

# Conditions générales et particulières de vente

## Conditions générales de vente

### Régissant les rapports entre les agences de voyages et leur clientèle, conformément à l'article R. 211-12 du Code du Tourisme,

Conformément aux articles L. 211-7 et L. 211-17 du Code du Tourisme, les dispositions des articles R. 211-3 à R. 211-11 du Code du Tourisme, 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 R. 211-4 du Code du Tourisme.

#### 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 État membre de l'Union européenne ou d'un État 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 quels éléments.

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 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<sup>e</sup> alinéa 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<sup>e</sup> alinéa 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<sup>e</sup> alinéa 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.

## Conditions particulières de vente

Kuoni est une marque exploitée par Travel Lab SAS. Cette brochure Sabes est valable du 1<sup>er</sup> novembre 2014 au 31 décembre 2015. Une partie des prix présentés dans cette brochure sont des prix indicatifs donnés à titre d'exemples. Tous les prix, qu'ils soient indicatifs ou non, sont établis à la date du 10 mai 2014. Les taux de change et les tarifs aériens en vigueur à ces dates servent à l'établissement de nos prix. Dans le cas où votre voyage comprend des prestations dont les prix sont donnés à titre indicatif, le prix précis de ces prestations vous sera communiqué dans notre offre préalable personnalisée et/ou dans votre bulletin d'inscription. Le taux de change retenu pour le calcul précis du prix de ces prestations sera le taux à la date indiquée dans cette offre préalable et/ou ce bulletin d'inscription. À défaut de précision, le taux sera celui à la date figurant ci-dessus. Ces prix et ces conditions au départ de Paris ou de province sont applicables à tous les clients à l'exclusion de tous les clients de groupes constitués.

#### 1. INFORMATION PRÉALÉABLE

L'information préalable relative au contenu des prestations proposées est constituée de nos brochures, ainsi que de nos devis, propositions ou programmes, et résulte de leur communication au client préalablement à la conclusion du contrat. Aussi, sauf dispositions contraaires figurant sur le bulletin d'inscription, les éléments contenus dans ces brochures et devis sont contractuels dès la signature du bulletin d'inscription (un devis n'implique pas de réservation ferme).

#### 2. MODIFICATIONS

Chacun des éléments figurant dans les brochures est établi sur la base des éléments connus à la date indiquée en en-tête de nos brochures, ainsi que du taux de change du dollar américain et des autres devises à cette même date. Chacun de ces éléments est en conséquence susceptible d'être modifié, le client devant alors être avisé de ces modifications, avant la conclusion du contrat, par la remise d'une lettre individuelle ou circulaire modifiant les éléments de la brochure. L'organisateur se réserve le droit de remplacer éventuellement un transporteur aérien par un autre, ou un navire ou hôtel par un établissement de même catégorie. Les prix, horaires, escales, itinéraires mentionnés dans nos programmes peuvent être modifiés par suite de circonstances indépendantes de notre volonté ou par suite d'événements dus à un cas de force majeure. Toute modification du fait du client en cours de voyage implique le règlement de nouvelles prestations ainsi que des frais d'annulation. L'interruption de séjour ne peut donner lieu à aucun remboursement.

#### 3. NOS PRIX COMPRENNENT :

– le transport aérien sur vols réguliers ou vols charters en classe touristique, lorsqu'ils sont mentionnés ;

**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<sup>e</sup> alinéa de l'article R. 211-4.

- les repas à bord des avions long-courriers ;
- les transferts entre les aéroports et les hôtels, lorsqu'ils sont mentionnés ;
- le logement dans les établissements choisis en chambre double avec, selon le cas, le petit déjeuner, la demi-pension ou la pension complète, boissons non comprises, ou la formule tout compris ;
- pendant les circuits, le transport en autocar, minibus ou 4 x 4 selon le cas, les services d'un guide-accompagnateur ou de guides locaux parlant français, sauf exception ;
- les taxes et surcharges aériennes incluses dans les prix publiés et susceptibles de modifications ;
- pour tout séjour (sauf émotions) : un kit de voyage (par chambre). Ce kit se compose d'un sac de voyage, d'une pochette de voyage, d'un guide touristique et d'étiquettes de bagages. Ce kit d'une valeur de 30 € peut être déduit du prix sur demande ;
- pour toute croisière : les taxes portuaires ;
- pour tout séjour nordique : prêt des équipements antidérapant pour les activités à motoneige.

#### 4. NOS PRIX NE COMPRENNENT PAS :

- les taxes internationales d'aéroport pour le vol retour ;
- les frais de visa, sauf pour l'Égypte ;
- les frais d'hébergement, de repas et de changement d'aéroport à Paris ou à l'étranger pour les passagers en transit ;
- lors des croisières : les transferts entre les aéroports et les ports selon les programmes ;
- les visites, excursions et spectacles facultatifs ;
- les boissons, pourboires et toute dépense de nature personnelle ;
- les assurances.

#### 5. RÉVISION DES PRIX

Les prix indiqués dans nos brochures sont établis en fonction, notamment, des données économiques suivantes : – coût du transport lié notamment au coût du carburant ; – coût du transport et du carburant des vols spéciaux. Ce coût a été calculé sur la base d'un prix du « Jet Cif NWE High Quote » publié par Platts European, de 900 USD/tonne ; – coût du transport maritime des croisières à bord du MS Berlin. Ce coût a été calculé sur la base d'un prix du Gas Oil 0,1 % Fob Rotterdam (consultable sur le site [www.bunkerworld.com/markets/price/nl/rtm](http://www.bunkerworld.com/markets/price/nl/rtm)) de 975 USD/tonne hors barging en janvier 2014 (coût consommation journalière du MS Berlin 36 tonnes). – redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et aéroports ; – cours des devises entrant dans la composition des prix de revient. Ces données économiques sont retenues à la date d'établissement de la présente brochure, date qui figure en introduction aux présentes conditions particulières de vente. Notre société se réserve le droit de modifier les prix de cette brochure, tant à la hausse qu'à la baisse, dans les

limites légales prévues à l'article L 211-12 de la Loi, selon les modalités suivantes :

- **Variations du cours des devises :**
  - Prestations à prix indicatifs donnés à titre d'exemple : si la fluctuation du cours des devises entre la date d'établissement des prix présentés dans cette brochure (date spécifiée en introduction aux présentes conditions particulières de vente), la date du cours retenue pour l'établissement de notre offre personnalisée, dans votre bulletin d'inscription (voir paragraphe d'introduction des présentes conditions particulières de vente) et le 30<sup>e</sup> jour précédant la date de départ venait à influencer de 5 % et plus sur le prix total du voyage, à la hausse ou à la baisse, cette incidence serait intégralement répercutée.
  - La fluctuation des devises ne s'apprécie que sur la partie des prestations qui nous est facturée en devises.
- **Variation du coût du transport, du carburant, des taxes, des redevances :** Toute variation de ces données entre la date d'établissement de la présente brochure (date qui figure en introduction aux présentes conditions particulières de vente) et le 30<sup>e</sup> jour précédant la date de départ sera intégralement répercutée dans le prix de vente du voyage tant à la hausse qu'à la baisse.
- Dans l'hypothèse d'une majoration du prix de vente, les clients déjà inscrits seront avertis par lettre recommandée avec accusé de réception.
- Au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration.

**6. INSCRIPTION ET ACOMPTE**

Sauf disposition contraire des conditions particulières à chaque programme, le client doit verser au moment de l'inscription une somme égale à 25 % du prix du voyage. Sauf disposition contraire des conditions particulières, le paiement du solde intervient entre 30 et 21 jours avant la date de départ. Le client n'ayant pas versé la somme à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation. Pour les inscriptions intervenant moins de 30 jours avant le départ, le règlement intégral du prix du voyage est exigé lors de l'inscription. Une prise d'option sur un voyage ou un séjour garantit une disponibilité, mais en aucun cas un prix définitif.

**7. 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. Les usages en matière d'hôtellerie internationale prévoient, dans la majorité des pays, que les chambres doivent être libérées à partir de 12 h ou ne peuvent être occupées qu'à partir de 14 h. Les séjours sont calculés sur un nombre de nuits et non un nombre de journées. La première et la dernière journée peuvent être écourtées en raison d'une arrivée tardive ou d'un départ matinal, en fonction des horaires communiqués par la compagnie aérienne. Il est conseillé de ne pas prévoir d'obligations professionnelles et/ou de temps de transit/correspondance trop court le jour du départ ou la veille ainsi que le jour de votre retour ou le lendemain, notamment pour les vols charters qui peuvent être plus facilement sujets à des modifications de plan de vol ou à des retards.

**8. TRANSPORT AÉRIEN**

Les horaires et les types de transport mentionnés sont communiqués par les transporteurs au moment de l'impression de la brochure. Ils sont donc donnés à titre indicatif et sous réserve de modifications. Les horaires, les éventuelles escales et les moyens de transport prévus seront communiqués lors de l'envoi de la convocation, mais resteront toutefois susceptibles de modifications jusqu'au jour du départ. Tous nos accords aériens 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 nous pouvons être amenés à proposer des places supplémentaires dans des classes de réservation différentes moyennant un supplément. Ce supplément vous serait communiqué lors de la confirmation des places. Le vol de retour, dans certains cas, ne peut être changé. L'abandon du passage retour pour emprunter un autre vol implique alors le règlement intégral du prix de ce passage au tarif officiel. De plus, la réglementation du transport aérien n'autorise pas, même en cas de force majeure, le remboursement des trajets non effectués. La mention « vol direct » signifie sans changement d'avion, mais n'écarter pas la possibilité d'un ou plusieurs stops effectués au cours du voyage par ce même avion. Un changement d'aéroport peut se produire à l'aller ou au retour sur Paris (entre Orly et Roissy) : sauf dans les cas de post-acheminement réservés par nos soins, nous ne pourrions être tenus pour responsables des frais occasionnés par cette modification si cette dernière résulte de causes indépendantes de notre volonté. Les clients voyageant selon une formule individuelle doivent reconfirmer eux-mêmes leur vol retour auprès de la compagnie aérienne. Enfin, les vols charters ne bénéficient d'aucune attribution de sièges ni de repas spéciaux. Leurs horaires seront confirmés une semaine avant le départ. À certaines dates (vacances scolaires, ponts...) et suivant les périodes et les destinations, les séjours de 2 ou 3 semaines et plus sur nos vols charters ne pourront être proposés qu'en nombre limité et avec supplément. Lorsque le pré/post-acheminement a été acheté directement par le client, l'organisateur décline toute responsabilité.

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 des services et une notoriété comparables.

**9. MINIMUM DE PRESTATIONS**

Pour tout voyage ou séjour inférieur à 7 nuits, l'ensemble des nuitées doit être acheté auprès de l'une des marques de la société Travel Lab SAS. Pour tout voyage ou séjour supérieur à 7 nuits, un minimum de 7 nuits doit être acheté auprès de l'une des marques de la société Travel Lab SAS. La location de voiture, les escapades et les excursions ne peuvent être vendues sans prestations hôtelières ou vols internationaux.

**10. CHAMBRES ET CABINES**

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. Pour les personnes qui désirent partager une chambre ou une cabine double avec un autre participant, nous attirons votre attention sur le fait qu'il est très difficile de trouver un compagnon de chambre. Un supplément est facturé à l'inscription et est remboursé ultérieurement si une autre personne est susceptible de partager une chambre double. Dans les hôtels ou bateaux du monde entier, il n'existe pas de véritables chambres ou cabines triples. Ce sont en général des chambres ou cabines doubles dans lesquelles on ajoute un lit d'appoint (souvent un lit pliant au confort sommaire) ; l'espace s'en trouve donc réduit. Lorsque la chambre est équipée de deux lits doubles, la réservation d'une chambre triple ou quadruple implique de partager les lits existants. Aux États-Unis, un lit d'appoint (souvent un lit pliant au confort sommaire) peut être demandé moyennant un supplément à régler sur place de 20 à 25 USD par jour.

**11. VUE MER**

Selon la végétation ou la configuration de l'hôtel, les chambres orientées mer n'offrent pas nécessairement de vue sur la mer. Seule l'appellation « Vue mer » offre cette garantie.

**12. AUTOCARS/KILOMÉTRAGE**

Dans le cadre de petits groupes, les autocars utilisés, bien que de bon confort, ne sont pas toujours climatisés. Les indications relatives aux distances kilométriques sont données à titre purement indicatif au vu des informations disponibles au moment de la parution de nos brochures.

**13. 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 : déjeuner ou dîner. Ces prestations peuvent être fournies par le transporteur aérien et à l'hôtel de séjour. En cas de séjour en demi-pension, à chaque nuit passée sur place correspondent un petit déjeuner et un repas principal. En cas d'arrivée le matin sur le lieu de séjour et de départ l'après-midi, aucun repas principal n'est par conséquent fourni le dernier jour. En période de fin d'année, les hôtels facturent des suppléments pour les réveillons de Noël et du Nouvel An. Malgré ce supplément, ces repas ne peuvent être comparés aux réveillons tels que nous les concevons en France.

**14. ASSISTANCE À DESTINATION**

Pour le bon déroulement de votre voyage, vous bénéficiez à destination d'une assistance 7 jours/7 et 24 h/24, au numéro de téléphone indiqué dans votre carnet de voyages.

**15. PRÉ ET POST-ACHEMINEMENT**

Les tarifs préférentiels applicables aux acheminements aériens et/ou ferroviaires vers Paris ou autres villes européennes depuis certaines villes de province s'appliquent strictement selon les conditions mentionnées dans nos brochures (soit villes d'origine, dans la limite des disponibilités dans la classe de réservation désignée, gares TGV de Roissy ou Massy exclusivement, jour d'opération), en correspondance directe avec le vol international aller et retour, et sous réserve que la compagnie désignée continue effectivement à opérer au départ de la ville de départ du client. La demande de réservation (avec départ et retour de la même ville obligatoire) sera acceptée uniquement au moment de l'inscription et sous réserve de disponibilité dans la classe de réservation désignée par le transporteur.

**16. VENTE D'UN TARIF AÉRIEN COMPRENANT UN SEGMENT À CONDITIONS RESTRICTIVES**

Dans le cadre d'une réservation de vol, si le client opte pour un tarif aérien à conditions de validité restrictives (tarif public), il se verra confirmer ce choix au moment de la réservation et sur la confirmation/facture. Toute annulation d'un dossier contenant un tarif aérien à conditions de validité restrictives (tarif public) fera l'objet de frais d'annulation selon le barème indiqué sous la rubrique n° 19 - Tableau récapitulatif des frais.

**17. RESPONSABILITÉ**

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,

notre société peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure. Notre société déclare par ailleurs disposer d'une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle, conforme aux prescriptions de la loi, contractée auprès de la compagnie Mutuelles du Mans Assurances sous le n° 128 982 356.

**18. RÉCLAMATIONS**

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 Montréal ou par les réglementations locales régissant les transports nationaux ou des pays concernés. 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 guides, représentants ou agents locaux. Toute réclamation doit être adressée à l'organisateur du voyage par lettre recommandée avec accusé de réception, par l'intermédiaire de l'agence, dans les mois suivant le retour du voyage. Le non-respect de ce délai pourra être susceptible d'affecter la qualité du traitement du dossier de réclamation. Conformément aux usages de la profession régissant les rapports entre tour-opérateur et agence distributrice, la réponse sera apportée également par l'intermédiaire de l'agence. Après avoir saisi le service Relations Clientèle 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).

**19. TABLEAU RÉCAPITULATIF DES FRAIS**

Intitulé des frais	Conditions et montants perçus
Frais de dossier	Annulation plus de 30 jours avant la date de départ : 200 € par personne, sauf pour les séjours nordiques, 100 € par personne, et les séjours émotions, 300 € par personne. (non remboursables par l'assurance).
Frais d'annulation du fait du client, hors dossier incluant un tarif aérien comprenant un segment à conditions de validité restrictives	Si l'annulation intervient : <ul style="list-style-type: none"> <li>• de 30 à 21 jours avant la date de départ : 25 % du montant du dossier (minimum 200 €).</li> <li>• de 20 à 8 jours avant la date de départ : 50 % du montant du dossier.</li> <li>• de 7 à 3 jours avant la date de départ : 75 % du montant du dossier.</li> <li>• au cours des 2 jours qui précèdent la date de départ et le jour du départ : 100 % du montant du dossier.</li> </ul> En cas de souscription de notre assurance optionnelle garantissant l'annulation, le montant de la prime d'assurance reste dû. Dans le cadre d'une annulation du fait du client, les assurances optionnelles, les excursions et les frais de visa ne sont jamais remboursables quelles que soient la date et la cause de l'annulation (frais de visa non remboursables par l'assurance).
Frais d'annulation du fait du client pour tout dossier incluant un tarif aérien comprenant un segment à conditions de validité restrictives	Dans le cadre d'un dossier incluant la réservation d'un tarif aérien à conditions restrictives, l'acheteur en sera avisé au moment de la réservation et sur la confirmation/facture. Les frais d'annulation seront calculés sur le montant total du dossier, selon le barème suivant. Si l'annulation intervient : <ul style="list-style-type: none"> <li>• dès la réservation et jusqu'au 8<sup>e</sup> jour précédant la date de départ : 50 % du montant du dossier (minimum 200 €, sauf pour les séjours émotions : 300 €).</li> <li>• de 7 à 3 jours avant la date de départ : 75 % du montant du dossier.</li> <li>• au cours des 2 jours qui précèdent la date de départ et le jour du départ : 100 % du montant du dossier.</li> </ul>
Annulation du fait de l'organisateur	Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité autre que le remboursement intégral de son voyage, si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure, troubles politiques, grèves, ou liées à la possible insécurité des participants. De même, le client ne peut prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage intervient pour insuffisance de participants à 21 jours du départ et au-delà.
Frais d'annulation spécifiques	Les conditions d'annulation s'appliquent à toutes les formules de voyage exception faite des éventuelles modalités spécifiques mentionnées dans le descriptif du programme concerné ou au-dessus du tableau de prix correspondant. Conditions spécifiques d'annulation de certains hôtels sur la période des fêtes de fin d'année : <ul style="list-style-type: none"> <li>• de 60 jours à 30 jours avant le départ : 25 %.</li> <li>• de 29 jours à 21 jours : 50 %.</li> <li>• de 20 jours au jour du départ : 100 %.</li> </ul>
Frais par dossier à la réservation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dossier sans vol (accepté uniquement sur certaines destinations, nous consulter), non cumulables avec les frais de dossier individuel à la carte : 60 €.</li> <li>• Dossier individuel à la carte (tout programme personnalisé ne correspondant pas rigoureusement à l'un des forfaits présentés en brochure ainsi que tout programme consistant en la combinaison de plusieurs hôtels ou forfaits) : 60 €.</li> <li>• Circuit accompagné avec retour direct par rapport à la date de retour du groupe : 60 €.</li> <li>• Réservation à moins de 15 jours de la date de départ (sauf promotions) : 60 €.</li> </ul>
Frais de modification de dossier	Toute demande de modification de dossier émanant du client n'entraîne aucun frais de dossier dans les cas suivants : augmentation du nombre de participants et remplacement d'une formule de repas. Toute demande de modifications des éléments suivants : date de départ, acheminement, lieu de séjour, prénom et/ou nom (orthographe incluse), civilité, déroulement du programme, est considérée comme une annulation suivie d'une nouvelle inscription. Les frais perçus sont ceux indiqués aux rubriques « Frais de dossier », « Frais d'annulation du fait du client, hors dossier incluant un tarif aérien comprenant un segment à conditions de validité restrictives », « Frais d'annulation du fait du client pour tout dossier incluant un tarif aérien comprenant un segment à conditions de validité restrictives » et « Frais d'annulation spécifiques ».
Frais de cession par personne et/ou frais de changement de titre, de nom et/ou prénom (orthographe incluse), civilité, auprès de toutes les compagnies aériennes	Le client peut céder son contrat et doit en informer l'agent de voyage vendeur conformément aux dispositions précisées aux articles L211-11 et R211-7 du Code du Tourisme. Les opérations consécutives à une cession de contrat entraîneront les frais suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• à plus de 30 jours du départ, tous les frais déjà engagés liés à l'émission des billets seront intégralement répercutés.</li> <li>• jusqu'au 30<sup>e</sup> jour précédant la date de départ, sauf vols spéciaux affrétés : 200 €, augmentés des frais d'émission des billets d'avion déjà émis (jusqu'à 100 %) et des frais de visas déjà obtenus.</li> <li>• de 29 à 8 jours avant la date de départ, tous les frais occasionnés par cette cession vous seront intégralement facturés (généralement : 100 % des frais d'émission des billets, frais liés aux modifications hôtelières, etc.).</li> <li>• à compter de 7 jours du départ (14 jours pour les croisières) jusqu'au jour du départ, aucune cession, aucun changement de titre, de nom et/ou de prénom (orthographe incluse), civilité, ou autre modification ne sera acceptée. Une telle demande sera traitée comme une annulation et une réinscription, les « frais d'annulation du fait du client » s'appliqueront (se référer au barème applicable selon inclusion au dossier d'un tarif aérien comprenant un segment à conditions de validité restrictives).</li> </ul>
Frais de transport aérien pré/post-acheminement	Toute modification de prénom et/ou nom (orthographe incluse), civilité, date ou numéro de vol ou toute annulation du fait du client entraîne 100 % de frais non remboursables.

**20. RÉDUCTIONS POUR ENFANT**

Âge	Réduction	Logement	Place d'avion	Repas
Moins de 2 ans	90 %	Lit bébé payable sur place	Sur les genoux des parents	Payables sur place
De 2 à moins de 12 ans	15 %	Lit dans la chambre des parents	Une place assise	Selon programme

Conditions spécifiques pour les croisières en Égypte, se reporter aux tableaux des prix correspondants. En règle générale, il existe un tarif spécial Enfants indiqué pour chaque hôtel, sauf exception. Les enfants, souvent hébergés sans supplément dans la chambre des adultes (selon l'âge indiqué pour chaque hôtel) doivent utiliser le ou les lits existants.

**21. DONNÉES NOMINATIVES**

Conformément à la loi n° 78.17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et libertés, le client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations nominatives qui le concernent et que Travel Lab SAS peut être amené à recueillir pour les besoins de son activité.