

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Notre brochure (descriptions de circuits, hôtels, prix, etc.) n'est pas à l'abri d'une erreur d'impression. Veuillez vous faire confirmer prix et prestations à l'inscription ; toute rectification ou erratum est communiqué par écrit à votre agence de voyages.

LE TRANSPORT AÉRIEN

> IMPORTANT

Les vols proposés sont des vols réguliers ou affrétés. par conséquent, les jours et horaires communiqués en brochure sont toujours de principe donc non contractuels et susceptibles de modification. Ils sont définis en début de saison, mais étant donné le nombre important d'aéroports de départ et les contraintes liées à chaque aéroport, ils peuvent varier et ne sont souvent confirmés définitivement que peu de temps avant le départ. De plus, un incident technique, de mauvaises conditions climatiques ou d'autres éléments peuvent entraîner des retards importants ou même un changement d'aéroport. Dans tous les cas, les horaires de retour vous seront confirmés sur place par nos correspondants locaux sous forme d'affichage dans le hall de l'hôtel pour les clients en séjour et sur appel de votre part au numéro indiqué sur le carnet de voyages pour les clients en vols secs ou séjour libre.

• **A noter :** aucun repas n'est servi à bord de nos vols, à l'exception de ceux à destination du Sénégal, de la Guadeloupe et la Martinique.

Une restauration payante, de type snack, est proposée à bord des vols sur les autres destinations.

> DEMANDE SPÉCIALE

Pour toute demande spéciale liée au transport aérien (personne à mobilité réduite, équipement spécifique), consulter au préalable notre document "Informations Bagages".

> MESURES DE SÛRETÉ

Merci de noter que les liquides sont interdits en cabine. Sont considérés comme liquides : gels, substances pâteuses, lotions, mélanges liquides/solides et contenus des récipients sous pression (exemples : boisson, sirop, parfum, dentifrice, gel, mousse à raser, aérosol, etc.). Des exceptions peuvent être accordées sur justificatif médical (besoin diététique ou aliment pour bébé).

LES CIRCUITS

> LES CATÉGORIES D'HÔTELS

Pendant votre circuit, vous logerez dans des hôtels 3, 4 ou 5★, selon la destination et le circuit choisi (noms communiqués sur place). Voir aussi paragraphe : "les catégories d'hôtels".

> LES CARS

La plupart des cars que vous rencontrerez ne peuvent en aucun cas rivaliser avec le confort de leurs semblables européens (pas de réfrigérateur, ni de wc à bord). Les circuits sont effectués à bord de cars avec air conditionné, la majorité de construction récente. Toutefois, il se peut qu'en période chargée, un car plus ancien soit utilisé. Néanmoins, que le car soit récent ou non, vous apprécierez la prudence et la gentillesse de vos chauffeurs.

> LES GUIDES

Les guides sélectionnés pour vous accompagner sont des professionnels. Ils parlent le français, adorent leur pays et c'est avec beaucoup de gentillesse qu'ils vous le feront découvrir. Il se peut qu'à certaines étapes et sur certains sites, un guide officiel local remplace votre guide habituel, ce dernier n'ayant pas le droit de faire de commentaire sur le site en question.

> LES ITINÉRAIRES

Les programmes des circuits sont des programmes types. L'ordre des visites pourra être modifié sur place.

De même, nous nous réservons le droit de modifier les itinéraires dans les cas où des musées sont fermés, en travaux ou pour toute raison interdisant l'accès aux sites ou musées. Mais dans tous les cas, nos correspondants s'efforceront de trouver une alternative satisfaisante.

En période chargée, pour des raisons de disponibilités hôtelières limitées à certaines étapes, le logement peut exceptionnellement s'effectuer dans une ville à proximité et non dans celle indiquée. Ceci afin de vous assurer un meilleur confort.

Lors de votre circuit, vous aurez la possibilité de voir et d'acheter des objets artisanaux. MARMARA décline toute responsabilité sur vos achats, les conseils de nos guides étant donnés à titre gratuit et indicatif.

> LES COMBINÉS CIRCUIT + SÉJOUR

Sur certains produits, il est possible de prolonger votre circuit par un séjour hôtelier. Des frais de transfert entre le lieu de fin du circuit et le lieu du séjour sont susceptibles d'être facturés (se renseigner lors de la réservation).

• A noter :

- les circuits ne sont pas recommandés aux enfants et aux personnes à mobilité réduite.
- aucune boisson n'est incluse lors des circuits.

LES SÉJOURS

> LES INSTALLATIONS

Il se peut, notamment en haute saison, que le nombre de parasols, transats, matériel de sport, etc. soit insuffisant.

Les horaires d'ouverture des bars, restaurants, discothèques, etc. peuvent être irréguliers et dépendent de la direction de l'hôtel.

En avant ou arrière-saison, certaines activités peuvent ne pas être en place, une partie des installations (plage, restaurants, piscine...) peut être fermée ou non aménagée.

> ACTIVITÉS ET SPORTS

Les activités gratuites et payantes sont données à titre indicatif. Demandez des précisions lors de votre réservation. MARMARA s'efforcera d'indiquer tout changement, intervenu par rapport au descriptif de la brochure.

> LA PLAGE

Nous décrivons la plage comme nous l'avons trouvée lors de notre dernière inspection mais il se peut que les intempéries l'aient quelque peu modifiée.

La plupart des plages sont publiques. Il se peut qu'elles ne soient pas nettoyées régulièrement du fait que leur entretien relève le plus souvent des communes et non des hôtels.

Au sujet des algues présentes sur certaines plages, ce sont en réalité des plantes supérieures aquatiques appelées "posidonies". Elles constituent un maillon essentiel de l'écosystème côtier et des chaînes alimentaires naturelles. Elles ne représentent aucun danger, ni pour l'homme, ni pour l'environnement. Généralement, les services d'entretien des hôtels les nettoient tous les jours.

Les sports nautiques indiqués en brochure sont proposés en fonction de la météo. Pour cela, il se peut qu'en avant ou arrière-saison tous les sports ne puissent pas être encore pratiqués.

• **A noter :** certaines activités nécessitent une licence (voir descriptif).

Selon les destinations et les périodes et en raison d'événements climatiques ou naturels, la baignade en mer peut être déconseillée voire interdite.

> ANIMATION

Pour les hôtels et clubs ne portant pas le logo CLUB MARMARA, l'équipe d'animation est recrutée et gérée par la direction de l'hôtel.

Nous attirons votre attention sur le fait que l'animation et les activités, gérées directement par la direction de l'hôtel, peuvent varier en intensité selon la saison et l'occupation de l'établissement.

> CLUB MINI ET GARDERIE

Le Club Mini, Club Ado ou la garderie ne peuvent prendre en charge des enfants nécessitant l'assistance particulière d'une personne ou d'une surveillance spécifique (ils resteront sous la garde de leurs parents ou tuteurs).

Ils ne fonctionnent qu'avec un minimum d'enfants pour constituer un groupe et les activités peuvent varier en intensité selon sa taille.

Par "garderie ou mini-club international", il faut savoir que les personnes s'en occupant parlent plusieurs langues mais pas obligatoirement le français.

Age minimum requis : 3 ans dans les Club Marmara. Dans la plupart des hôtels, et notamment les Club Marmara, prévoir un jour de fermeture par semaine.

> LA THALASSO & LE SPA

- Le planning des soins est délivré sur place.
- L'âge requis pour accéder aux centres de thalassothérapie et de Spa est de 16 ans minimum.
- Certains soins pouvant tâcher, prévoir un maillot à cet effet.

> TENUES

Dans la plupart des hôtels, notamment 4 et 5★, il est demandé une tenue habillée le soir et pantalon long pour les hommes.

> ACCÈS INTERNET

L'accès internet proposé par les hôtels est dans tous les cas un service payant (sauf indiqué).

> ACCÈS AUX BARS & DISCOTHÈQUES

Selon la réglementation tunisienne, l'accès aux discothèques est interdit à toute personne âgée de moins de 18 ans. En Tunisie, les personnes âgées de plus de 16 ans et de moins de 18 ans peuvent être admises, si elles sont accompagnées de leurs parents ou tuteurs.

Sur la question de la responsabilité des adultes vis-à-vis des mineurs, il est utile de rappeler que les enfants sont placés sous la responsabilité permanente des parents, même dans le cadre d'un hôtel-club.

> ARRIVÉE / DÉPART

Dans la plupart des hôtels, l'enregistrement à l'arrivée se fait à 14h et au départ à 12h.

> INFORMATIONS DIVERSES

- Selon les établissements, le mini-bar dans la chambre peut être rempli ou vide. En général, les consommations sont payantes.
- Pour une même catégorie, le confort peut varier d'un hôtel à l'autre. Que vous soyez en bungalow ou en chambre d'hôtel, la décoration et l'architecture varient selon la région et le pays. Il se peut qu'un hôtel de catégorie inférieure soit d'un meilleur standing qu'un autre de catégorie supérieure. Dans ces rares cas, nos descriptifs et appréciations s'efforceront de rétablir la réalité.
- L'irrégularité des mouvements de groupe, la surcharge des réservations qu'acceptent les hôteliers et la présence de délégations officielles prioritaires, peuvent nous obliger à vous loger dans d'autres hôtels que ceux initialement prévus.
- Les hôtels de centre ville sont en général plus bruyants du fait du trafic et de la proximité des centres d'animation (places, restaurants, discothèques en plein air, boutiques...).
- Seuls les clubs portant le logo CLUB MARMARA sont gérés par nos soins. Pour les autres établissements, nous disposons d'un quota de chambres et la gestion de l'établissement est indépendante de MARMARA.

> PRIX SEMAINE SUPPLÉMENTAIRE

Le prix de la semaine supplémentaire doit être calculé selon sa date effective de début (et non selon la date d'arrivée dans le pays de destination). En cas de changement d'établissement, des frais de transfert sont susceptibles de vous être facturés (se renseigner lors de la réservation). La modification du retour à votre demande et après le départ initial générera en sus du prix de la semaine supplémentaire 25 € de frais de gestion et 45 € de modification du billet sur le vol affrété. Nous nous réservons le droit d'accepter ou non toute demande de prolongation selon disponibilité et remplissage des hôtels et avions affrétés.

LES TYPES DE CHAMBRES

- > la chambre "double" est souvent composée de deux lits jumeaux et parfois d'un grand lit.
 - > la chambre "individuelle" est une chambre double occupée par 1 pers. d'où le supplément chambre individuelle. Bien que plus chère, elle peut être moins bien située et plus petite que la chambre double.
 - > la chambre "triple" est souvent une chambre double avec adjonction d'un lit supplémentaire ou d'appoint. Ceci permettant de ne pas payer de supplément chambre individuelle, présente toutefois des inconvénients d'utilisation tels qu'espace réduit ou lit pliant.
 - > la chambre "quadruple" est composée d'une seule chambre dont la capacité maximum est de 4 pers. (avec adjonction de lits supplémentaires, d'appoint ou superposés).
 - > la chambre "familiale" est composée d'une ou deux pièces (varie selon les établissements) et d'une salle de bains ou douche commune dont la capacité maximum est généralement de 5 pers. (avec adjonction de lits supplémentaires, d'appoint ou superposés). Nous disposons dans certains établissements de chambres communicantes en nombre limité et dont l'attribution sera faite en priorité et sur demande aux familles avec enfants.
- **A noter :**
- dans chaque hôtel se trouvent des chambres moins bien placées, vendues au même prix que les autres. Nous ne pouvons pas vous en garantir la situation.
 - selon l'hôtel, l'utilisation de la climatisation dans les chambres peut être soumise à horaires et à périodes (en règle générale du 1^{er} juin au 15 oct.).
 - pour toute demande de chambre spéciale ou équipée (personne à mobilité réduite), merci de nous consulter au préalable.
 - au sujet des chambres vue mer, cela ne signifie pas toujours une chambre 100% face à la mer, la vue peut être latérale et parfois légèrement entravée.

LES REPAS

> IMPORTANT

Le nombre de repas est égal au nombre de nuitées. Les repas inclus dans le prix sont ceux mentionnés en brochure dans le descriptif du produit. Selon la destination et en fonction des horaires de vols, le premier et le dernier repas peuvent ne pas être servis à l'hôtel mais remplacés par ceux servis à bord de l'avion. Dans les hôtels ou clubs non gérés par MARMARA, la formule "tout compris" peut se terminer au moment de la libération de la chambre et non jusqu'au départ de l'hôtel. Les repas sont la plupart du temps présentés sous forme de buffet et sont composés différemment selon la catégorie de l'hôtel. La demi-pension signifie : petit déjeuner et dîner. La pension complète ne comprend pas les boissons sauf indication contraire sur le descriptif du produit. La formule "tout compris" - il convient d'apporter une précision importante d'ordre général : l'existence de

cette formule n'implique pas pour autant que tout est gratuit.

Toutes les prestations qui ne sont pas précisées dans le descriptif ne sont pas incluses dans la formule réservée.

> BOISSONS

Les boissons incluses dans la formule sont uniquement des boissons locales. Exemple : vin de table local. Toutes les boissons importées sont payantes sauf mention dans le descriptif du produit. L'eau en bouteille n'est pas garantie, même dans la formule "tout compris" : elle peut être proposée en fontaine ou au verre. Dans la plupart des pays, les hôteliers ne fournissent pas d'eau en carafe.

LES POURBOIRES

Les pourboires ne sont pas obligatoires, sauf mention dans le descriptif du produit, mais dans tous les pays, c'est une tradition. Si vous êtes satisfait du service, il est d'usage de laisser un pourboire au guide, accompagnateur et chauffeur. Il est laissé à votre appréciation. Pour les circuits, nous vous recommandons une somme de 10 € par pers. et par semaine (à titre indicatif).

LES EXCURSIONS FACULTATIVES

Les excursions facultatives, proposées par nos représentants, comprennent l'accompagnement d'un guide parlant français, les coûts de transport, les droits d'entrée, les assurances. Les prix et programmes en brochure sont ceux connus au moment de l'impression et sont donnés à titre indicatif et susceptibles de modification sur place, en fonction des fluctuations monétaires, des impératifs locaux ou de la demande. Réservation, confirmation et paiement sur place. Les repas non consommés du fait d'excursions ne donnent pas lieu à un remboursement. Nous attirons votre attention sur le fait que les visites de magasins d'artisanats locaux gardent un caractère facultatif, sans aucune obligation d'achat. Elles sont néanmoins un détour, parfois imposées par les autorités locales, quel que soit le pays visité, et sont liées au développement économique et touristique du pays. Les excursions locales, bien que recommandées par MARMARA, font l'objet d'une tractation directe avec le prestataire sur place et ne rentrent pas dans le cadre du forfait acheté. De ce fait, toute contestation doit être faite sur place auprès de ce dernier afin que les éventuels litiges, qui ne concernent que les deux parties engagées, puissent être réglés. > mise en garde : nous vous rappelons que toute excursion, location de voiture ou activité sportive effectuée par un autre intermédiaire que nos représentants, dégagea totalement la responsabilité de MARMARA.

LES ANIMAUX DOMESTIQUES

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, les animaux domestiques ne sont pas acceptés dans les hôtels et clubs proposés par MARMARA.


OBJETS OUBLIÉS LORS DU SÉJOUR

Avant chaque départ, nos équipes insistent sur le fait de ne rien oublier car en aucun cas elles ne peuvent renvoyer quelque chose en France. MARMARA ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des objets oubliés et ne se charge ni de leur recherche ni de leur rapatriement. Par conséquent, il vous appartient de prendre contact avec l'hôtel dans lequel vous déclarez avoir oublié un objet et d'assurer par vous-même la récupération et le transfert dudit objet (par UPS, Fedex ou toute autre société spécialisée).

AVERTISSEMENT AUX VOYAGEURS

Selon le Ministère des Affaires Etrangères, aucune région au monde, ni aucun pays ne peut être considéré comme étant à l'abri du terrorisme. A ce titre, toutes les destinations proposées dans notre brochure peuvent être considérées comme des destinations à risque, tant au titre d'actes terroristes qu'au titre de défaillances climatiques. Ces événements, indépendants de notre volonté, ne sauraient engager la responsabilité de MARMARA. Toutes les informations complémentaires peuvent être consultées sur le site internet du Ministère des Affaires Etrangères, rubrique "Conseils aux voyageurs".

LES CATÉGORIES D'HÔTELS

La classification officielle n'étant pas la même dans tous les pays, nous avons établi notre propre notation en classifiant les hôtels et clubs sous forme de 

-  standing moyen
-  standing de bon confort
-  standing de classe supérieure

NORMES LOCALES

Cette catégorie est effectuée par les ministères du tourisme locaux selon les normes en vigueur dans chaque pays et qui sont différentes des normes françaises et européennes.



TRIPADVISOR

Vous leur avez décerné le certificat d'excellence 2014 sur 



CONDITIONS DE VENTE

TUI France est une société par actions simplifiée dont le siège social est situé 32 rue Jacques Ibert, 92300 Levallois-Perret, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 331 089 474, au registre des opérateurs de voyages sous le numéro IM 093120002, membre de l'AFST (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme), qui assure sa garantie financière (ci-après : "TUI France"). TUI France a souscrit une assurance afin de garantir les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle auprès d'XL Insurance Company Limited, 50 rue Taïtbout, 75120 Paris Cedex 09, pour un montant de garantie tous dommages confondus, par sinistre et par an, de 5 000 000 €.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE : EXTRAIT DU CODE DU TOURISME

Article R. 211-3
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 R. 211-3-1
L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Il 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. Soit mentionnées le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au 4 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 R. 211-4
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 R. 211-5
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 R. 211-6
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 cessation 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 R. 211-7
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 R. 211-8
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 R. 211-9
Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :
- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposées et alors signer 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 R. 211-10
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 R. 211-11
Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
 - soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.
- Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

Article 1 : OBJET ET PORTÉE DES CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE

Seuls sont concernés par les présentes conditions générales et particulières, les produits commercialisés sous la marque "MARMAIRA". Ces conditions générales et particulières régissent les ventes de voyages ou de séjours au sens de Code du Tourisme par TUI France et, dans les cas où elles le stipulent expressément, les ventes de vols secs et d'autres prestations touristiques isolées. L'achat des voyages et séjours TUI France, de toutes prestations contenues dans les brochures, ainsi que des vols secs, entraîne l'entière adhésion du client à ces conditions générales et particulières de vente et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions.

Article 2 : INFORMATION PRÉALABLE
Conformément à l'article L. 211-8 du Code du Tourisme, les brochures diffusées par TUI France ont vocation à informer les clients, préalablement à la signature du contrat de vente, du contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, (notamment les principales caractéristiques des hébergements, leur situation, niveau de confort, les loisirs et activités) et des modalités de paiement, des conditions d'annulation et de modification du voyage. Afin de connaître tous les prix applicables, le client est invité à se rapprocher de son agence de voyages.
Conformément à l'article R. 211-5 du Code du Tourisme, TUI France se réserve expressément le droit d'apporter des modifications à l'ensemble des informations figurant dans les brochures, notamment au contenu des prestations de transport et de séjour, à l'identité du transporteur aérien, ainsi qu'aux dates d'ouverture et de fermeture des hôtels, etc.

Article 3 : INSCRIPTION ET ACOMPTÉ
3.1 Inscription
L'inscription à un voyage, un séjour ou toute autre prestation engage définitivement le client qui ne peut annuler que dans les conditions de l'article 7 ci-après. Il est entendu que le signataire du contrat de voyage agit tout pour son compte que pour celui des personnes associées à sa réservation et qu'à ce titre, il garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier. Si au moment de l'inscription, la disponibilité du séjour ou de certaines prestations n'est pas certaine, le client en sera informé par l'agence d'inscription qui confirmera, selon le cas, la disponibilité ou l'indisponibilité du séjour ou de la prestation dans un délai de 7 jours. En cas d'indisponibilité, l'inscription sera caduque et l'acompte sera remboursé au client, à l'exclusion de tout autre montant.

3.2 Acompte à l'inscription
D'une manière générale, et y compris pour les offres "Soyez MarMallin", le client verse au moment de l'inscription un acompte représentant 25 % du montant total du voyage étant précisé que, dans certains cas qui seront précisés au client au moment de l'inscription, l'acompte demandé peut représenter 50 % du montant total du voyage.
Par ailleurs, le paiement intégral est exigible à l'inscription : (i) en cas de tarification spéciale (promotions, opérations spéciales, "Promos 1res Minutes", etc.), sauf mention contraire et (ii) pour les prestations (hôtel et/ou vols et/ou forfaits) dits "RER" (Réservation, Emission et Règlement) et (iii) pour l'achat de vols et/ou vols secs sur des compagnies régulières.

Article 4 : PAIEMENT INTÉGRAL DU PRIX
4.1 Paiement du solde
Le client doit impérativement solder son voyage 31 jours avant le départ (date de réception du paiement) auprès de son agence d'inscription.

4.2 Déficit de paiement du solde
En l'absence de paiement du solde dans le délai ci-dessus, TUI France ne sera pas tenue de conserver la disponibilité du voyage, du séjour, du vol, ou, d'une manière générale, des prestations, qui sont considérés comme annulés du fait du client. Dans ce cas, TUI France sera en droit de conserver une somme correspondant à l'indemnité d'annulation prévue à l'article 7 ci-dessus, ainsi que les frais de service et les assurances souscrites, qui ne sont pas remboursables.

4.3 Inscription à moins de 31 jours du départ
Le client verse l'intégralité du paiement au moment de l'inscription.

Article 5 : PRIX
5.1 Les prix figurant dans cette brochure sont donnés à titre indicatif et correspondent au prix le plus bas applicable pour la période indiquée (basse et haute saison), par adulte, en base chambre double, à certaines dates et villes de départ. A tout moment, pour connaître le prix exact en vigueur du voyage sélectionné, le client est invité à s'adresser à son agence de voyages. Le prix du voyage doit impérativement être confirmé par l'agence au moment de l'inscription au voyage.

Le prix comprend
Le client est invité à se référer à la page "Guide des prix" de la brochure, laquelle mentionne ce qui est compris dans le prix et ce qui ne l'est pas. D'une manière générale, sauf disposition contraire dans le descriptif du voyage, le forfait de base ne comprend pas la taxe de séjour, les suppléments, les boissons, les dépenses à régler sur place, les spectacles, les excursions, les frais de vaccin, les visas, les assurances... ainsi que tout service ou prestation non expressément mentionnés au descriptif.
L'interruption du voyage ou du séjour par le client ou sa renonciation à certains services ou prestations compris dans le forfait, ou acquittés en supplément du prix du forfait lors de la réservation, ne pourra donner lieu à aucun remboursement ou avoir.

5.2 Prestations hors forfait
Toutes prestations d'un forfait vendables et vendues hors forfait (même en complément d'un vol sec) font l'objet d'un prix majoré par rapport au prix de la même prestation vendue dans le cadre d'un forfait.

5.3 A noter
Les agences se réservent le droit de facturer des frais qui leur sont propres (frais de dossier, de service, billetterie ou autre) : se renseigner auprès de son agence d'inscription.

5.4 Promotions
Sauf mention contraire, les réductions de prix et offres spéciales mentionnées dans les brochures ne sont pas cumulables entre elles, ni avec d'autres réductions de prix ou offres promotionnelles proposées ponctuellement par TUI France (ex : les réductions enfant ne sont pas cumulables avec les promotions). D'une manière générale, sauf mention contraire, les offres promotionnelles ne sont pas cumulables entre elles. Il est précisé que les offres promotionnelles ne concernent pas les clients ayant déjà effectué leur réservation à la date de l'offre. Aucun remboursement ne pourra donc être effectué dans ce cas. Les forfaits avec réduction de prix, offres spéciales ; offres "Soyez MarMallin", etc. mentionnés en brochure sont limités au stock alloué (par produit, ville et date de départ).

Article 6 : RÉVISION DU PRIX
6.1 Les prix pourront être modifiés par TUI France :
(i) à tout moment avant la réservation effective du client. Dans ce cas, le prix en vigueur lui sera confirmé avant toute inscription par son agence de voyages ;
(ii) et dans les conditions du présent article 6.2 pour les clients déjà inscrits à un séjour. Le prix des forfaits est calculé sur la base d'un prix du vol spécialement négocié par TUI France dans une classe tarifaire dédiée, pour le jour de départ cité en référence et dans la limite du stock disponible. Lorsque le stock dans cette classe est atteint, un supplément pourra être appliqué pour les réservations effectuées dans une autre classe tarifaire, sur le même vol ou sur un autre vol ; le montant de ce supplément sera communiqué préalablement à la réservation.

6.2 Les prix peuvent être révisés par TUI France, y compris pour les clients déjà inscrits, dans les conditions et selon les modalités ci-après. Toutefois et conformément à l'article L. 211-12 du Code du Tourisme, aucune modification de prix ne pourra être appliquée au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ prévue, pour les clients déjà inscrits. Le prix de vente en vigueur au moment de l'inscription sera indiqué lors de la conclusion du contrat de voyage.

Les prix ont été établis notamment sur la base des données économiques ci-après :

- 1) Redevances et taxes (taxe d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement, de sécurité, écotaxe...) connues au 1^{er} juin 2014.**
- 2) Taux de change**
Parité euro/dollar : 1 € = 1,35 USD.
- 3) Coût des transports et notamment sur le coût du carburant**
a) Pour les forfaits comprenant un vol charter
Les prix ont été établis sur la base d'un coût du carburant de 990 USD par tonne métrique (référence High Off Northwest).
L'ajustement du prix des vols d'un mois donné s'effectue par référence à la moyenne du coût du carburant du High Off Northwest des mois M-1 ou M-2 selon le cas. La répercussion est ensuite faite aux clients sur la base de la variation entre le coût ci-dessus indiqué (990 USD/tonne) et la moyenne applicable du mois donné, réajustée de la variation de la parité euro/dollar entre la parité de référence ci-dessus et la parité applicable du mois donné. Il est entendu que le coût du transport qui entre dans le calcul du prix du voyage (forfait) est d'environ 40 % pour les moyens courriers, environ 50 % pour le Sénégal.
- b) Pour les forfaits comprenant un vol régulier
TUI France répercute aux clients, le cas échéant, le montant des surcharges carburant qui lui a été communiqué par la compagnie aérienne et qui est directement pratiqué par cette dernière. Les compagnies aériennes peuvent décider d'appliquer plusieurs hausses consécutives. Dans ce cas, ces hausses seront intégralement répercutées par TUI France aux clients.

En cas de variation de ces données économiques, TUI France se réserve le droit de répercuter intégralement ces variations, tant à la hausse qu'à la baisse, en modifiant en conséquence le prix de vente, dans les limites légales prévues par les articles L. 211-12 et R. 211-8 du Code du Tourisme.

Article 7 : ANNULATIONS OU MODIFICATIONS DU FAIT DU CLIENT
7.1 Toute demande d'annulation ou de modification émanant du client devra être adressée à l'agence d'inscription par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. La date de réception de cette demande sera celle retenue pour le calcul des frais visés ci-après.

7.2 Toute annulation ou modification émanant du client, entraîne la perception des frais suivants :

1) Pour les voyages, séjours et circuits prédéfinis en brochure et les offres "Soyez MarMallin" comprenant un transport sur un vol charter/atfrété, pour les autres prestations, HORS offres spéciales, promotions, pour les hôtels dits "RER" (Réservation, Emission, Règlement) etc. :

	Modification	Annulation
A plus de 30 jours avant le départ	60 € par personne	90 € par personne
30 à 22 jours avant le départ	25 % du prix total*	30 % du prix total*
21 à 8 jours avant le départ	50 % du prix total*	60 % du prix total*
7 à 3 jours avant le départ	75 % du prix total*	90 % du prix total*
A moins de 3 jours du départ	100 % du prix total*	100 % du prix total*
* minimum 90 €		

2) Pour les voyages, séjours et circuits prédéfinis en brochure et les offres "Soyez MarMallin" comprenant un transport sur un vol régulier, pour les vols réguliers associés à une prestation à la carte, pour les vols réguliers seuls :

	Modification	Annulation
A plus de 30 jours avant le départ	60 % du prix total	100 % du prix total
30 à 22 jours avant le départ	70 % du prix total	100 % du prix total
21 à 8 jours avant le départ	80 % du prix total	100 % du prix total
7 à 3 jours avant le départ	90 % du prix total	100 % du prix total
A moins de 3 jours du départ	100 % du prix total	100 % du prix total

Il est précisé que la modification d'un séjour ou d'un circuit comportant un transport sur vol régulier entraîne l'annulation du titre de transport nominatif puis l'émission d'un nouveau billet par la compagnie aérienne. L'émission du nouveau billet est soumise à disponibilité du vol. Cette disponibilité peut alors être avec ou sans supplément (application ou non du supplément dépend de la catégorie tarifaire des places disponibles par rapport à la classe tarifaire souscrite dans le cadre du séjour ou du circuit initial).

3) Pour les vols charters seuls ou associés à une prestation à la carte :

	Modification	Annulation
A plus de 30 jours avant le départ	60 € par personne	100 % du prix total
30 à 22 jours avant le départ	25 % du prix total*	100 % du prix total
21 à 8 jours avant le départ	50 % du prix total*	100 % du prix total
7 à 3 jours avant le départ	75 % du prix total*	100 % du prix total
A moins de 3 jours du départ	100 % du prix total*	100 % du prix total
* minimum 60 €		

4) Pour les offres spéciales, pour les promotions, etc., pour les hôtels dits "RER" (Réservation, Emission, Règlement), à l'exclusion des offres "Soyez MarMarlin" :

	Modification	Annulation
A plus de 30 jours avant le départ	100 % du prix total	100 % du prix total
30 à 22 jours avant le départ	100 % du prix total	100 % du prix total
21 à 8 jours avant le départ	100 % du prix total	100 % du prix total
7 à 3 jours avant le départ	100 % du prix total	100 % du prix total
A moins de 3 jours du départ	100 % du prix total	100 % du prix total

Avant le départ, toute demande de correction d'orthographe dans le prénom ou le nom d'un passager donnera lieu à l'application de frais de modification de 60 €. En tout état de cause, toute modification cumulée des nom et prénoms sera traitée comme une cession dans les conditions de l'article 16 ci-après. Toute modification ou annulation de prestations optionnelles donne lieu à l'application de frais à hauteur de 100 % du prix de la prestation optionnelle, ce dès la réservation (transferts privés, location de voiture, options à bord du vol, activités enfants, cures, réservation de parking aéroport, option vue mer, option "check out tardif" (lorsque possible) etc.). Toute prestation non consommée ou partiellement consommée ne donnera lieu à aucun remboursement.

7.3 Modifications sur place à la demande du Client

Toute modification du séjour sur place (prolongation, retour différé, modification d'hôtel...) à la demande du client, sera soumise à l'accord préalable de TUI France.

Toute modification se fera sous réserve de disponibilités (hôtelière et/ou aérienne et/ou des transfertes) et du paiement des frais afférents par le client (paiement du prix de transfert, des nuitées complémentaires, d'un nouveau vol...). Étant entendu que ces frais pourront, dans certains cas, être différents des prix figurant en brochure. S'ajoutent à ces frais, des frais de gestion de 25 € et de 45 € en cas de modification du vol retour.

7.4 Lorsque le client ne se présente pas au départ, à l'enregistrement ou à la première prestation aux heures et aux lieux mentionnés dans son carnet de voyage ou si le client se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage (défaut de présentation des documents nécessaires, tels que passeport, visa, certificat de vaccination, ou autres causes...) le voyage ne sera en aucun cas remboursé et les frais d'annulation ci-dessus seront dus à TUI France.

7.5 Il est précisé que l'annulation par le client d'un ou plusieurs participants inscrits sur le dossier pourra entraîner, le cas échéant, outre les frais visés au présent article 7, un réajustement tarifaire (ex : application du tarif "chambre individuelle" au lieu du tarif "chambre double", répartition du coût total de la location entre les participants toujours inscrits, etc.).

Article 8 : MODIFICATION OU ANNULATION DU FAIT DE TUI FRANCE

8.1 Modification du fait de TUI France avant le départ

Si, avant le départ, un événement extérieur, s'imposant à TUI France au sens de l'article L. 211-13 du Code du tourisme, contraint TUI France à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le client, le client sera averti par TUI France par son agence d'inscription, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, le plus rapidement possible. Il lui sera proposé soit une modification du voyage, soit un voyage de substitution. Le client pourra alors, soit accepter la modification proposée, soit résilier le contrat. Le client qui opte pour la résiliation pourra obtenir le remboursement intégral des sommes versées. Le client devra faire part de sa décision (acceptation de la modification ou résiliation) dans un délai maximal de 7 jours à compter de réception de l'information précitée. À défaut de réponse dans ce délai, le client sera réputé avoir accepté la modification proposée. Lorsqu'un nombre minimal de participants est requis pour la réalisation d'un circuit ou d'un voyage et que ce nombre n'est pas atteint, TUI France ou l'agence d'inscription en informe le client au moins 21 jours avant la date de départ. TUI France propose alors au client une (des) solution(s) de remplacement au tarif en vigueur ou le remboursement intégral des sommes payées, sans pour autant être tenu à une quelconque compensation ou indemnité au profit du client. Un circuit est à "départ garanti" lorsqu'il n'est pas subordonné à un nombre minimal de participants.

8.2 Modification du fait de TUI France après le départ

Si, après le départ, TUI France se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des prestations prévues, représentant un pourcentage non négligeable du prix payé par le client, TUI France fera ses meilleurs efforts pour les remplacer par des prestations équivalentes dans les conditions prévues à l'article R. 211-11 du Code du Tourisme. Si TUI France ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si les prestations de remplacement sont refusées par le client pour des motifs valables, TUI France devra assurer le retour du client, sans supplément de prix et dans des conditions équivalentes, vers le lieu de départ ou vers un autre lieu convenu entre TUI France et le client.

8.3 Annulation du fait de TUI France avant le départ

Si TUI France décide d'annuler le voyage ou le séjour avant le départ, le client sera averti par TUI France ou par son agence d'inscription par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. Si les parties ne parviennent pas à un accord amiable sur un voyage ou séjour de substitution, TUI France remboursera le client de l'intégralité des sommes versées et lui versera une indemnité au moins égale à la pénalité que celui-ci aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Ces dispositions ne s'appliquent pas dans les cas visés à l'article 14 ci-après et à l'article L. 211-16 du Code du Tourisme.

Article 9 : DURÉE DU VOYAGE

La durée du séjour est calculée en nuitées (nombre de nuits) et prend en compte le temps consacré au transport (transferts inclus) et la durée du séjour ou du circuit sur place, depuis l'heure de convocation à l'aéroport le jour du départ jusqu'à l'heure d'arrivée le jour du retour. Il est donc possible que la première et/ou la dernière nuit ou que la première et/ou la dernière journée soi(en)t intégralement consacrée(s) au transport. Le client est informé qu'il pourra être privé de quelques heures de séjour à l'arrivée ou/et au départ, ou que son séjour pourra se trouver prolongé, notamment en raison des horaires d'arrivée imposés par les transporteurs, des aléas climatiques, de tout cas fortuit, d'imprévisibles de sécurité notamment en période de trafic intense où les rotations sont plus fréquentes et peuvent, entraîner certains retards.. Il est vivement recommandé au client de ne prévoir aucun engagement la veille du départ en voyage ainsi que le lendemain du jour de retour. Le client est informé que des changements d'aéroports à aller et au retour peuvent se produire, notamment à Paris (entre Orly et Roissy). Départ de province : TUI France multiplie les départs de province pour un grand nombre de circuits et de séjours. Si les dates de vol pour la province sont décalées par rapport au programme de référence mentionné en brochure, l'éventuelle journée en plus est libre et donc à la charge du client. De même, le retour à destination de la province peut être programmé plus tôt que celui du programme de référence mentionné en brochure, et dans ce cas, aucun remboursement de prestations non utilisées ne sera dû.). En outre, en cas de nécessité, il se peut que le client soit acheminé par tout autre mode de transport (autocar par exemple). La prise de possession et la restitution de la chambre par le client se feront selon les usages de l'hôtellerie internationale et aucune réclamation ou demande de remboursement du client à cet égard ne sera prise en compte. TUI France privilégie la vente de séjours pour lesquels la prestation vendue couvre l'intégralité des nuits à destination et se réserve le droit, pour les ventes ne respectant pas cette typologie, de ne pas les autoriser ou d'appliquer un supplément.

Article 10 : LETTRE DE RENDEZ-VOUS

10.1 Les informations et instructions concernant le voyage (horaires, rendez-vous, numéro de vol, etc.) seront précisées quelques jours avant le départ, par une lettre de rendez-vous, remise directement par l'agence d'inscription. À défaut de réception de ces documents, le client doit se manifester auprès de son agence d'inscription. Selon les destinations, certains documents de voyage (ex : type carte de tourisme) pourront être remis au client à l'aéroport, au comptoir TUI France, au moment du départ.

10.2 Il est demandé au client de se conformer aux horaires mentionnés sur la lettre de rendez-vous et de prendre en compte le temps d'attente dû aux formalités de douanes et de police. Toute présentation ultérieure à l'heure limite d'enregistrement (H.L.E.) indiquée sur la convocation aéroport entraînera l'annulation du dossier et l'application des frais d'annulation de 100 %.

Article 11 : FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Les formalités administratives figurant dans les brochures ne s'appliquent pas aux ressortissants étrangers qui doivent donc se renseigner eux-mêmes, auprès de l'ambassade ou du consulat concerné.

Les brochures TUI France fournissent les renseignements sur les visas et les vaccins exigés pour chaque pays. Néanmoins, compte tenu de l'évolution parfois rapide de la situation administrative, politique ou sanitaire dans certains pays, les brochures peuvent ne pas être à jour et les informations disponibles les plus récentes seront alors communiquées en agence ou, si celles-ci venaient à être modifiées après l'inscription définitive du client, par téléphone ou par courrier.

Pièce d'identité et visa :

Il appartient au client de s'assurer qu'il est en règle (et que les personnes figurant sur son dossier le sont également) avec les formalités de police, de douane et de santé, qui lui ont été indiquées pour la réalisation du voyage. Pour voyager dans les pays de l'Union Européenne et de l'Espace Schengen il faut être en possession d'une carte nationale d'identité (CNI) et/ou d'un passeport tous deux en cours de validité et en bon état. Certains pays exigent que la validité du passeport et/ou de la CNI soit supérieure à 6 mois après la date de retour, ainsi que la présentation d'un billet de retour ou de continuation, de fonds suffisants, d'une attestation d'assurance assistance, d'un carnet de vaccination international et d'un visa, se référer au pays de destination. Il est précisé que la décision relative à la délivrance ou non d'un visa incombe aux autorités des pays de destination, seules compétentes en la matière. Dans tous les cas les passeports et/ou CNI périmés ou en mauvais état ne sont pas acceptés pour voyager. Il convient donc de vérifier les documents exigés par le pays de destination. Il appartient au client de respecter scrupuleusement les formalités applicables et de vérifier la conformité de l'orthographe des nom et prénom figurant sur les documents de voyage avec ceux inscrits sur leurs papiers d'identité (passeport, visa...). Les clients ayant réservé des vols à tarif typologique (famille, jeunes, couples, seniors...) doivent se munir de justificatifs pouvant leur être réclamés lors des enregistrements.

Attention : la prolongation de la validité de la CNI, désormais d'une durée de 15 ans au lieu de 10, peut impliquer de voyager avec une CNI dont la date de validité est factuellement expirée. Celle-ci peut être refusée par certains pays étrangers. Aussi, afin d'éviter tout risque de blocage ou de refus d'embarquement, TUI France recommande dans ce cas de voyager avec un passeport dont la validité doit correspondre à celle demandée par le pays de destination.

Mineurs : tout mineur français doit être en possession d'une pièce d'identité. Pour les destinations de l'Union Européenne et de l'Espace Schengen l'enfant mineur français peut voyager avec une carte nationale d'identité (CNI) ou un passeport nominatif (valable 5 ans), tous les deux en cours de validité et en bon état. Pour toutes les autres destinations il doit être en possession d'un passeport en cours de validité ou valide plus de 6 mois après la date de retour et en bon état, et d'un visa selon le pays de destination. Pour toutes les destinations nécessitant un passeport, un mineur, quel que soit son âge, doit désormais posséder un passeport nominatif. Dans tous les cas les passeports et/ou CNI périmés ou en mauvais état ne sont pas acceptés pour voyager. Le livret de famille ne constitue pas une pièce d'identité permettant, à lui seul, de voyager et il ne peut pas se substituer au passeport ou à la CNI. Afin d'éviter les blocages aux passages des frontières lorsque le mineur voyage sans ses parents ou avec un seul des deux parents, notamment pour le Maroc, la Turquie et la Tunisie, il est recommandé d'être en possession de documents supplémentaires : copie du livret de famille ou de tout document prouvant la filiation et d'une lettre manuscrite du ou des parent(s) autorisant le mineur à voyager, dont la ou les signatures devront être certifiées conformes par la Mairie du lieu d'habitation. Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet. Le mineur devra voyager accompagné de son représentant légal ou d'une personne majeure assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur.

Animaux : certaines compagnies acceptent de faire voyager les animaux domestiques ; le client doit être en possession de leur carnet de vaccination à jour.

Important : un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés (passeport, visas, certificats de vaccinations, billets...) ne pourrait prétendre à aucun remboursement, sauf dans le cas prévu à l'article 15.9. Il en va de même pour les escalas, les transits...

Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de voyage (billets ou rachat de billets) restent à la charge du client et ne peuvent, en aucun cas, être remboursés. En cas de survenance d'un événement politique ou sanitaire (préalablement ou postérieurement à la signature du contrat) pouvant présenter des contraintes ou dangers pour le client, TUI France pourra subordonner le départ du client à la signature d'un document aux termes duquel le client reconnaîtra avoir pris connaissance des risques associés à son séjour. TUI France peut aussi être amenée à annuler le séjour du client.

Article 12 : OBLIGATION D'INFORMATION À LA CHARGE DU CLIENT

Le client doit informer son agence d'inscription, par écrit et préalablement à toute réservation, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le déroulement du voyage (personnes à mobilité réduite avec ou sans faute roulant, présence d'un animal, transport d'instruments de musique, etc.). Les compagnies aériennes ont toute latitude pour accepter ou refuser notamment l'enregistrement de bagages volumineux ou spéciaux.

Article 13 : ASSURANCES

Attention : Aucune assurance ou assistance rapatriement n'est incluse dans les formules de voyage (forfaits/circuits...).

Toutefois, le client peut souscrire une assurance optionnelle couvrant notamment les conséquences d'annulation, selon les conditions mentionnées dans la brochure, sous la rubrique "Assurances voyage". En cas d'annulation du voyage ou du séjour par le client, la prime d'assurance n'est pas remboursable.

Article 14 : RESPONSABILITÉ

En aucun cas, TUI France ne pourra être tenue pour responsable du fait de circonstances relevant de la 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. La responsabilité de TUI France ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects. TUI France ne pourra être tenue pour responsable de l'exécution des prestations achetées sur place par le client et non prévues au descriptif, ni des pré-acheminements ou post-acheminements pris à l'initiative du client. TUI France conseille de manière générale de prévoir un temps de connexion minimum de trois heures et recommande à ses clients devant effectuer un pré ou un post-acheminement, de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, afin d'éviter le risque éventuel de leur perte financière. La responsabilité des compagnies aériennes est limitée en cas de dommage, plainte ou réclamation de toute nature, exclusivement au transport aérien des passagers et de leurs bagages comme précisé dans leurs conditions de transport et conformément aux dispositions des conventions internationales en vigueur (Convention de Varsovie de 1929, Convention de Montréal du 28 mai 1999) et/ou des règlements communautaires (notamment le règlement CE 261/2004 du 11 février 2004). La responsabilité de TUI France ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien telle que résultant de l'application des règles ci-dessus. TUI France ne peut être tenue pour responsable des modifications d'horaires ou d'itinéraires, du changement d'aéroport provoqués par des circonstances indépendantes de sa volonté. Dans de telles conditions, le retard éventuellement subi ne pourra entraîner aucune indemnisation à la charge de TUI France.

Article 15 : TRANSPORT AÉRIEN

15.1 Identité du transporteur aérien : pour ses voyages et séjours, TUI France confie la réalisation de ses vols à des compagnies régulières, charters ou low cost, contractuelles et de fait (partage de code par exemple) dont une liste, par destination figure dans les brochures conformément au Règlement (CE) n°2111-2005 et aux articles R.211-15 et suivants du Code du Tourisme. TUI France recourt aux services des compagnies aériennes régulières françaises ou étrangères, dûment autorisées par la DGAC ou par son autorité de tutelle, à survoler et desservir les territoires français et de destination. Tout changement ou modification de la compagnie aérienne sera porté à la connaissance du client dans les conditions des textes applicables précités. Le non respect de l'obligation d'information prévue à l'article R. 211-4-13° du Code du Tourisme dans le cas d'un forfait touristique, ouvre au client une faculté de résilier, sans frais ni pénalité.

15.2 Bagages : le poids des bagages autorisé est différent sur les vols nationaux et internationaux, et selon les compagnies et/ou les types de vols ; les conseillers voyages renseigneront le client à ce sujet. Il est précisé à cet égard que les frais relatifs à un supplément de bagage restent à la charge exclusive du client. En cas de perte ou de détérioration des bagages durant le transport aérien, il appartient au client de faire une déclaration à l'aéroport d'arrivée auprès de la compagnie aérienne.

15.3 Modifications/annulation : pour certains voyages, les dates de départ et de retour sont susceptibles d'être modifiées si les conditions de la compagnie aérienne l'exigent.

Le client en sera aussitôt avisé via le e-carnet de voyage ou par téléphone et doit à cet effet communiquer ses numéros de téléphone lors de l'inscription. Il est fortement recommandé au client de communiquer un numéro de téléphone portable ; il est en effet indispensable, en particulier en cas de modification de dernière minute, que TUI France puisse être en mesure d'informer le client rapidement. En cas d'annulation du voyage, séjour, billet d'avion par le client, les frais non remboursés par les compagnies aériennes ne pourront en aucun cas être remboursés au client.

15.4 Confirmation retour : certaines compagnies aériennes imposent au client de confirmer son retour, au plus tard 72 h avant la date de retour prévue. Il est vivement recommandé de confirmer le retour sur place après du transporteur ou, le cas échéant, du correspondant TUI France. Pour les clients ayant acquis un séjour prédefini en brochure, la confirmation est effectuée par les représentants TUI France et les horaires sont affichés, au plus tard, la veille du départ sur les panneaux d'affichage généralement situés dans la hall de l'hôtel de séjour.

15.5 Billets "open" : en cas de retour sans date de réservation (billets ouverts ou "open"), le tarif pourra être réajusté en fonction de la période choisie et de la classe disponible. Les retours non utilisés ne sont pas remboursables et seront considérés comme des annulations.

15.6 Vols spéciaux et charters : toute place non utilisée à aller ou au retour ne peut, en aucun cas, être remboursée. Le report sur un autre vol ou sur un vol régulier implique le paiement du nouveau vol au tarif normal. Les retours sur les vols charters ne sont pas modifiables. Tout billet perdu ou volé ne pourra être remboursé. Le client qui n'a pas occupé la place réservée sur un vol autre mais qui souhaite néanmoins occuper la place réservée sur le vol retour devra en avertir TUI France.

15.7 Vols secs : le client peut acquiescer en agence des billets de transport seuls, notamment aériens. La vente de billets seuls, également dénommée vente de "vols secs" ou "billetterie sèche", se définit comme la vente du seul titre de transport aérien non accompagné de prestations touristiques, tels les séjours hôteliers ou les forfaits. Conformément aux articles L. 211-7 et L. 211-17 du Code du Tourisme, ces prestations n'entrent pas dans le cadre des dispositions relatives à la vente de voyages et de séjours. Notamment, l'agent de voyage n'est responsable vis-à-vis du client qu'en qualité de mandataire des transporteurs dont elle commercialise les billets. Aux termes des règles du mandat (article 1984 et suivants du Code civil), l'agence n'est responsable envers les tiers que de ses manquements à sa mission de mandataire. TUI France ne sera par conséquent pas responsable si la compagnie aérienne n'assure pas le transport mentionné sur le billet, pour quelque cause que ce soit : surréservation, annulation, retard, faillite, défection technique, erreur ou modification de programmation ou d'aéroport d'arrivée ou de départ, litiges commerciaux avec des tiers. Toute réclamation devra être formulée directement auprès du transporteur dont le nom est mentionné sur le billet. En tant que mandataire, TUI France appliquera au client les prix fixés et appliqués par les transporteurs aériens au moment de la vente.

15.8 Les enfants de moins de deux (2) ans ne disposent pas de siège dans l'avion (sauf demande expresse et paiement du prix correspondant). Si l'enfant a moins de deux (2) ans lors du départ mais deux ans au moment du retour, les compagnies aériennes peuvent facturer le prix d'un billet aller-retour. Lorsque l'enfant est âgé de moins de douze (12) ans lors du départ mais de douze (12) ans au moment du retour, le tarif adulte est facturé. Dans tous les cas, les frais seront facturés au client.

15.9 Le client qui n'a pas embarqué à la faculté d'obtenir le remboursement des taxes aéroportuaires en envoyant un courrier à TUI France - Service Réservations. Il est précisé que la taxe dite de surcharge carburant, qui n'est pas remboursable, est parfois incluse dans le montant global des taxes figurant sur le contrat et/ou le billet (vols réguliers).

15.10 Femmes enceintes : les compagnies aériennes peuvent exiger des femmes enceintes, avant l'embarquement, un certificat médical mentionnant notamment le terme de leur grossesse. Dans tous les cas, les compagnies aériennes peuvent refuser le transport des femmes enceintes.

15.11 Passagers mineurs : les parents d'enfants mineurs sont tenus de se renseigner sur les formalités particulières à accomplir. Les compagnies aériennes peuvent refuser le transport de mineurs non accompagnés ou subordonner leur transport à la réservation d'un billet avec une tarification particulière correspondant à leur prise en charge par les compagnies aériennes. Les clients sont invités à se renseigner auprès des compagnies aériennes.

15.12 Emission de CO2 : afin de connaître le volume de dioxyde de carbone émis au cours de votre trajet, le client est invité à se connecter sur le lien mis à disposition par la Direction Générale de l'Aviation Civile, accessible à ce jour à l'adresse <http://eco-calculateur aviation-civile.gov.fr/index.php>.

Article 16 : CESSIION DU CONTRAT DE VOYAGE

Lorsqu'il porte sur un séjour ou un circuit, le client peut céder son contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui (modes d'hébergement et de pension incluses...), tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Le client ne peut pas céder son (ses) contrat(s) d'assurance. Le client est tenu d'informer l'agence d'inscription de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard 7 jours avant la date de début du voyage ou du séjour ou au plus tard 15 jours avant le départ s'il s'agit d'une croisière. La cession du contrat entraîne, dans tous les cas, des frais de cession de 150 € dus solidairement à TUI France par le cédant et le cessionnaire et un nouveau contrat est établi au nom du cessionnaire. Si le forfait cédé comporte un transport sur un vol affrété (ou charter), aucun autre frais ne sera facturé au client au titre de la cession. Si le forfait cédé comporte un transport sur un vol régulier, des frais de cession supplémentaires, correspondant aux frais qui seraient facturés par la compagnie aérienne, seront appliqués au client. Il est précisé que, dans certains cas, les compagnies aériennes facturent des frais supérieurs au prix du billet initial.

Article 17 : RÉCLAMATIONS

Les clients qui ont des observations à faire sur le déroulement de leur voyage doivent le faire dans les plus brefs délais par tout moyen permettant d'en accuser réception auprès de l'agence d'inscription. Ils devront joindre à leur courrier tous les justificatifs concernant leur réclamation. Nous recommandons fortement aux clients de signaler et de faire constater sur place par écrit auprès du représentant de TUI France toute défaillance dans l'exécution du contrat. L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Toute appréciation d'ordre subjectif ne sera prise en compte. Le dédommagement éventuellement consenti pour une réclamation portant sur les prestations terrestres ne pourra être basé que sur le prix de ces derniers. Nous nous engageons à faire le maximum pour traiter les réclamations dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la réception. Mais en fonction de la complexité et de la nécessité de diligenter des enquêtes auprès des hôtels ou prestations de services, ce délai pourra être allongé. Après avoir saisi le service clients, et à défaut de réponse satisfaisante dans le délai susvisé, 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

Article 18 : DONNÉES PERSONNELLES

Conformément à la loi Informatique, fichiers et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 et aux dispositions relatives à la protection des données personnelles, les données concernant les clients sont nécessaires au traitement de leurs demandes. Afin de permettre l'exécution de la commande des clients, ces informations seront communiquées aux partenaires de TUI France, fournisseurs des prestations de services réservées (hôtels, transporteurs...), lesquels peuvent être situés hors de l'Union Européenne. D'une manière générale, les clients disposent d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et de suppression relativement à l'ensemble des données les concernant à TUI France - Service e-Marketing.

Article 19 : VALEURS, VOLS ET PERTES

Il est fortement recommandé de ne pas embarquer d'objets de valeurs (bijoux...) mais uniquement d'effets nécessaires et appropriés au port et à conditions spécifiques du voyages. TUI France n'est pas responsable des vols commis dans les hôtels. Il est recommandé aux clients de déposer les objets de valeur, papiers d'identité et titres de transport dans le coffre de l'hôtel. Le client est responsable de l'oubli ou de la perte d'objets intervenus notamment lors du transport ou des transferts. Il est en outre déconseillé de laisser dans les bagages confiés aux transporteurs tous papiers d'identité, médicaments indispensables, objets de valeur, espèces, appareils photographiques, caméscopes [...]. Le client peut établir une déclaration de valeurs à l'enregistrement.

Article 20 : LOCATION DE VOITURES

Pour toutes locations de voitures, les conditions du loueur de voitures s'appliquent sauf en ce qui concerne les modifications et annulations pour lesquelles l'article 7 ci-dessus s'applique.

Article 21 : DIVERS

21.1. Il est demandé au client de prendre connaissance de la page "Bon à savoir" figurant dans la brochure.

21.2 Le contrat de voyage conclu entre le client et TUI France est soumis au droit français.

TUI France S.A.S. au capital social de 202 900 000 € - RCS Nanterre 331 089 474