

CONDITIONS GENERALES & PARTICULIERES DE VENTE

LES CONDITIONS GENERALES DE VENTE SONT CELLES DU DECRET N°2017-1871 DU 29 DECEMBRE 2017 PRIS POUR L'APPLICATION DE L'ORDONNANCE 2017-1717 DU 20 DECEMBRE 2017 PORTANT TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE (UE) 2015/2302 DU PARLEMENT EUROPEEN ET DU CONSEIL DU 25 NOVEMBRE 2015 RELATIVE AUX VOYAGES A FORFAIT ET AUX PRESTATIONS DE VOYAGE LIEES.

ART.R.211-1. LES DISPOSITIONS REGLEMENTAIRES DES TITRES IER ET II SONT APPLICABLES A TOUTE PERSONNE PHYSIQUE OU MORALE QUI SE LIVRE AUX OPERATIONS MENTIONNEES A L'ARTICLE L. 211-1, SOUS RESERVE DES DISPOSITIONS DE LA SECONDE PHRASE DU III, DU IV ET DU V DE CET ARTICLE ET DES DISPOSITIONS DES ARTICLES L. 211-7 ET L. 211-17-3 RELATIVES AUX PRESTATIONS VENDUES DANS LE CADRE D'UNE CONVENTION GENERALE CONCLUE POUR L'ORGANISATION DE VOYAGES D'AFFAIRES.

LES DISPOSITIONS REGLEMENTAIRES DES TITRES IER ET II NE SONT PAS APPLICABLES AUX TRANSPORTEURS AERIENS ET FERROVIAIRES DELIVRANT LES TITRES DE TRANSPORT MENTIONNES RESPECTIVEMENT AU 2° ET AU 3° DU V DE L'ARTICLE L. 211-1.

LES OPERATIONS DE DELIVRANCE DES TITRES DE TRANSPORT PREVUS A L'ALINEA PRECEDENT DOIVENT ETRE REALISEES PAR LES TRANSPORTEURS AERIENS OU FERROVIAIRES DIRECTEMENT OU AU MOYEN DE LEUR PROPRE MATERIEL AUTOMATISE MIS EN ŒUVRE SOUS LEUR RESPONSABILITE. « LA DELIVRANCE DE TITRES DE TRANSPORT S'EFFECTUE CONFORMEMENT AUX TEXTES LEGISLATIFS ET REGLEMENTAIRES OU AUX ACCORDS INTERNATIONAUX PROPRES A L'ORGANISATION DES TRANSPORTS.

ART.R.211-1-1. POUR L'APPLICATION DU B DU II ET DU III DE L'ARTICLE L. 211-2, LE SERVICE DE VOYAGE DONT LA VALEUR EST D'AU MOINS 25 % DU MONTANT DE LA COMBINAISON REPRESENTENT UNE PART SIGNIFICATIVE.

ART.R.211-1-2. LE FORMULAIRE MENTIONNE AU I DE L'ARTICLE L. 211-3 EST FIXE PAR ARRETE CONJOINT DU MINISTRE CHARGE DU TOURISME ET DU MINISTRE CHARGE DE L'ECONOMIE ET DES FINANCES.

ART.R.211-4. PREALABLEMENT A LA CONCLUSION DU CONTRAT, L'ORGANISATEUR OU LE DETAILLANT DOIT COMMUNIQUER AU VOYAGEUR LES INFORMATIONS SUIVANTES :

1° LES CARACTERISTIQUES PRINCIPALES DES SERVICES DE VOYAGE :

- A) LA OU LES DESTINATIONS, L'ITINERAIRE ET LES PERIODES DE SEJOUR, AVEC LES DATES ET, LORSQUE LE LOGEMENT EST COMPRIS, LE NOMBRE DE NUITEES COMPRISES ;
 - B) LES MOYENS, CARACTERISTIQUES ET CATEGORIES DE TRANSPORT, LES LIEUX, DATES ET HEURES DE DEPART ET DE RETOUR, LA DUREE ET LE LIEU DES ESCALES ET DES CORRESPONDANCES. LORSQUE L'HEURE EXACTE N'EST PAS ENCORE FIXEE, L'ORGANISATEUR OU LE DETAILLANT INFORME LE VOYAGEUR DE L'HEURE APPROXIMATIVE DU DEPART ET DU RETOUR ;
 - C) LA SITUATION, LES PRINCIPALES CARACTERISTIQUES ET, S'IL Y A LIEU, LA CATEGORIE TOURISTIQUE DE L'HEBERGEMENT EN VERTU DES REGLES DU PAYS DE DESTINATION ;
 - D) LES REPAS FOURNIS ;
 - E) LES VISITES, LES EXCURSIONS OU LES AUTRES SERVICES COMPRIS DANS LE PRIX TOTAL CONVENU POUR LE CONTRAT ;
 - F) LORSQUE CELA NE RESSORT PAS DU CONTEXTE, SI LES SERVICES DE VOYAGE EVENTUELS SERONT FOURNIS AU VOYAGEUR EN TANT QUE MEMBRE D'UN GROUPE ET, DANS CE CAS, SI POSSIBLE, LA TAILLE APPROXIMATIVE DU GROUPE ;
 - G) LORSQUE LE BENEFICIAIRE D'AUTRES SERVICES TOURISTIQUES FOURNIS AU VOYAGEUR REPOSE SUR UNE COMMUNICATION VERBALE EFFICACE, LA LANGUE DANS LAQUELLE CES SERVICES SERONT FOURNIS ;
 - H) DES INFORMATIONS SUR LE FAIT DE SAVOIR SI LE VOYAGE OU LE SEJOUR DE VACANCES EST, D'UNE MANIERE GENERALE, ADAPTE AUX PERSONNES A MOBILITE REDUITE ET, A LA DEMANDE DU VOYAGEUR, DES INFORMATIONS PRECISES SUR L'ADEQUATION DU VOYAGE OU DU SEJOUR DE VACANCES AUX BESOINS DU VOYAGEUR ;
- 2° LA DENOMINATION SOCIALE ET L'ADRESSE GEOGRAPHIQUE DE L'ORGANISATEUR ET DU DETAILLANT, AINSI QUE LEURS COORDONNEES TELEPHONIQUES ET, S'IL Y A LIEU, ELECTRONIQUES ;
- 3° LE PRIX TOTAL INCLUANT LES TAXES ET, S'IL Y A LIEU, TOUTS LES FRAIS, REDEVANCES OU AUTRES COUTS SUPPLEMENTAIRES, OU, QUAND CEUX-CI NE PEUVENT ETRE RAISONNABLEMENT CALCULES AVANT LA CONCLUSION DU CONTRAT, UNE INDICATION DU TYPE DE COUTS ADDITIONNELS QUE LE VOYAGEUR PEUT ENCORE AVOIR A SUPPORTER ;
- 4° LES MODALITES DE PAIEMENT, Y COMPRIS LE MONTANT OU LE POURCENTAGE DU PRIX A VERSER A TITRE D'ACOMPTE ET LE CALENDRIER POUR LE PAIEMENT DU SOLDE, OU LES GARANTIES FINANCIERES A VERSER OU A FOURNIR PAR LE VOYAGEUR ;
- 5° LE NOMBRE MINIMAL DE PERSONNES REQUIS POUR LA REALISATION DU VOYAGE OU DU SEJOUR ET LA DATE LIMITE MENTIONNEE AU III DE L'ARTICLE L. 211-14 PRECEDANT LE DEBUT DU VOYAGE OU DU SEJOUR POUR UNE EVENTUELLE RESOLUTION DU CONTRAT AU CAS OU CE NOMBRE NE SERAIT PAS ATTEINT ;
- 6° DES INFORMATIONS D'ORDRE GENERAL CONCERNANT LES CONDITIONS APPLICABLES EN MATIERE DE PASSEPORTS ET DE VISAS, Y COMPRIS LA DUREE APPROXIMATIVE D'OBTENTION DES VISAS, AINSI QUE DES RENSEIGNEMENTS SUR LES FORMALITES SANITAIRES, DU PAYS DE DESTINATION ;
- 7° UNE MENTION INDICANT QUE LE VOYAGEUR PEUT RESOUDRE LE CONTRAT A TOUT MOMENT AVANT LE DEBUT DU VOYAGE OU DU SEJOUR, MOYENNANT LE PAIEMENT DE FRAIS DE RESOLUTION APPROPRIES OU, LE CAS ECHÉANT, DE FRAIS DE RESOLUTION STANDARD RECLAMES PAR L'ORGANISATEUR OU LE DETAILLANT, CONFORMEMENT AU I DE L'ARTICLE L. 211-14 ;
- 8° DES INFORMATIONS SUR LES ASSURANCES OBLIGATOIRES OU FACULTATIVES COUVRANT LES FRAIS DE RESOLUTION DU CONTRAT PAR LE VOYAGEUR OU SUR LE COUT D'UNE ASSISTANCE, COUVRANT LE RAPATRIEMENT, EN CAS D'ACCIDENT, DE MALADIE OU DE DECES.

EN CE QUI CONCERNE LES FORFAITS DEFINIS AU E DU 2° DU A DU II DE L'ARTICLE L. 211-2, L'ORGANISATEUR OU LE DETAILLANT ET LE PROFESSIONNEL AUXQUELS LES DONNEES SONT TRANSMISES VEILLENT A CE QUE CHACUN D'EUX FOURNISSE, AVANT QUE LE VOYAGEUR NE SOIT LIE PAR UN CONTRAT, LES INFORMATIONS ENUMEREES AU PRESENT ARTICLE DANS LA MESURE OU CELLES-CI SONT PERTINENTES POUR LES SERVICES DE VOYAGE QU'ILS OFFRENT.

LE FORMULAIRE PAR LEQUEL LES INFORMATIONS ENUMEREES AU PRESENT ARTICLE SONT PORTEES A LA CONNAISSANCE DU VOYAGEUR EST FIXE PAR ARRETE CONJOINT DU MINISTRE CHARGE DU TOURISME ET DU MINISTRE CHARGE DE L'ECONOMIE ET DES FINANCES. CET ARRETE PRECISE LES INFORMATIONS MINIMALES A PORTER A LA CONNAISSANCE DU VOYAGEUR LORSQUE LE CONTRAT EST CONCLU PAR TELEPHONE.

ART.R.211-5. LES INFORMATIONS MENTIONNEES AUX 1°, 3°, 4°, 5° ET 7° DE L'ARTICLE R. 211-4 COMMUNIQUEES AU VOYAGEUR FONT PARTIE DU CONTRAT ET NE PEUVENT ETRE MODIFIEES QUE DANS LES CONDITIONS DEFINIES A L'ARTICLE L. 211-9.

ART.R.211-6. LE CONTRAT DOIT COMPORTER, OUTRE LES INFORMATIONS DEFINIES A L'ARTICLE R. 211-4, LES INFORMATIONS SUIVANTES :

- 1° LES EXIGENCES PARTICULIERES DU VOYAGEUR QUE L'ORGANISATEUR OU LE DETAILLANT A ACCEPTEES ;
- 2° UNE MENTION INDIQUANT QUE L'ORGANISATEUR AINSI QUE LE DETAILLANT SONT RESPONSABLES DE LA BONNE EXECUTION DE TOUS LES SERVICES DE VOYAGE COMPRIS DANS LE CONTRAT CONFORMEMENT A L'ARTICLE L. 211-16 ET QU'ILS SONT TENUS D'APPORTER UNE AIDE AU VOYAGEUR S'IL EST EN DIFFICULTE, CONFORMEMENT A L'ARTICLE L. 211-17-1 ;
- 3° LE NOM DE L'ENTITE CHARGEE DE LA PROTECTION CONTRE L'INSOLVABILITE ET SES COORDONNEES, DONT SON ADRESSE GEOGRAPHIQUE ;
- 4° LE NOM, L'ADRESSE, LE NUMERO DE TELEPHONE, L'ADRESSE ELECTRONIQUE ET, LE CAS ECHEANT, LE NUMERO DE TELECOPIEUR DU REPRESENTANT LOCAL DE L'ORGANISATEUR OU DU DETAILLANT, D'UN POINT DE CONTACT OU D'UN AUTRE SERVICE PAR L'INTERMEDIAIRE DUQUEL LE VOYAGEUR PEUT CONTACTER RAPIDEMENT L'ORGANISATEUR OU LE DETAILLANT ET COMMUNIQUER AVEC LUI DE MANIERE EFFICACE, DEMANDER UNE AIDE SI LE VOYAGEUR EST EN DIFFICULTE OU SE PLAINDRE DE TOUTE NON-CONFORMITE CONSTATEE LORS DE L'EXECUTION DU VOYAGE OU DU SEJOUR ;
- 5° UNE MENTION INDIQUANT QUE LE VOYAGEUR EST TENU DE COMMUNIQUER TOUTE NON-CONFORMITE QU'IL CONSTATE LORS DE L'EXECUTION DU VOYAGE OU DU SEJOUR CONFORMEMENT AU II DE L'ARTICLE L. 211-16 ;
- 6° LORSQUE DES MINEURS, NON ACCOMPAGNES PAR UN PARENT OU UNE AUTRE PERSONNE AUTORISEE, VOYAGENT SUR LA BASE D'UN CONTRAT COMPRENANT UN HEBERGEMENT, DES INFORMATIONS PERMETTANT D'ETABLIR UN CONTACT DIRECT AVEC LE MINEUR OU LA PERSONNE RESPONSABLE DU MINEUR SUR LE LIEU DE SEJOUR DU MINEUR ;
- 7° DES INFORMATIONS SUR LES PROCEDURES INTERNES DE TRAITEMENT DES PLAINTES DISPONIBLES ET SUR LES MECANISMES DE REGLEMENT EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES ET, S'IL Y A LIEU, SUR L'ENTITE DONT RELEVE LE PROFESSIONNEL ET SUR LA PLATEFORME DE REGLEMENT EN LIGNE DES LITIGES PREVUE PAR LE REGLEMENT (UE) N° 524/2013 DU PARLEMENT EUROPEEN ET DU CONSEIL ;
- 8° DES INFORMATIONS SUR LE DROIT DU VOYAGEUR DE CEDER LE CONTRAT A UN AUTRE VOYAGEUR CONFORMEMENT A L'ARTICLE L. 211-11.

EN CE QUI CONCERNE LES FORFAITS DEFINIS AU E DU 2° DU A DU II DE L'ARTICLE L. 211-2, LE PROFESSIONNEL AUQUEL LES DONNEES SONT TRANSMISES INFORME L'ORGANISATEUR OU LE DETAILLANT DE LA CONCLUSION DU CONTRAT DONNANT LIEU A LA CREATION D'UN FORFAIT. LE PROFESSIONNEL LUI FOURNIT LES INFORMATIONS NECESSAIRES POUR LUI PERMETTRE DE S'ACQUITTER DE SES OBLIGATIONS EN TANT QU'ORGANISATEUR. DES QUE L'ORGANISATEUR OU LE DETAILLANT EST INFORME DE LA CREATION D'UN FORFAIT, IL FOURNIT AU VOYAGEUR, SUR UN SUPPORT DURABLE, LES INFORMATIONS MENTIONNEES AUX 1° A 8°.

ART.R.211-7. LE VOYAGEUR PEUT CEDER SON CONTRAT A UN CESSIONNAIRE QUI REMPLIT LES MEMES CONDITIONS QUE LUI POUR EFFECTUER LE VOYAGE OU LE SEJOUR, TANT QUE CE CONTRAT N'A PRODUIT AUCUN EFFET.

SAUF STIPULATION PLUS FAVORABLE AU CEDANT, CELUI-CI EST TENU D'INFORMER L'ORGANISATEUR OU LE DETAILLANT DE SA DECISION PAR TOUT MOYEN PERMETTANT D'EN OBTENIR UN ACCUSE DE RECEPTION AU PLUS TARD SEPT JOURS AVANT LE DEBUT DU VOYAGE. CETTE CESSION N'EST SOUMISE, EN AUCUN CAS, A UNE AUTORISATION PREALABLE DE L'ORGANISATEUR OU DU DETAILLANT.

ART.R.211-8. LORSQUE LE CONTRAT COMPORTE UNE POSSIBILITE EXPRESSE DE REVISION DU PRIX, DANS LES LIMITES PREVUES A L'ARTICLE L. 211-12, IL MENTIONNE LES MODALITES PRECISES DE CALCUL, TANT A LA HAUSSE QU'A LA BAISSSE, DES VARIATIONS DES PRIX, NOTAMMENT LE MONTANT DES FRAIS DE TRANSPORT ET TAXES Y AFFERENTES, LA OU LES DEVICES QUI PEUVENT AVOIR UNE INCIDENCE SUR LE PRIX DU VOYAGE OU DU SEJOUR, LA PART DU PRIX A LAQUELLE S'APPLIQUE LA VARIATION, AINSI QUE LE COURS DE LA OU DES DEVICES RETENU COMME REFERENCE LORS DE L'ETABLISSEMENT DU PRIX FIGURANT AU CONTRAT.

EN CAS DE DIMINUTION DU PRIX, L'ORGANISATEUR OU LE DETAILLANT A LE DROIT DE DEDUIRE SES DEPENSES ADMINISTRATIVES REELLES DU REMBOURSEMENT DU AU VOYAGEUR. A LA DEMANDE DU VOYAGEUR, L'ORGANISATEUR OU LE DETAILLANT APORTE LA PREUVE DE CES DEPENSES ADMINISTRATIVES.

ART.R.211-9. LORSQUE, AVANT LE DEPART DU VOYAGEUR, L'ORGANISATEUR OU LE DETAILLANT SE TROUVE CONTRAINT D'APPORTER UNE MODIFICATION A L'UN DES ELEMENTS ESSENTIELS DU CONTRAT, S'IL NE PEUT PAS SATISFAIRE AUX EXIGENCES PARTICULIERES MENTIONNEES AU 1° DE L'ARTICLE R. 211-6, OU EN CAS DE HAUSSE DU PRIX SUPERIEURE A 8 %, IL INFORME LE VOYAGEUR DANS LES MEILLEURS DELAIS, D'UNE MANIERE CLAIRE, COMPREHENSIBLE ET APPARENTE, SUR UN SUPPORT DURABLE :

- 1° DES MODIFICATIONS PROPOSEES ET, S'IL Y A LIEU, DE LEURS REPERCUSSIONS SUR LE PRIX DU VOYAGE OU DU SEJOUR ;
- 2° DU DELAI RAISONNABLE DANS LEQUEL LE VOYAGEUR DOIT COMMUNIQUER A L'ORGANISATEUR OU AU DETAILLANT LA DECISION QU'IL PREND ;
- 3° DES CONSEQUENCES DE L'ABSENCE DE REPONSE DU VOYAGEUR DANS LE DELAI FIXE ;
- 4° S'IL Y A LIEU, DE L'AUTRE PRESTATION PROPOSEE, AINSI QUE DE SON PRIX.

LORSQUE LES MODIFICATIONS DU CONTRAT OU LA PRESTATION DE SUBSTITUTION ENTRAÎNENT UNE BAISSÉ DE QUALITÉ DU VOYAGE OU DU SÉJOUR OU DE SON COUT, LE VOYAGEUR A DROIT A UNE RÉDUCTION DE PRIX ADEQUATE. SI LE CONTRAT EST RESOLU ET LE VOYAGEUR N'ACCEPTÉ PAS D'AUTRE PRESTATION, L'ORGANISATEUR OU LE DÉTAILLANT REMBOURSE TOUS LES PAIEMENTS EFFECTUÉS PAR LE VOYAGEUR OU EN SON NOM DANS LES MEILLEURS DÉLAIS ET EN TOUT ÉTAT DE CAUSE AU PLUS TARD QUATORZE JOURS APRES LA RESOLUTION DU CONTRAT, SANS PREJUDICE D'UN DÉDOMMAGEMENT EN APPLICATION DE L'ARTICLE L. 211-17.

ART.R.211-10. L'ORGANISATEUR OU LE DÉTAILLANT PROCÉDE AUX REMBOURSEMENTS REQUIS EN VERTU DES II ET III DE L'ARTICLE L. 211-14 OU, AU TITRE DU I DE L'ARTICLE L. 211-14, REMBOURSE TOUS LES PAIEMENTS EFFECTUÉS PAR LE VOYAGEUR OU EN SON NOM MOINS LES FRAIS DE RESOLUTION APPROPRIÉS. CES REMBOURSEMENTS AU PROFIT DU VOYAGEUR SONT EFFECTUÉS DANS LES MEILLEURS DÉLAIS ET EN TOUT ÉTAT DE CAUSE DANS LES QUATORZE JOURS AU PLUS TARD APRES LA RESOLUTION DU CONTRAT.

DANS LE CAS PREVU AU III DE L'ARTICLE L. 211-14, L'INDEMNISATION SUPPLEMENTAIRE QUE LE VOYAGEUR EST SUSCEPTIBLE DE RECEVOIR EST AU MOINS EGALE A LA PENALITÉ QU'IL AURAIT SUPPORTÉE SI L'ANNULATION ÉTAIT INTERVENUE DE SON FAIT A CETTE DATE.

ART.R.211-11. L'AIDE DUE PAR L'ORGANISATEUR OU LE DÉTAILLANT EN APPLICATION DE L'ARTICLE L. 211-17-1 CONSISTE NOTAMMENT :
1° A FOURNIR DES INFORMATIONS UTILES SUR LES SERVICES DE SANTÉ, LES AUTORITÉS LOCALES ET L'ASSISTANCE CONSULAIRE ;
2° A AIDER LE VOYAGEUR A EFFECTUER DES COMMUNICATIONS LONGUE DISTANCE ET A TROUVER D'AUTRES PRESTATIONS DE VOYAGE. L'ORGANISATEUR OU LE DÉTAILLANT EST EN DROIT DE FACTURER UN PRIX RAISONNABLE POUR CETTE AIDE SI CETTE DIFFICULTÉ EST CAUSÉE DE FAÇON INTENTIONNELLE PAR LE VOYAGEUR OU PAR SA NEGLIGENCE. LE PRIX FACTURE NE DÉPASSE EN AUCUN CAS LES COUTS REELS SUPPORTÉS PAR L'ORGANISATEUR OU LE DÉTAILLANT.

LA COMBINAISON DE SERVICES DE VOYAGE QUI VOUS EST PROPOSÉE EST UN FORFAIT AU SENS DE LA DIRECTIVE (UE) 2015/2302 ET DE L'ARTICLE L.211-2 II DU CODE DU TOURISME.

VOUS BÉNÉFICIEREZ DONC DE TOUS LES DROITS OCTROYÉS PAR L'UNION EUROPÉENNE APPLICABLES AUX FORFAITS, TELS QUE TRANSPOSÉS DANS LE CODE DU TOURISME. L'ENTREPRISE ALLIANCE DU MONDE ET LE DÉTAILLANT SERONT RESPONSABLES DE LA BONNE EXECUTION DU FORFAIT DANS SON ENSEMBLE CONFORMEMENT A L'ARTICLE L.211-16. ILS SONT TENUS D'APPORTER UNE AIDE AU VOYAGEUR S'IL EST EN DIFFICULTÉ, CONFORMEMENT A L'ARTICLE L.211-17-1. EN AUCUN CAS, ALLIANCE DU MONDE NE POURRA ÊTRE TENUE POUR RESPONSABLE DES DOMMAGES IMPUTABLES SOIT AU VOYAGEUR SOIT A UN TIERS ÉTRANGER A LA FOURNITURE DES SERVICES DE VOYAGE COMPRIS DANS LE CONTRAT ET REVÊT UN CARACTÈRE IMPRÉVISIBLE OU INÉVITABLE, SOIT A DES CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES. LA RESPONSABILITÉ D'ALLIANCE DU MONDE NE POURRA JAMAIS ÊTRE ENGAGÉE POUR DES DOMMAGES INDIRECTS. ALLIANCE DU MONDE NE POURRA ÊTRE TENUE POUR RESPONSABLE DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS ACHETÉES SUR PLACE PAR LE CLIENT ET NON PREVUES AU DESCRIPTIF.

EN OUTRE, COMME L'EXIGE LA LOI, L'ENTREPRISE ALLIANCE DU MONDE ET LE DÉTAILLANT DISPOSENT D'UNE PROTECTION AFIN DE REMBOURSER VOS PAIEMENTS ET, SI LE TRANSPORT EST COMPRIS DANS LE FORFAIT, D'ASSURER VOTRE RAPATRIEMENT AU CAS OU ELLE DEVIENDRAIT INSOLVABLE.

POUR PLUS D'INFORMATIONS SUR LES DROITS ESSENTIELS AU TITRE DE LA DIRECTIVE (UE) 2015/2302 :

[HTTPS://WWW.LEGIFRANCE.GOUV.FR/AFFICHCODEARTICLE.DO;JSESSIONID=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.TPLGFR21s_1?iDARTICLE=LEGIARTI000036242695&cidTEXTE=LEGITEXT000006074073&CATEGORIELIEN=ID&DATETEXTE=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.TPLGFR21s_1?iDARTICLE=LEGIARTI000036242695&cidTEXTE=LEGITEXT000006074073&CATEGORIELIEN=ID&DATETEXTE=20180701)

1. INSCRIPTION ET PRIX

- MODALITÉS D'INSCRIPTION

L'INSCRIPTION A L'UN DE NOS VOYAGES IMPLIQUE L'ADHÉSION AUX CONDITIONS ÉNONCÉES CI-DESSOUS, DONT LE PARTICIPANT RECONNAÎT AVOIR PRIS CONNAISSANCE. TOUTE INSCRIPTION DOIT ÊTRE ACCOMPAGNÉE D'UN VERSEMENT DE 25% DU MONTANT TOTAL OU 30% DU MONTANT TOTAL EN CAS DE VENTES PRIVÉES, OPÉRATIONS SPÉCIALES OU VENTES FLASH, LE RÈGLEMENT DU SOLDE INTERVIENDRA ENTRE 35 ET 30 JOURS AVANT LE DÉPART. LE RÈGLEMENT INTÉGRAL SERA EFFECTUÉ POUR TOUTE INSCRIPTION INTERVENANT MOINS DE 30 JOURS AVANT LE DÉPART. LE CLIENT N'AYANT PAS VERSÉ LE SOLDE A LA DATE CONVENUE EST CONSIDÉRÉ COMME AYANT ANNULÉ SON VOYAGE ET ENCOURT, DE CE FAIT, LES FRAIS D'ANNULATION DONT IL A ÉTÉ INFORMÉ AU MOMENT DE L'INSCRIPTION. LES PRIX FIGURANT DANS CE CONTRAT ONT ÉTÉ ÉTABLIS EN FONCTION DES CONDITIONS ÉCONOMIQUES EN VIGUEUR AU 01/01/18.

- RÉVISION DU PRIX

EN CAS D'AUGMENTATION DE PRIX FIGURANT DANS CE CONTRAT, UN DÉCOMPTÉ SERA REMIS AU CLIENT SUR SA DEMANDE, JUSTIFIANT QUE CERTAINS COUTS SPÉCIFIQUES AUGMENTENT. CETTE AUGMENTATION NE PEUT PAS ÊTRE NOTIFIÉE MOINS DE VINGT JOURS AVANT LE DÉBUT DU FORFAIT. SI LA MAJORATION DE PRIX DÉPASSE 8 % DU PRIX DU FORFAIT, LE VOYAGEUR PEUT RESOUDRE LE CONTRAT SANS FRAIS DANS UN DÉLAI DE 8 JOURS SUIVANT LA SIGNIFICATION DE CETTE AUGMENTATION. SI L'ORGANISATEUR SE RÉSERVE LE DROIT D'AUGMENTER LE PRIX, LE VOYAGEUR A DROIT A UNE RÉDUCTION DE PRIX EN CAS DE DIMINUTION DES COUTS CORRESPONDANTS. NOUS ATTIRONS VOTRE ATTENTION SUR LA NÉCESSITÉ DE VOUS FAIRE CONFIRMER LE PRIX DE VOTRE VOYAGE AU MOMENT DE VOTRE INSCRIPTION PAR LE DÉTAILLANT, NOS TABLEAUX DE PRIX ÉTANT ÉVOLUTIFS. EN EXECUTION DU NOUVEAU CODE DU TOURISME DU 1ER JUILLET 2018, IL EST REMIS A CHAQUE VOYAGEUR UN BULLETIN D'INSCRIPTION PRÉCISANT LES CONDITIONS RÉCIPROQUES DES CONTRACTANTS. LE CLIENT DOIT ATTIRER L'ATTENTION DE L'AGENT DE VOYAGES SUR TOUT ÉLÉMENT DÉTERMINANT SON CHOIX, ET SUR TOUTE PARTICULARITÉ LE CONCERNANT SUSCEPTIBLE D'AFPECTER LE DÉROULEMENT DU VOYAGE OU DU SÉJOUR. IL DOIT LE FAIRE LORS DE L'ENGAGEMENT CONTRACTUEL SIGNÉ LORS DE L'INSCRIPTION QUI INDIQUE LES CARACTÉRISTIQUES PRÉCISES DU VOYAGE OU DU SÉJOUR. LES VOYAGEURS PEUVENT RESOUDRE LE CONTRAT SANS PAYER DE FRAIS DE RESOLUTION ET ÊTRE INTÉGRALEMENT REMBOURSES DES PAIEMENTS EFFECTUÉS SI L'UN DES ÉLÉMENTS ESSENTIELS DU FORFAIT, AUTRE QUE LE PRIX, SUBIT UNE MODIFICATION IMPORTANTE. SI, AVANT LE DÉBUT DU FORFAIT, LE PROFESSIONNEL RESPONSABLE DU FORFAIT ANNULÉ CELUI-CI, LES VOYAGEURS PEUVENT OBTENIR LE REMBOURSEMENT ET UN DÉDOMMAGEMENT, S'IL Y A LIEU.

2. MODIFICATION D'INSCRIPTION

TOUTE MODIFICATION D'INSCRIPTION PAR LE CLIENT SERA CONSIDEREE COMME UNE ANNULATION ET ENTRAINE LES MEMES FRAIS. SI, APRES LE DEBUT DU FORFAIT, DES ELEMENTS IMPORTANTS DE CELUI-CI NE PEUVENT PAS ETRE FOURNIS COMME PREVU, D'AUTRES PRESTATIONS APPROPRIEES DEVRONT ETRE PROPOSEES AUX VOYAGEURS, SANS SUPPLEMENT DE PRIX. LES VOYAGEURS PEUVENT RESOUDRE LE CONTRAT SANS PAYER DE FRAIS DE RESOLUTION LORSQUE LES SERVICES NE SONT PAS EXECUTES CONFORMEMENT AU CONTRAT, QUE CELA PERTURBE CONSIDERABLEMENT L'EXECUTION DU FORFAIT ET QUE L'ORGANISATEUR NE REMEDIE PAS AU PROBLEME.

LES VOYAGEURS ONT AUSSI DROIT A UNE REDUCTION DE PRIX ET/OU A UN DEDOMMAGEMENT EN CAS D'INEXECUTION OU DE MAUVAISE EXECUTION DES SERVICES DE VOYAGE. TOUTEFOIS, EN CAS DE MODIFICATION ET DE REMPLACEMENT DES PRESTATIONS EQUIVALENTES, APPRECIEES PAR L'ORGANISATEUR, COMPTE TENU DES INFORMATIONS FOURNIES PAR LE CLIENT, LE CLIENT NE PEUT RECLAMER A L'ORGANISATEUR NI REMBOURSEMENT NI DOMMAGES ET INTERETS. EN CAS DE MODIFICATION DE PRESTATIONS NON ESSENTIELLES, LE CLIENT NE PEUT RECLAMER A L'ORGANISATEUR, NI REMBOURSEMENT, NI DOMMAGES ET INTERETS. LE CLIENT NE PEUT, SAUF ACCORD PREALABLE DE L'ORGANISATEUR, MODIFIER LE DEROULEMENT DE SON VOYAGE OU D'UN SEJOUR. LES FRAIS DE MODIFICATION NON ACCEPTES RESTENT ENTIEREMENT A SA CHARGE SANS QU'IL PUISSE PRETENDRE OBTENIR LE REMBOURSEMENT DES PRESTATIONS DONT IL N'A PAS BENEFICIE DU FAIT DE CES MODIFICATIONS.

3. FRAIS D'ANNULATION*

CONFORMEMENT A L'ARTICLE L.211-14 II DU CODE DU TOURISME LES VOYAGEURS PEUVENT RESOUDRE LE CONTRAT SANS PAYER DE FRAIS DE RESOLUTION AVANT LE DEBUT DU FORFAIT EN CAS DE CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES REPOSANT SUR DES ELEMENTS OBJECTIFS.

CONFORMEMENT A L'ARTICLE L.211-14 I DU CODE DU TOURISME, LES VOYAGEURS PEUVENT, A TOUT MOMENT AVANT LE DEBUT DU FORFAIT, RESOUDRE LE CONTRAT MOYENNANT LE PAIEMENT DE FRAIS CI-DESSOUS. TOUTE DEMANDE D'ANNULATION OU DE MODIFICATION EMANANT DU CLIENT DEVRA ETRE ADRESSEE A L'ORGANISATEUR PAR TOUT MOYEN PERMETTANT D'EN OBTENIR UN ACCUSE DE RECEPTION.

VOLS REGULIERS

L'ANNULATION 50 JOURS ET PLUS AVANT LE DEPART ENTRAINE UNE RETENUE DE 62 € PAR PERSONNE A TITRE DE CONSTITUTION DU DOSSIER.

- ANNULATION ENTRE 49 ET 30 JOURS AVANT LA DATE DE DEPART : 20% DU MONTANT DU VOYAGE TTC
- ANNULATION ENTRE 29 ET 21 JOURS AVANT LA DATE DE DEPART : 50% DU MONTANT DU VOYAGE TTC
- ANNULATION ENTRE 20 ET 15 JOURS AVANT LA DATE DE DEPART : 80% DU MONTANT DU VOYAGE TTC
- ANNULATION ENTRE 14 ET 00 JOURS AVANT LA DATE DE DEPART : 100% DU MONTANT DU VOYAGE TTC

RUSSIE, SCANDINAVIE, CAP NORD ET LONGS COURRIERS

LES FRAIS DE VISA NE SONT PAS REMBOURSABLES

- ANNULATION 61 JOURS ET PLUS AVANT LA DATE DE DEPART : 10% DU MONTANT DU VOYAGE TTC
- ANNULATION ENTRE 60 ET 31 JOURS AVANT LA DATE DE DEPART : 40% DU MONTANT DU VOYAGE TTC
- ANNULATION ENTRE 30 ET 21 JOURS AVANT LA DATE DE DEPART : 60% DU MONTANT DU VOYAGE TTC
- ANNULATION ENTRE 20 ET 00 JOURS AVANT LA DATE DE DEPART : 100% DU MONTANT DU VOYAGE TTC

VOLS SPECIAUX

- ANNULATION 51 JOURS ET PLUS AVANT LA DATE DE DEPART : 40% DU MONTANT DU VOYAGE TTC
- ANNULATION ENTRE 50 ET 31 JOURS AVANT LA DATE DE DEPART : 60% DU MONTANT DU VOYAGE TTC
- ANNULATION ENTRE 30 ET 21 JOURS AVANT LA DATE DE DEPART : 80% DU MONTANT DU VOYAGE TTC
- ANNULATION ENTRE 20 ET 00 JOURS AVANT LA DATE DE DEPART : 100% DU MONTANT DU VOYAGE TTC

VENTES PRIVEES ET VENTES FLASH

LES FRAIS DE VISA NE SONT PAS REMBOURSABLES

- ANNULATION JUSQU'A 02 JOURS AVANT LA DATE DE DEPART : 90% DU MONTANT DU VOYAGE TTC + 30€ DE FRAIS DE DOSSIER
- ANNULATION ENTRE 02 JOURS ET 00 AVANT LE DEPART : 100% DU MONTANT DU VOYAGE TTC

*REMBOURSEMENT DES TAXES :

LE CLIENT QUI A ANNULE AVANT DEPART OU QUI N'A PAS EMBARQUE, A LA FACULTE D'OBTENIR LE REMBOURSEMENT DES TAXES AEROPORTUAIRES. IL EST PRECISE 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. LE MONTANT DES TAXES REMBOURSEES CORRESPOND A CELUI REMBOURSE PAR LA COMPAGNIE APRES DEDUCTIONS DE FRAIS DE SERVICES, YQ ET AUTRES TAXES NON REMBOURSABLES.

4. CESSIION DE CONTRAT

LE VOYAGEUR PEUT CEDER LE CONTRAT A UNE PERSONNE SATISFAISANT A TOUTES LES CONDITIONS APPLICABLES A CE CONTRAT (LES CONTRATS D'ASSURANCE NE PEUVENT PAS ETRE CEDES). LE CLIENT DOIT INFORMER L'ORGANISATEUR OU LE DETAILLANT AVANT LE DEBUT DU VOYAGE PAR TOUT MOYEN PERMETTANT D'EN OBTENIR UN ACCUSE DE RECEPTION.

LA CESSIION DU CONTRAT ENTRAINE DANS TOUS LES CAS DES FRAIS ADMINISTRATIFS DE CESSIION DE 150€ PAR PERSONNE DUS A ALLIANCE DU MONDE AINSI QUE LE CAS ECHEANT LES FRAIS SUPPLEMENTAIRES SUPPORTES PAR ALLIANCE DU MONDE EN RAISON DE CETTE CESSIION. EN PARTICULIER LES FRAIS DE CESSIION SUPPLEMENTAIRES QUI SERAIENT FACTURES PAR LA/LES COMPAGNIES AERIENNES SERONT APPLIQUES AU CLIENT. IL EST PRECISE QUE DANS CERTAINS CAS, LES COMPAGNIES AERIENNES FACTURENT DES FRAIS SUPERIEURS AU PRIX DU BILLET INITIAL. EN TOUT ETAT DE CAUSE LE CEDANT DU CONTRAT ET LE CESSIIONNAIRE SONT SOLIDAIREMENT RESPONSABLES DU PAIEMENT DU SOLDE DU PRIX AINSI QUE DES FRAIS, REDEVANCES OU AUTRES COUTS SUPPLEMENTAIRES EVENTUELS OCCASIONNES PAR CETTE CESSIION.

5. ANNULATION DU FAIT DE L'ORGANISATEUR

- DANS LE CAS OU UN GROUPE N'ATTEINDRAIT PAS LE NOMBRE REQUIS DE PARTICIPANTS DONT MENTION EST FAITE DANS LES TABLEAUX DE PRIX, NOUS NOUS RESERVONS LE DROIT DE MAINTENIR OU D'ANNULER LE VOYAGE. DANS CE DERNIER CAS, NOUS AVERTIRONS LES CLIENTS AU PLUS TARD : 20 JOURS AVANT LA DATE DE DEPART DANS LE CAS DE VOYAGES DONT LA DUREE DEPASSE 6 JOURS
7 JOURS AVANT LA DATE DE DEPART DANS LE CAS DE VOYAGES DONT LA DUREE EST DE 2 A 6 JOURS.
48H AVANT LE DEBUT DU VOYAGE DANS LE CAS DE VOYAGES NE DURANT PAS PLUS DE 2 JOURS.
NOUS REMBOURSERONS INTEGRALEMENT LES SOMMES DEJA VERSEES, SANS QUE CETTE ANNULATION DONNE DROIT A UNE DEMANDE DE DEDOMMAGEMENT POUR PREJUDICE SUBI.
- SI ALLIANCE DU MONDE EST EMPECHE D'EXECUTER LE CONTRAT EN RAISON DE CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES ET INEVITABLES.

6. TRANSPORT AERIEN

- IDENTITE DU TRANSPORTEUR

POUR SES VOYAGES, ALLIANCE DU MONDE CONFIE LA REALISATION DE SES VOLS A DES COMPAGNIES REGULIERES, VOLS AFFRETES OU LOW COST. UNE LISTE PAR DESTINATION FIGURE DANS NOS PROPOSITIONS TARIFAIRES CONFORMEMENT AU REGLEMENT (CE) N°2111-2005 ET AUX ARTICLES R.211-15 ET SUIVANTS DU CODE DU TOURISME. ALLIANCE DU MONDE A RECOURT AUX SERVICES DES COMPAGNIES AERIENNES REGULIERES FRANÇAISES OU ETRANGERES, DUMENT AUTORISEES PAR LA DGAC OU PAR SON AUTORITE DE TUTELLE, A SURVOLER ET DESSERVIR LES TERRITOIRES FRANÇAIS ET DE DESTINATION. TOUT CHANGEMENT OU MODIFICATION DE LA COMPAGNIE AERIENNE SERA PORTE A LA CONNAISSANCE DU CLIENT DANS LES CONDITIONS DES TEXTES APPLICABLES PRECITES.

- CONDITIONS DE TRANSPORT

LES MODIFICATIONS D'HORAIRE DE DEPART OU DE RETOUR IMPOSEES PAR LE TRAFIC AERIEN, LA ROTATION DES APPAREILS, LES IMPERATIFS DE SECURITE OU AUTRE, NE PEUVENT ENTRAENER AUCUNE INDEMNISATION A QUELQUE TITRE QUE CE SOIT DU FAIT DE LA MODIFICATION DE LA DUREE DU VOYAGE. DE CE FAIT, SI EN RAISON DES HORAIRES IMPOSES PAR LES COMPAGNIES AERIENNES, LA PREMIERE ET LA DERNIERE JOURNEES SE TROUVAIENT ECOURTEES PAR UN DEPART TARDIF OU MATINAL, AUCUN REMBOURSEMENT NE POURRAIT AVOIR LIEU. DE PLUS, SI PAR SUITE D'UNE ARRIVEE TARDIVE D'UN VOL, LA NUIT PREVUE NE POUVAIT ETRE PASSEE A L'HOTEL, LE CLIENT NE POURRAIT PRETENDRE A UN QUELCONQUE REMBOURSEMENT POUR LA CHAMBRE NON UTILISEE. CETTE EVENTUALITE IMPUTABLE A LA COMPAGNIE AERIENNE, NE NOUS PERMETTRAIT PAS D'OBTENIR UN REMBOURSEMENT DE L'HOTEL POUR CETTE NUIT. NOUS NOUS RESERVONS LE DROIT DE SUBSTITUER IN EXTREMIS, SUITE A DES PROBLEMES DE REMPLISSAGE, DE SECURITE, DE METEOROLOGIE ET AUTRES CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES ET INEVITABLES, UN ACHEMINEMENT CHARTER PAR VOL REGULIER, OU LE CONTRAIRE, A DESTINATION DU MEME PAYS, SANS QUE CECI SOIT CONSIDERE COMME UNE RUPTURE DE CONTRAT ENTRAENANT UN DEDOMMAGEMENT. TOUTE ANNULATION DE LA PART DES CLIENTS CONSECUTIVE A UNE MODIFICATION DE NOTRE PLAN DE VOL, ENTRAENERA LES FRAIS D'ANNULATION REPRIS AU PARAGRAPHE «FRAIS D'ANNULATION». DE PLUS, EN RAISON DE L'INTENSITE DU TRAFIC AERIEN ET SUITE A DES EVENEMENTS INDEPENDANTS DE NOTRE VOLONTE (GREVES, INCIDENTS TECHNIQUES...) DES RETARDS PEUVENT AVOIR LIEU. CONFORMEMENT AUX CONVENTIONS INTERNATIONALES, LES CORRESPONDANCES NE SONT PAS GARANTIES. AUCUNE INDEMNISATION NE POURRA ETRE ACCORDEE. AUSSI, LES ORGANISATEURS SE RESERVENT LE DROIT DE MODIFIER LES TYPES D'APPAREILS, DE REGROUPER SUR UNE MEME ESCALE PLUSIEURS AUTRES ESCALES, D'ACHEMINER LES PARTICIPANTS PAR VOIE DE SURFACE OU PAR TOUS LES ITINERAIRES VOLS REGULIERS POSSIBLES VERS LES LIEUX DE SEJOUR, DANS LE CAS OU LE MINIMUM DEMANDE AU DEPART D'UNE VILLE N'EST PAS ATTEINT.

- HORAIRES / LIEU DES ESCALES ET CORRESPONDANCES

LORSQU'ILS SONT CONNUS AVANT LA RESERVATION OU AU MOMENT DE LA RESERVATION, LES HORAIRES PREVISIONNELS DE DEPART ET DE RETOUR SONT COMMUNIQUEES AU CLIENT, ETANT PRECISE QU'ILS SONT SUSCEPTIBLES DE MODIFICATION. EN EFFET ETANT DONNE LE NOMBRE IMPORTANT D'AEROPORT DE DEPART ET LES CONTRAINTES LIEES A CHAQUE AEROPORT, CES HORAIRES PEUVENT VARIER ET SONT SOUVENT CONFIRMES DEFINITIVEMENT EN TEMPS UTILES AVANT LE DEPART.

- MODIFICATIONS / ANNULATIONS

POUR CERTAINS VOYAGES, LES DATES ET/OU HORAIRES DE DEPART ET/OU DE RETOUR SONT SUSCEPTIBLES D'ETRE MODIFIES SI LES CONDITIONS DE LA COMPAGNIE AERIENNE L'EXIGENT. DE MEME, LE NOM DE L'AEROPORT (LORSQUE LA VILLE DESSERVIE EN COMPORTE PLUSIEURS) OU LA COMPAGNIE AERIENNE SONT MENTIONNES A TITRE INDICATIF ; ILS PEUVENT DONC ETRE MODIFIES (DANS LES CONDITIONS PREVUES PAR LA LOI). LE CLIENT EN SERA AVISE DANS LES MEILLEURS DELAIS VIA COURRIER ELECTRONIQUE, ET/OU PAR TELEPHONE/SMS ET DOIT A CET EFFET COMMUNIQUER SES NUMEROS DE TELEPHONE LORS DE L'INSCRIPTION. IL EST FORTEMENT RECOMMANDE AU CLIENT DE COMMUNIQUER UN NUMERO DE TELEPHONE PORTABLE ; IL EST EN EFFET INDISPENSABLE, EN PARTICULIER EN CAS DE MODIFICATION DE DERNIERE MINUTE, QUE ALLIANCE DU MONDE PUISSE ETRE EN MESURE D'INFORMER LE DETAILLANT RAPIDEMENT.

7. VOLS SPECIAUX ET CROISIERES

LES CONDITIONS D’AFFRETEMENT DES VOLS SPECIAUX ET DES BATEAUX OBLIGENT A RAPPELER QUE TOUTE PLACE CHARTER ABANDONNEE A L’ALLER OU AU RETOUR NE PEUT ETRE REMBOURSEE, MEME DANS LE CAS D’UN REPORT D’UNE DATE A L’AUTRE. L’ABANDON D’UNE PLACE D’UN VOL SPECIAL POUR EMPRUNTER UN VOL REGulier ENTRAINE LE REGLEMENT INTEGRAL DU PRIX DU PASSAGER AU PRIX OFFICIEL. LES HORAIRES DES VOLS SPECIAUX/CHARTER SONT TOUJOURS COMMUNIQUEES SOUS RESERVE ET PEUVENT SUBIR DES MODIFICATIONS EN TOUTE DERNIERE MINUTE. LES RETARDS AINSI OCCASIONNES NE DONNERONT LIEU A AUCUN REMBOURSEMENT. NOS DEPARTS EN VOLS AFFRETES (VOLS SPECIAUX/CHARTERS) SONT REALISABLES AVEC UN MINIMUM DE PARTICIPANTS VARIANT SUIVANT LA CAPACITE TOTALE DE L’APPAREIL.

8. DEFAUT D’ENREGISTREMENT

L’ORGANISATEUR NE PEUT ETRE TENU RESPONSABLE POUR DEFAUT D’ENREGISTREMENT DES CLIENTS DU LIEU DE DEPART DU VOYAGE AERIEN A FORFAIT, OCCASIONNE PAR UN RETARD DU PRE ACHEMINEMENT AERIEN, FERROVIAIRE OU TERRESTRE NON ORGANISE PAR LUI-MEME, MEME SI CE RETARD RESULTE D’UNE CIRCONSTANCE EXCEPTIONNELLE ET INEVITABLE, D’UN CAS FORTUIT OU DU FAIT D’UN TIERS.

L’ORGANISATEUR NE PEUT ETRE TENU POUR RESPONSABLE DU DEFAUT D’ENREGISTREMENT :

- LORSQUE LE PARTICIPANT PRESENTE DES DOCUMENTS D’IDENTIFICATION ET/OU SANITAIRE PERIMES (CARTE NATIONALE D’IDENTITE, PASSEPORT, CERTIFICATS DE VACCINATION). SI, MALGRE L’ABSENCE DE DOCUMENTS NECESSAIRES, L’EMBARQUEMENT EST AUTORISE, EN CAS DE REFOULEMENT A L’ARRIVEE, PAR LES AUTORITES DE LA DESTINATION, LES FRAIS DE RETOUR SERONT A LA CHARGE DU PARTICIPANT QUI NE POURRA PRETENDRE A AUCUN REMBOURSEMENT OU DEDOMMAGEMENT.
- LORSQUE LE PARTICIPANT N’EST PAS EN POSSESSION DES DOCUMENTS NECESSAIRES A LA REALISATION DU VOYAGE.
- EN CAS DE DEFAUT D’ENREGISTREMENT DU LIEU DE DEPART DU VOYAGE AERIEN, IL SERA RETENU LA TOTALITE DU VOYAGE.

9. DUREE DU VOYAGE

L’INDICATION DE LA DUREE DU VOYAGE FRANCE/FRANCE NE VEUT PAS DIRE QUE LE NOMBRE DE JOURS MENTIONNES SERA PASSE A DESTINATION. CETTE INDICATION SIGNIFIE QUE L’ORGANISATEUR FOURNIT DES PRESTATIONS ECHELONNEES SUR LE NOMBRE DE JOURS DU DEPART, JUSQU’A L’HEURE D’ATTERRISSAGE DU VOL INTERNATIONAL LE JOUR DU RETOUR. SAUF MENTION PARTICULIERE, IL CONVIENT DE CONSIDERER QUE LE PREMIER ET LE DERNIER JOURS DE VOTRE VOYAGE SERONT CONSACRES AU TRANSPORT INTERNATIONAL ET NE COMPORTERONT AUCUNE PRESTATION SUR LE LIEU DE SEJOUR.

10. ENFANTS MINEURS

LES RESERVATIONS POUR LES MINEURS DOIVENT ETRE EFFECTUEES PAR LE REPRESENTANT LEGAL OU PAR TOUTE PERSONNE MAJEURE OBLIGATOIREMENT MUNIE D’UN POUVOIR A CET EFFET. LE MINEUR DEVRA VOYAGER ACCOMPAGNE DE SON REPRESENTANT LEGAL OU D’UNE PERSONNE MAJEURE ASSUMANT TOUTE RESPONSABILITE A L’EGARD DUDIT MINEUR.

11. TYPE DE CHAMBRES

- **CHAMBRES INDIVIDUELLES** : AU COURS D’UN VOYAGE, IL PEUT SE PRODUIRE QU’A UNE ETAPE, AUCUNE CHAMBRE INDIVIDUELLE NE SOIT DISPONIBLE. LE SUPPLEMENT VOUS SERA REMBOURSE AU RETOUR. EN GENERAL, LES CHAMBRES INDIVIDUELLES SONT PETITES, ELLES DISPOSENT NEANMOINS DU MEME EQUIPEMENT STANDARD QUE LES CHAMBRES DOUBLES.
- **CHAMBRES TRIPLES** : DANS LA PLUPART DES HOTELS, LA CHAMBRE TRIPLE CORRESPOND A UNE CHAMBRE DOUBLE AVEC UN LIT SUPPLEMENTAIRE (PARFOIS UN LIT PLIANT). CETTE FORMULE QUI EVITE LE REGLEMENT D’UN SUPPLEMENT EN CHAMBRE INDIVIDUELLE POUR LA 3EME PERSONNE, IMPLIQUE PAR CONSEQUENT D’EVENTUELS INCONVENIENTS.
- **CHAMBRES DOUBLES A PARTAGER** : CERTAINES PERSONNES NE SOUHAITENT PAS VOYAGER EN CHAMBRE INDIVIDUELLE ET DESIRENT PARTAGER UNE CHAMBRE DOUBLE AVEC UN AUTRE VOYAGEUR. NOUS AIMERIONS ATTIRER VOTRE ATTENTION SUR LE FAIT QU’IL EST TRES DIFFICILE DE TROUVER UN COMPAGNON DE CHAMBRE. DANS LE CAS OU NOUS NE TROUVERIONS PAS DE PARTENAIRE OU QUE CELUI-CI ANNULE, NOUS SERIONS DANS L’OBLIGATION DE FACTURER LE SUPPLEMENT CHAMBRE INDIVIDUELLE.

12. CIRCUITS

L’ITINERAIRE DES CIRCUITS EST DONNE A TITRE INDICATIF. LES ETAPES DES CIRCUITS PEUVENT ETRE MODIFIEES, INVERSEES OU DECALEES EN FONCTION DES IMPERATIFS LOCAUX. LES NOMS DES HOTELS SONT DONNES A TITRE INDICATIF ET PEUVENT ETRE REMPLACES PAR D’AUTRES HEBERGEMENTS DE CATEGORIE SIMILAIRE. LA PRESENCE D’UN GUIDE OU D’UN TRANSFERISTE (LE CAS ECHEANT) N’EST ASSUREE QU’A COMPTER DE L’ARRIVEE DANS LE PAYS DE DESTINATION. IL SE PEUT QU’A CERTAINES ETAPES ET SUR CERTAINS SITES, UN GUIDE OFFICIEL LOCAL REMPLACE VOTRE GUIDE HABITUEL, CE DERNIER N’AYANT PAS LE DROIT D’EXERCER SUR LE SITE EN QUESTION (SELON LA LEGISLATION DU PAYS VISITE). LES AUTOCARS UTILISES A DESTINATION N’ONT PAS LES MEMES STANDARDS DE QUALITE QU’EN FRANCE, ILS NE SONT PAS TOUJOURS EQUIPES D’UN SYSTEME DE CLIMATISATION ET NE POSSEDENT PAS TOUS DES SANITAIRES. CERTAINS N’ONT QU’UNE SEULE PORTE A L’AVANT. D’UNE MANIERE GENERALE, NOS CIRCUITS NE SONT PAS ADAPTES AUX BEBES NI AUX PERSONNES A MOBILITE REDUITE.

13. FORMALITES

L’ORGANISATEUR INFORME LE CLIENT DES DIVERSES FORMALITES ADMINISTRATIVES ET/OU SANITAIRES NECESSAIRES A L’EXECUTION DU VOYAGE (CARTE NATIONALE D’IDENTITE, PASSEPORT, VISA, VACCINATIONS, ETC...). LEUR ACCOMPLISSEMENT ET LES FRAIS EN RESULTANT INCOMBENT AU SEUL CLIENT. CES FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES INDIQUEES S’ADRESSENT UNIQUEMENT AUX VOYAGEURS DE NATIONALITE FRANÇAISE. ELLES SONT DONNEES A TITRE INDICATIF, ET SONT SUSCEPTIBLES D’ETRE MODIFIEES ENTRE L’ETABLISSEMENT DU PRESENT CONTRAT ET LA DATE DE DEPART.

14. RECLAMATIONS ET APRES-VENTE

ALLIANCE DU MONDE MET A LA DISPOSITION DES CLIENTS UN NUMERO D'URGENCE ET UNE ADRESSE DE COURRIER ELECTRONIQUE DESTINES A RECUEILLIR LEURS REQUETES EN VUE D'OBTENIR LA BONNE EXECUTION DE LEUR CONTRAT, OU LE TRAITEMENT D'UNE RECLAMATION, DE SE PLAINDRE DE TOUTE NON-CONFORMITE OU DE DEMANDER UNE AIDE SI LE VOYAGEUR EST EN DIFFICULTE SUR PLACE : +33 6 09 17 07 96 (7j/7j -24H/24H) OU CONTACT@ALLIANCEDUMONDE.COM (DU LUNDI AU VENDREDI DE 9H A 18H)

LORSQU'UN CLIENT CONSTATE QU'UN SERVICE N'EST PAS FOURNI TEL QUE PREVU, AFIN DE NE PAS EN SUBIR LES INCONVENIENTS PENDANT TOUTE LA DUREE DU VOYAGE OU DU SEJOUR, IL DOIT IMMEDIATEMENT SAISIR LES RESPONSABLES LOCAUX CONFORMEMENT AU II DE L'ARTICLE L.211-16. S'IL N'OBTIENT PAS GAIN DE CAUSE, IL DOIT EXIGER DE L'HOTELIER OU DU REPRESENTANT LOCAL UNE ATTESTATION DE DECLASSEMENT OU DE PRESTATIONS NON FOURNIES. A DEFAUT, LE CLIENT DOIT FORMULER SA RECLAMATION SUR PLACE PAR ECRIT ET NOUS EN FAIRE PARVENIR UNE COPIE PAR L'INTERMEDIAIRE DU DETAILLANT OU PAR LE BIAIS DU NUMERO OU COURRIER ELECTRONIQUE SUSVISES. TOUTE RECLAMATION N'AYANT PAS ETE FORMULEE SELON LA PROCEDURE CI-DESSUS, NE POURRA ETRE RECEVABLE. LES OBSERVATIONS SUR LE DEROULEMENT DU VOYAGE DEVRONT NOUS PARVENIR DANS LES TRENTE JOURS SUIVANT LE RETOUR. PASSE CE DELAI, ALLIANCE DU MONDE NE POURRA LES PRENDRE EN CONSIDERATION. TOUS CES DOSSIERS SERONT TRAITES DANS LES 60 JOURS SUIVANT LEUR RECEPTION.

JURIDICTION : POUR TOUTE RECLAMATION OU LITIGE POUVANT SURVENIR, LES TRIBUNAUX DE PARIS SONT SEULS COMPETENTS.

RECOURS A LA MEDIATION : TOUT DIFFEREND QUI VIENDRAIT A SE PRODUIRE A PROPOS DE LA VALIDITE, DE L'INTERPRETATION, DE L'EXECUTION OU DE LA NON-EXECUTION, DE LA MODIFICATION OU DE LA RESILIATION DU CONTRAT, LE CONSOMMATEUR DOIT IMPERATIVEMENT EXPRIMER SES DOLEANCES AUPRES DU VENDEUR DU VOYAGE CONTESTE. A CE TITRE, EN L'ABSENCE DE SUITES JUGEES SATISFAISANTES, PAR LE CONSOMMATEUR OU PAR LE VENDEUR LUI-MEME, LA PARTIE LA PLUS DILIGENTE SOUMETTRA L'OBJET DU DIFFEREND AU MEDiateUR DU TOURISME ET DES VOYAGES.

POUR LA BONNE INFORMATION DU CONSOMMATEUR, LE VENDEUR PRECISE QUE L'INTERVENTION AUPRES DU MEDiateUR DU TOURISME ET DES VOYAGES EST GRATUITE EN CE QUI LE CONCERNE. QUAND BIEN MEME, IL SERAIT A L'INITIATIVE DE SA SAISINE.

CONTACT : M.T.V - BP 80 303 - 75 823 PARIS CEDEX 17 - SAISINE VIA WWW.MTV.TRAVEL

LE VOYAGEUR PEUT EGALEMENT SAISIR LA PATEFORME DE REGLEMENT EN LIGNE DES LITIGES PREVUE PAR LE REGLEMENT (UE) N°52/2013 DU PARLEMENT EUROPEEN ET DU CONSEIL [HTTPS://EC.EUROPA.EU/CONSUMERS/ODR/MAIN/INDEX.CFM?EVENT=MAIN.HOME.SHOW&LNG=FR](https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR)

15. DONNEES PERSONNELLES

CONFORMEMENT A LA LOI INFORMATIQUE, FICHIERS ET LIBERTES ET AUX DISPOSITIONS RELATIVES A LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES, LES DONNEES CONCERNANT LES CLIENTS SONT NECESSAIRES AU TRAITEMENT DE LEURS DEMANDES ET SONT DESTINEES A ALLIANCE DU MONDE, POUR LA GESTION DE LEURS PRESTATIONS. AFIN DE PERMETTRE L'EXECUTION DE LA COMMANDE DES CLIENTS, CES INFORMATIONS SERONT COMMUNIQUEES AUX PARTENAIRES D'ALLIANCE DU MONDE, FOURNISSEURS DES PRESTATIONS DE SERVICES RESERVEES (HOTELIERS, TRANSPORTEURS...), QUI PEUVENT ETRE SITUES HORS DE L'UNION EUROPEENNE. D'UNE MANIERE GENERALE, LES CLIENTS DISPOSENT NOTAMMENT D'UN DROIT D'ACCES, DE PORTABILITE, D'OPPOSITION, DE RECTIFICATION ET DE SUPPRESSION RELATIVEMENT A L'ENSEMBLE DES DONNEES LES CONCERNANT A ALLIANCE DU MONDE. LA POLITIQUE D'ALLIANCE DU MONDE EN MATIERE DE DONNEES PERSONNELLES CONFORME AU REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES (LOI N°2018-493 DU 20 JUIN 2018), EST DISPONIBLE.

16. CONTRAT

CHAQUE CONFIRMATION DE GROUPE FERA L'OBJET D'UN CONTRAT SUR LEQUEL SERA REPRIS TOUT OU PARTIE DES CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE ET/ OU AVEC DES AJOUTS.

17. ASSURANCES

NOUS CONSULTER

18. GARANTIE FINANCIERE

SI L'ORGANISATEUR DEVIENT INSOLVABLE, LES MONTANTS VERSES SERONT REMBOURSES. SI L'ORGANISATEUR DEVIENT INSOLVABLE APRES LE DEBUT DU FORFAIT ET SI LE TRANSPORT EST COMPRIS DANS LE FORFAIT, LE RAPATRIEMENT DES VOYAGEURS EST GARANTI. ALLIANCE DU MONDE A SOUSCRIT UNE PROTECTION CONTRE L'INSOLVABILITE AUPRES DE ATRADIUS. LES VOYAGEURS PEUVENT PRENDRE CONTACT AVEC CET ORGANISME (ATRADIUS 159 RUE ANATOLE FRANCE CS 50118 92596 LEVALLOIS PERRET CEDEX- 01 41 05 84 84 – Dev&EXPLPORTEFEUILLESCAUTION@ATRADIUS.COM) SI DES SERVICES LEUR SONT REFUSES EN RAISON DE L'INSOLVABILITE DE ALLIANCE DU MONDE.

19. GARANTIE DE RESPONSABILITE CIVILE

CONFORME AUX EXIGENCES DE L'ARTICLE 4.D DE LA LOI 95-645 DU 13 JUILLET 1992 ET DU CHAPITRE IV DU DECRET 94-490 DU 15 JUIN 1994 SOUSCRITE AUPRES DU GENERALI POLICE N° AP957601 A HAUTEUR DE :

DOMMAGES CORPORELS, MATERIELS ET IMMATERIELS :	10 000 000 € PAR ANNEE D'ASSURANCE
FAUTE INEXCUSABLE :	1 500 000 € PAR ANNEE D'ASSURANCE
DOMMAGES MATERIELS ET IMMATERIELS CONSECUTIFS :	2 500 000 € PAR SINISTRE
DOMMAGES IMMATERIELS NON CONSECUTIFS :	350 000 € PAR SINISTRE
DOMMAGES CONSECUTIFS A LA FOURNITURE D'OBJETS PUBLICITAIRES :	1 600 000 € PAR ANNEE D'ASSURANCE
ATTEINTES A L'ENVIRONNEMENT SUR SITE NON SOUMIS A AUTORISATION OU ENREGISTREMENT :	750 000 € PAR ANNEE D'ASSURANCE