ou non présentation du client au lieu de départ du voyage aérien à forfait, il sera retenu 100 % du montant du voyage.

#### 10. FORMALITES :

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur informe le client des diverses formalités administratives et/ou sanitaires nécessaires à l'exécution du voyage

(carte d'identité, passeport, visa, vaccinations, etc.) Leur accomplissement et les frais en résultant incombent au seul client. Ces formalités administratives et sanitaires indiquées pour chaque pays s'adressent uniquement aux personnes de nationalité française, résident sur le territoire national, et sont données à titre indicatif dans le présent catalogue. Il appartient au seul client de vérifier la validité des documents en sa possession. Cependant, entre la parution de ce dernier et la date de votre départ, certaines modifications administratives et sanitaires sont susceptibles d'intervenir.

Pour les mineurs :

- De 0 à 14 ans : s'ils ne disposent pas de papiers d'identité personnels, ils peuvent figurer sur le passeport de la personne investie de l'autorité parentale avec laquelle ils voyagent (attention à partir de 7 ans, la photo est obligatoire). Si la personne munie de l'autorité parentale n'a qu'une CNI, l'enfant devra également avoir une CNI.

- A partir de 15 ans : ils doivent être en possession de papier d'identité à leur nom.

EXOTISMES ne pourra procéder à l'inscription de mineurs si ces derniers sont accompagnés d'une personne majeure, responsable assurant la garde du mineur pendant toute la consommation du Forfait ("Accompagnant"), que ce soit en France ou à l'étranger. Si l'Accompagnant est une personne autre que les parents du mineur ou du représentant légal investi de l'autorité parentale ou est l'un des parents seuls (dans l'hypothèse d'un divorce ou d'une séparation), l'Accompagnant devra dans ces hypothèses faire son affaire d'obtenir au nom du mineur concerné les documents suivants (nonobstant tout éventuel visa et certificat de vaccination qui seraient également requis par le pays de destination) :

- une attestation de sortie du territoire établie par le commissariat du domicile du mineur en présence du père, de la mère ou du représentant légal;

- une autorisation écrite du père, de la mère ou du représentant légal du mineur précisant les conditions dans lesquelles l'Accompagnant prendra sous sa garde et responsabilité le mineur concerné à l'occasion de la consommation du Forfait.

EXOTISMES attire l'attention de l'Accompagnant sur le fait que l'annulation de son Forfait entraîne automatiquement de plein droit et sans formalités l'annulation du Forfait du mineur. EXOTISMES ne peut, en aucun cas, se substituer à la responsabilité de l'Accompagnant, ce dernier s'engageant à faire jouer sa police responsabilité civile et à dégager formellement EXOTISMES pour tout fait ou dommage causé par le mineur à l'occasion de son Forfait.

Exception : les mineurs à destination de la Polynésie via les États-Unis ou autres destinations transitant par les États-Unis, doivent obligatoirement posséder un passeport à leur nom, y compris les bébés.

EXOTISMES ne pourra être déclarée responsable si le client ne peut embarquer pour des raisons administratives et aucune indemnité ne pourra être versée.

#### 11. INFORMATIONS - PRATIQUES :

11.1/

Durée du Voyage : La durée du voyage est calculée depuis le jour de la convocation à l'aéroport de départ jusqu'au jour de retour.

11.2/

Chambres et Cabines :

Les usages en matière d'hôtellerie internationale prévoient dans la majorité des pays, que les chambres doivent être libérées avant 12 heures ou ne peuvent être occupées qu'à partir de 14 heures.

Quel que soit l'horaire du vol aller ou retour, en aucun cas, il ne pourra être dérogé à cette règle.

Les chambres et cabines individuelles bien qu'assujetties à un supplément de prix élevé, sont souvent moins bien situées, de dimensions plus modestes et généralement en nombre limité.

Certaines personnes désirent partager une chambre ou une cabine double avec un autre participant. Il est cependant très difficile de trouver un compagnon de chambre. Un supplément sera facturé à l'inscription et remboursé ultérieurement si une autre personne susceptible de partager une chambre double aura été trouvée. Dans les hôtels et bateaux du monde entier, il n'existe pas de véritables chambres ou cabines triples ou quadruples. Ce sont en général des chambres ou cabines doubles dans lesquelles un lit d'appoint est rajouté (souvent un lit pliant au confort sommaire) : l'espace s'en trouve donc réduit. Il conviendra d'être conscient de ces désagréments lors de la réservation.

• Conditions météorologiques :

Toutes informations relatives aux particularités afférentes aux conditions climatiques et phénomènes naturels et météorologiques, à leurs manifestations et conséquences (cyclones, pluies, inondations, marées, moussons, sécheresses, algues, vent, mèches etc.) spécifiques à chaque destination et saison ne peuvent pas être mentionnées dans le détail dans la brochure Exotismes.

• Climatisation

Dans certains hôtels, la mise en service de l'air conditionné se fait à l'aide d'une carte magnétique ou d'une clé délivrée avec la clé de la chambre. La climatisation de la chambre n'est pas permanente et s'arrête pendant votre absence.

• Mini club

Les horaires et l'âge des enfants sont indiqués à titre indicatif et sont susceptibles de modification.

Certains mini-club ne fonctionnent pas si le nombre d'enfant est insuffisant

11.3 /

Régime des repas

- L'appellation pension complète comprend le logement, le petit déjeuner, le déjeuner et le dîner.

- L'appellation demi pension comprend le logement, le petit déjeuner et un repas principal par jour : généralement le dîner et de manière très exceptionnelle le déjeuner

En cas de séjour en demi pension, à chaque nuit passée sur place correspond un repas principal et un petit déjeuner. En cas d'arrivée le matin, le petit déjeuner ne sera pas servi, en cas de départ l'après midi, le dîner ne sera pas fourni le dernier jour. Nous attirons d'une part votre attention sur le fait que les hôteliers remettent souvent pour les repas des coupons représentant un certain montant et correspondant à un repas standard. Pour obtenir un repas complet tel que les Français le conçoivent, il est parfois nécessaire de rajouter un montant variable selon les hôtels, et surtout selon vos goûts et votre appétit;

Les repas inclus dans le forfait demi pension sont servis exclusivement dans un des restaurants de l'hôtel désigné par ce dernier. En cas de changement de restaurant à l'initiative du client, le crédit repas sera dès lors appliqué, et, tout supplément restera à la charge du client, quel qu'en soit le montant. Lorsque les boissons aux repas sont offertes, leur non consommation ne donnera lieu à aucun remboursement ni compensation.

11.4 /

Travaux d'entretien et Activités sportives :

Nos prestataires peuvent être amenés en cours d'année, à entreprendre des travaux d'entretien, de rénovation ou d'agrandissement, sans pour autant que les hôtels soient fermés au public. Ceux-ci sont susceptibles d'entraîner un certain inconfort pour nos clients et nous avons par habitude de les informer systématiquement de cette situation, pour autant que nous ayons nous-mêmes été avertis par nos fournisseurs. Par ailleurs, bien que toutes les possibilités d'activités sportives mentionnées dans les descriptifs d'hôtels nous aient été confirmées par les hôteliers : il peut arriver que du matériel endommagé ne puisse être réparé immédiatement en raison de l'isolement de certaines stations balnéaires, ou bien par exemple que la piscine d'un hôtel doit être vidée pour permettre son entretien. Par ailleurs, EXOTISMES ne saurait être tenue pour responsable si en raison des conditions météo, certaines activités en plein air ne pouvaient être assurées ou assurées de manières limitées. De même, en période de basse saison, certaines activités peuvent ne pas être réalisables en raison d'un nombre insuffisant de participants. Nous ne pourrions bien entendu être tenus pour responsables dans le cas où de tels incidents viendraient à se produire.

11.5 /

Location de voiture : Attention : LES REDUCTIONS ENFANT NE PEUVENT S'APPLIQUER SUR LE TARIF DES LOCATIONS DE VEHICULE. Les loueurs se réservent le droit de substituer un modèle équivalent, de même catégorie, à celui demandé lors de la réservation. La journée de location s'entend pour une journée de 24 heures consécutives. La restitution du véhicule devra être effectuée à la même heure que celle de la prise en charge. Toute journée commencée compte pour une journée entière. Conformément au contrat signé entre le client et le loueur, lors de la prise en charge du véhicule, le loueur se réserve le droit de débiter de votre compte bancaire toutes sommes restant dues. Toute prestation optionnelle non comprise dans nos tarifs sera payable sur place (ex. Siège bébé, assurances, taxes supplémentaires, frais de parking, PV, frais de retour, etc...) Tout litige avec le loueur devra être réglé sur place.

Le loueur demandera la photocopie du permis de conduire et prendra une empreinte d'une carte bancaire à titre de garantie. En cas de refus de la part du client de satisfaire à ces formalités, le véhicule ne lui sera pas remis et EXOTISMES ne saurait être tenue pour responsable de la non fourniture du véhicule.

11.6 /

- Navigations : En ce qui concerne nos programmes de croisières, seul le commandant de bord est habilité à prendre toute décision utile se rapportant à la sécurité des passagers et en liaison avec les autorités chargées de la régulation de la navigation. Ainsi pour des raisons dictées par les conditions météorologiques (brouillard, baisse ou hausse du niveau des eaux...) ou autres, les itinéraires ou escales peuvent être modifiés ou décalés sans que nous puissions être tenus pour responsables.

- Excursions : Les excursions réservées sur place, mentionnées ou non

dans nos programmes, sont réalisées par des organismes locaux indépendants d'EXOTISMES. Même si elles peuvent être proposées par nos représentants locaux à titre de service, elles sont achetées librement sur place, et ne sont pas un élément constitutif du voyage réservé auprès de nous au départ de France. Les descriptifs et tarifs en sont donnés à titre indicatif. Tout litige, incident ou accident dans leur déroulement doit être solutionné sur place avec l'organisme concerné, et ne saurait en aucun cas engager la responsabilité d'EXOTISMES ni de l'agence en France auprès de laquelle a été réservé le voyage.

11.7 /

Objets de valeurs et argent : Il est recommandé de déposer argent et objets de valeur dans les coffres forts lorsqu'il y en a, mis à disposition soit dans les chambres, moyennant participation, soit à la réception. A défaut, la responsabilité de l'hôtelier ne pourra être engagée. Dans tous les cas, l'argent et les objets de valeur restent sous la garde du client, et en aucun cas la responsabilité du Tour-opérateur ou de l'agent de voyages ne saurait être engagée en cas de disparition pour quelque motif que ce soit.

11.8 /

Pertes de bagages : La compagnie aérienne n'est responsable à votre égard pour les bagages que vous lui avez confiés qu'à hauteur des indemnités prévues par les conventions internationales.

En cas de détérioration ou de perte de bagages placés sous la responsabilité de la compagnie aérienne, une déclaration devra être faite aux autorités de l'aéroport dès la constatation du sinistre par le client.

En tout état de cause, la compagnie aérienne demeure votre seul interlocuteur pour le règlement du sinistre. Aucune assurance bagages n'est incluse dans nos forfaits mais pourra être souscrite avec supplément.

#### 12. RECLAMATIONS :

Toute réclamation relative à un voyage ou séjour doit être adressée par pli recommandé avec accusé de réception à l'agent de voyage qui a vendu le voyage ou le séjour dans un délai de 15 JOURS après la date du retour (voir clauses dans Modification du forfait)

Passé ce délai, aucune réclamation ne sera prise en compte.

Les conséquences des accidents/incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies par les dispositions de la Convention de VARSOVIE ou par les réglementations locales régissant les transports nationaux du pays concerné.

En cas de non fourniture ou non utilisation d'une prestation locale par décision du client, aucun remboursement ne pourra intervenir. Toute défaillance constatée par le client dans le déroulement du voyage et/ou du séjour doit, dans la mesure du possible, faire l'objet, à l'initiative du client, d'une constatation sur place auprès de nos représentants locaux.

Les réclamations mettant en jeu les assurances dommages ou responsabilité civile d'EXOTISMES ne seront admises que dans la mesure où elles auront fait l'objet d'une déclaration auprès du représentant local d'EXOTISMES sur place ou auprès du transporteur si le litige intervient durant les transports aller et retour organisés par EXOTISMES.

Conformément aux usages de la profession régissant les rapports entre TOUR OPERATEUR et agence distributrice, la réponse sera apportée également par écrit, par l'intermédiaire de l'agence.

Après avoir saisi le service qualité d'Exotismes et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du tourisme et du voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

#### 13. RESPONSABILITE :

Notre société est responsable de plein droit à l'égard du client de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

Toutefois, EXOTISMES ne pourra être tenue pour responsable du fait de circonstances de force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au Contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputable au client.

Il est par ailleurs précisé que les prestations non facturées en France (activités sportives, excursions, autres) relèvent en tout état de cause de la responsabilité exclusive des prestataires extérieurs en charge de leur organisation.

Il est entendu que la responsabilité notamment des compagnies aériennes dont les services sont utilisés dans les Forfaits d'EXOTISMES, et de leurs agents ou employés, est limitée en cas de dommage, plainte ou réclamation de toute nature, au transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement comme précisé dans leurs conditions de transport en conformité aux dispositions des conventions internationales en vigueur en la matière et/ou du Règlement communautaire N° 2027/97 du 09/10/1997 qui régit la responsabilité des transporteurs aériens établis dans la Communauté à l'occasion d'un transport national ou international. Il est à cet égard précisé qu'au titre des articles 3 et 5 du Règlement en cas de décès, de blessure ou de toute autre lésion corporelle par un voyageur à l'occasion d'un accident qui a lieu à bord d'un avion ou pendant toute opération d'embarquement ou de débarquement ne peut faire l'objet d'aucune limite pécuniaire. Lorsque la responsabilité des transporteurs aériens sera engagée à l'occasion de dommages subis par les clients, EXOTISMES ne saurait voir sa responsabilité engagée au-delà des limites de responsabilité de ses prestataires telles que définies par les conventions internationales ou les règlements communautaires.

Tous les bagages, valeurs et objets précieux sont transportés aux risques et périls des participants et nous ne pouvons, en aucun cas, en assumer la responsabilité non plus celle ayant trait à la réglementation douanière propre à chaque pays.

EXOTISMES attire l'attention de son aimable clientèle sur le fait qu'elle ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des objets oubliés et qu'elle ne se charge pas de leur recherche ou rapatriement. Notre société déclare par ailleurs disposer d'une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle, conforme aux prescriptions de la loi.

#### 14. DONNEES NOMINATIVES :

Conformément à la loi N° 78.17 du 6 JANVIER 1978, dite informatique et liberté, le client disposera d'un droit d'accès et de rectification aux informations nominatives le concernant que la société EXOTISMES pourra être amenée à traiter pour les besoins de son activité. Ces informations sont susceptibles d'être transmises tant à l'Etranger qu'à des prestataires de services d'EXOTISMES.

#### 15. ASSURANCES :

Nous recommandons vivement de souscrire l'assurance voyage Exotismes multirisques "Tout en Un". (voir annexe pour le détail des garanties).

Vous pouvez souscrire cette assurance à l'inscription ou, au plus tard, 40 jours avant le départ si vous avez acheté votre voyage à l'avance.

#### 16. BROCHURE EDITION

Janvier 2015 - Cahier des prix Hiver 2015 :

En cas de contestation, le TRIBUNAL DE COMMERCE DE MARSEILLE (lieu du siège social) est seul compétent pour connaître de tous litiges généralement quelconques, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs. Aucune clause de juridiction contraire ne pourra être valablement opposée à notre Société si celle-ci n'a pas renoncé par une convention écrite.

Exotismes - Tour Opérateur - IM O13110043

S.A.R.L. au capital de 97 808 euros - RC Marseille N° 34256615587 B 1323

Assurance RCP : Hiscoc contrat n°0221632

Garantie Financière : APS 15, Avenue Carnot - 75017 Paris

Membre du SNAV - Brochure Edition Janvier 2015