

*Conditions Générales de Vente Jet Tours :*

Les présentes conditions ci-dessous sont valables sur tous les types de produits à l'exception des « Croisières »

### ARTICLE 1 - MODIFICATIONS ET ERRATA

Conformément à l'article L.211-9 du Code du Tourisme, la société Thomas Cook SAS (ci-après dénommée « Jet tours ») se réserve la faculté de modifier tout élément de son offre préalable, notamment dans le cadre de la gestion des capacités disponibles (chambres, sièges dans le transport aérien, etc.).

Toute modification sera portée à la connaissance du client ou de l'agent de voyage détaillant avant la conclusion du contrat.

Des erreurs peuvent affecter certains descriptifs de voyages ou de séjours, ou certaines informations contenues dans la présente brochure. Les errata sont datés et portés à la connaissance du client avant la conclusion du contrat.

### ARTICLE 2 - ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

L'achat des voyages et séjours contenus dans la présente brochure, auprès de Jet tours ou de l'agent de voyages, entraîne l'entière adhésion du client aux conditions générales de vente de Jet tours et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions.

Le client doit avoir la capacité de contracter juridiquement et notamment avoir au moins 18 ans.

### ARTICLE 3 - INSCRIPTION ET CONTRAT

L'inscription à un des voyages proposés dans la présente brochure peut être souscrit soit directement auprès de Jet tours, soit auprès d'un agent de voyages, par la signature par le client du bulletin d'inscription. Le contrat de voyage n'est réputé conclu qu'à la double condition suivante :

- Un exemplaire du bulletin d'inscription signé et ses annexes, comprenant l'offre précontractuelle (projet de voyage/devis/brochure...) et les informations requises par les dispositions des articles L.211-10 et R.211-6 du Code du Tourisme (ainsi que les éventuels errata), doivent avoir été remis au client qui en conserve un exemplaire;

- La réservation doit avoir été confirmée par Jet tours, au moment même de ladite réservation si les disponibilités des voyages selon les dates choisies le permettent.

Dans les autres cas, la confirmation ou la non confirmation sera adressée au client ou à l'agent de voyages dans le délai de 8 jours ouvrés après la date de signature du bulletin d'inscription et de ses annexes évoqués à l'alinéa précédent.

Le client signataire du contrat de voyage, doit s'assurer lors de l'inscription que les noms, prénoms et civilité de l'ensemble des participants au voyage communiqués sont corrects. Toute correction post-inscription de l'orthographe d'un nom, prénom ou d'une civilité entraîne des frais de 50€ par demande de modification.

Afin de pouvoir assurer le confort et la sécurité des voyageurs, il est conseillé aux personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite de se reporter aux détails des offres de voyages et séjours pour sélectionner celles plus spécifiquement adaptées à leur situation. En outre elles doivent obligatoirement, au moment de l'inscription, fournir les informations essentielles sur leur handicap afin de permettre une assistance et une adaptation du service mis à disposition de tous les voyageurs appropriées à leurs besoins spécifiques.

Le client n'a pas de faculté de rétractation une fois le contrat conclu, même dans le cadre d'une vente à distance (articles L121-16-1 et L.121-21-8 du Code de la Consommation).

### ARTICLE 4 - CARNET DE VOYAGE ÉLECTRONIQUE

Dans le cadre d'une démarche de Tourisme Responsable, Jet tours privilégie le recours à la version électronique pour les documents de voyage. Ainsi, toutes les informations utiles et les documents nécessaires au voyage peuvent être adressés par courriel à l'adresse électronique communiquée à l'agence de voyages par le client lors de sa réservation.

### ARTICLE 5 - ACOMPTE ET PAIEMENT

Lors de l'inscription, le client verse un acompte de 30 % du montant total du prix du voyage. Le client doit régler le solde trente jours au plus tard avant la date du départ.

À défaut de règlement dans le délai ci-dessus imparti et après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, effectuée soit par Jet tours directement soit par l'agence de voyages, et restée sans effet au plus tard dans les deux jours suivant la date de l'accusé de réception, le contrat sera réputé résilié du fait du client et Jet tours fera application de l'article 9 relatif aux frais d'annulation. Lorsque l'inscription se fait à moins de trente jours du départ, le client paye la totalité du prix du voyage.

### ARTICLE 6 - DÉPART GARANTI, MINIMUM PARTICIPANTS ET MAXIMUM PARTICIPANTS

1) Pour les croisières et les circuits, lorsque la mention « Départ garanti » est utilisée ou qu'il n'est pas mentionné un nombre minimum de participants, Jet tours ne subordonne pas la réalisation d'un voyage à un nombre minimum de participants.

Lorsqu'un nombre minimum de participants est prévu et qu'il n'est pas atteint, Jet tours directement et/ou l'agence de voyages informe le client de l'annulation du séjour ou du voyage dans les plus brefs délais.

Le silence de Jet tours et/ou de l'agent de voyages vaut confirmation du départ et levée de la condition du nombre minimal de participants.

2) Pour les circuits, le maximum participants indiqué dans la brochure correspond au nombre maximum de personnes partageant le même bus et pris en charge par le même guide. Cette mention ne concerne en aucune façon le nombre de personnes sur les sites, les restaurants et les hôtels et autres moyens de locomotion utilisés pendant le programme du circuit (type bateau, téléphérique). Ce maximum pourra fluctuer d'1 ou 2 personnes afin de répondre favorablement aux demandes de personnes souhaitant voyager ensemble.

3) Pour les excursions: certaines excursions sont soumises à un minimum de participant, s'il n'est pas atteint, l'excursion n'aura lieu.

### ARTICLE 7 - APTITUDE AU VOYAGE

Jet tours attire l'attention des clients présentant des problèmes de santé physique, psychique ou psychologique sur l'autonomie nécessaire à l'accomplissement de certains voyages. Jet tours conseille une visite médicale avant tout voyage.

Pour des raisons de sécurité, Jet tours peut exiger des personnes non autonomes qu'elles soient accompagnées d'une personne qui sera en mesure de leur apporter l'assistance, nécessaire au bon déroulement de leur séjour.

### ARTICLE 8 - RISQUES

Certains évènements ou risques très probables d'évènements politiques (notamment guerres, troubles) ou naturels (notamment tsunami, tremblement de terre, cyclone) peuvent survenir après la mise à disposition de la brochure et de son annexe au public. Soit Jet tours directement, soit l'agence de voyages, se réservent le droit de refuser une inscription pour une destination où est survenu ou risque très probablement de survenir un tel évènement, sans que ce refus puisse constituer un refus de vente.

### ARTICLE 9 - ANNULATION DU FAIT DU CLIENT

En cas d'annulation, la prime d'assurance, les frais de visas lorsqu'ils ont été obtenus ne sont pas remboursables.

Lorsque l'annulation survient du fait du client, des frais d'annulation/résolution sont retenus :

- plus de 30 jours avant le départ : 30% du montant total du voyage ,
- entre 30 jours et 10 jours avant le départ : 60 % du montant total du voyage,
- moins de 10 jours avant le départ, le jour du départ ou après le départ : 90 % du montant total du voyage.

Les croisières sont soumises à des conditions particulières d'annulation mentionnées dans les brochures les présentant.

Certains circuits sont soumis à des conditions particulières d'annulation. Ces conditions spécifiques sont mentionnées sous les tableaux de prix.

Les frais d'annulation peuvent être couverts par la souscription d'une assurance annulation.

Dans tous les cas, lorsque le client ne se présente pas au départ, à l'embarquement 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, notamment faute de présenter les documents nécessaires au voyage, (passeport, visa, certificat de vaccination ou autres), le voyage ne sera en aucun cas remboursé. Le client peut annuler sa réservation sans frais avant le début du voyage si des circonstances exceptionnelles et inévitables, échappant au contrôle des parties et survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes, avérées et objectives, sur l'exécution du contrat.

### ARTICLE 10 - MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT

Toute demande de modification de la commande initiale par le client est traitée en fonction des disponibilités. Elle doit être adressée par tout moyen écrit comportant un accusé réception à Jet tours ou à l'agence de voyages. Notifiée à plus de 30 jours du départ ou de la fourniture de la première prestation réservée, toute modification de la commande entraîne 50 € de frais de dossier par personne.

Notifiée à 30 jours et moins de la date de départ ou de la fourniture de la première prestation réservée, toute modification sera considérée comme une annulation et facturée selon les conditions de l'article 9 « Annulation du fait du client ».

Aucune demande de modification n'est possible quelle que soit la date de la demande, en cas d'émission anticipée du billet d'avion à la demande du client.

### ARTICLE 11 - ANNULATION DU FAIT DE JET TOURS AVANT DEPART

Si Jet tours était amenée à annuler purement et simplement le contrat de voyage, elle rembourserait au client les sommes qu'elle a perçues dans un délai de 14 jours.

De plus et dans le même délai, le client percevrait une indemnité égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Cependant un accord amiable peut intervenir ayant pour objet l'acceptation par le client d'un voyage ou séjour de substitution proposé par Jet tours.

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'organisateur ou le détaillant est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables.

Il ne pourra prétendre à aucune indemnité si le nombre de participants requis pour la réalisation d'un voyage ou d'un séjour n'est pas atteint et que Jet tours ou l'agent de voyages l'informe de la résolution du contrat au plus tard :

- vingt jours avant le jour du départ dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;
- sept jours avant le jour du départ dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;
- quarante-huit heures avant le jour du départ dans le cas de voyages ne dure pas plus de deux jours.

### ARTICLE 12 - MODIFICATION DU CONTRAT DE VOYAGE PAR SUITE D'UN ÉVÉNEMENT EXTÉRIEUR

Si avant le départ, un événement extérieur qui s'impose à Jet tours l'amène à modifier un des éléments essentiels du contrat, Jet tours ou l'agence de voyages en avertit le client dans les meilleurs délais et lui propose, soit une modification de la ou des prestations visées, soit un voyage de substitution. Jet tours ou l'agence de voyages informe le client de la répercussion de cette modification sur le prix du voyage ou du séjour, à la hausse comme à la baisse.

Le client pourra alors soit résoudre le contrat, soit accepter la modification proposée. Au cas où le client opterait pour la résolution, Jet tours rembourserait les sommes perçues par elle dans un délai de 14 jours. Dans les deux cas (résiliation ou acceptation de la modification), Jet tours devra être informée de la décision du client dans les 7 jours de la réception de l'information susmentionnée si celle-ci intervient plus de 15 jours avant le départ et dans les 2 jours si celle-ci intervient à 15 jours et moins du départ. A défaut de réponse dans ce délai, le client sera réputé avoir opté pour la modification proposée.

Les mêmes dispositions s'appliquent en cas de majoration de prix de plus de 8%.

### ARTICLE 13 – PRIX

a) Les prix figurant dans cette brochure sont établis au jour de son édition en fonction des données économiques connues à cette date. Ils sont susceptibles de modifications notamment pour tenir compte de l'évolution des tarifs des prestataires de Jet tours et des coût associés (prix du carburant ou d'autres sources d'énergie, taxes ou redevances ou taux de change...). Le prix des prestations proposées sera confirmé par Jet tours ou l'agence de voyages avant la conclusion du contrat avec le client.

1) Pour les Clubs, les Séjours Lointains et les Séjours Proches, le forfait de base par personne comprend en général:

- Le logement en chambre double dans la catégorie mentionnée.
- Le transport aérien aller et retour sur vol spécial ou régulier au départ de Paris.
- Les transferts collectifs aéroport – hôtel – aéroport (sauf disposition contraire dans la brochure). Ces transferts collectifs ne sont accessibles qu'aux personnes pouvant monter les marches seules ou avec l'aide de la personne qui les accompagne. Dans certaines destinations, des transferts adaptés peuvent être réservés pour les personnes à mobilité réduite avec supplément (nous consulter).
- La pension selon la formule proposée.
- L'accueil et l'assistance sur place.
- l'accès aux services et infrastructures de l'hôtel selon la brochure.
- Les frais de dossiers, les taxes d'aéroport, les taxes de sûreté et redevances passagers.

Le forfait de base pour les Clubs, les Séjours Lointains et les Séjours Proches ne comprend notamment pas:

- les assurances annulation, rapatriement et bagages.
- les suppléments, les boissons, les dépenses personnelles.
- les pourboires à régler sur place.
- la taxe de séjour à régler sur place.
- les options payantes.

2) Pour les circuits, le forfait de base par personne comprend en général :

- Le logement en chambre ou cabine double selon le programme choisi.
- Le transport aérien aller et retour sur vol spécial ou régulier au départ de Paris ; les numéros de vol spécifiés dans la brochure sont donnés à titre indicatif et peuvent être modifiés par les compagnies aériennes et/ou Jet tours.
- Les transferts aéroport – hôtel – aéroport (sauf disposition contraire dans la brochure).
- La pension pendant le circuit selon la formule indiquée ; pour les séjours en extension : les repas selon la formule choisie.
- Le transport terrestre sur place en autocar, minibus ou 4x4 selon le cas.
- Les services d'un guide local ou de guides locaux parlant français et/ou d'un guide accompagnateur Jet tours pour certains circuits.
- L'accueil et l'assistance sur place.
- Les frais de dossiers, les taxes d'aéroport, les taxes de sûreté et redevances passagers.

Pour les croisières, le forfait de base par personne comprend en général:

- le logement en cabine double selon le programme choisi.
- le transport en autocar et/ou sur vol spécial ou régulier au départ de Paris de province, si mentionné.
- les transferts aéroport-port-aéroport (sauf disposition contraire dans la brochure : certaines croisières prévoient un pré ou post acheminement en autocar depuis Paris).
- la pension telles qu'indiquée dans le cahier des prix pour chaque croisière.
- l'accueil et l'assistance sur place.
- les frais de dossiers, les taxes d'aéroport, les axes de sûreté et redevances passagers.

Le forfait de base par personne pour les circuits et les croisières ne comprend notamment pas :

- Les frais de visa et de vaccination sauf mention contraire indiquée dans le cahier des prix.
- Les éventuelles taxes de sortie du territoire à régler sur place par le client.

- Les repas non inclus dénommés « repas libre » dans les programmes.
- Les assurances annulation, rapatriement et bagages.
- Les suppléments, les boissons (autres que celles mentionnées dans le descriptif de la pension complète pour les croisières), les dépenses personnelles.
- Les pourboires à régler sur place.
- la taxe de séjour à régler sur place.
- Les options payantes à réserver avant le départ de France ou directement sur place.

3) Pour les Week-ends, les Vacances en Voiture et les voyages Neige:

le forfait de base par personne comprend en général pour les offres "forfaitisées"

- Le logement en chambre double dans la catégorie mentionnée.
- Le transport aérien aller et retour sur vol spécial ou régulier au départ de Paris.
- Les transferts aéroport – hôtel – aéroport (sauf disposition contraire dans la brochure). Ces transferts collectifs ne sont accessibles qu'aux personnes pouvant monter les marches seules ou avec l'aide de la personne qui les accompagne. Dans certaines destinations, des transferts adaptés peuvent être réservés pour les personnes à mobilité réduite avec supplément (nous consulter).
- La pension selon la formule proposée.
- L'accueil et l'assistance sur place.
- L'accès aux services et infrastructures de l'hôtel selon la brochure.
- Les frais de dossiers, les taxes d'aéroport, les taxes de sûreté et redevances passagers.

Ce forfait de base par personne ne comprend notamment pas :

- les assurances annulation, rapatriement et bagages.
- les suppléments, les boissons, les dépenses personnelles.
- les pourboires à régler sur place.
- la taxe de séjour à régler sur place.
- les options payantes.

Le forfait de base ne comprend pas pour les offres "à la carte":

- le transport aérien ou ferroviaire international proposé en option sauf exception indiquée dans ce cas le prix indiqué en brochure comprend les taxes aériennes, redevances et surcharge carburant, leurs montants étant susceptibles de modification conformément à l'article 15).
- le "droit de préférence" applicable aux conditions particulières de séjour (chambres contiguës, numéro particulier de chambre, situation spécifique, etc.) d'un montant de 50 € par réservation.
- les frais de services facturés par l'agence de voyages distributrice.
- les frais d'envoi express du carnet de voyage d'environ 40€ lorsque la réservation et sa confirmation sont faites à moins de 8 jours ouvrables avant la date de départ.
- les assurances optionnelles.
- les services ski optionnels (Skipass, matériel de ski avec Skiset, cours de ski).
- les services antérieurs à l'enregistrement à l'aéroport de départ ou postérieurs au retour à l'aéroport.
- la nuit de transit éventuelle en cas de pré/post acheminements sans correspondance le jour même.
- les frais de formalités (vaccins, passeport ou visas).
- les boissons (sauf exception indiquée), pourboire et toute dépense à caractère personnel (gratification au guide).
- les excursions et spectacles facultatifs.
- la taxe de séjour à régler sur place.
- les repas non inclus au programme.

Départs depuis les aéroports régionaux : tous nos prix sont calculés au départ de Paris. Pour les prix au départ des aéroports régionaux, des réductions et/ou suppléments de prix sont appliqués sur le prix de référence calculé au départ de Paris et indiqués dans la brochure. Le montant du supplément et/ou des réductions est confirmé au moment de l'inscription.

Départ non programmé en brochure : nos prix sont établis en fonction d'acheminements aériens programmés à l'avance et indiqués pour chaque destination. Tout départ différent, à la demande du client entraîne la perception d'un supplément occasionné par des frais supplémentaires (assistance aux aéroports, transferts individuels, etc.) lequel sera confirmé au moment de l'inscription.

b) Vente partielle de prestations : tout dossier ne comportant qu'une partie des prestations proposées en forfait telles que, par exemple, une semaine de séjour sans achat de transport aérien, donnera lieu à la perception de frais de dossier supplémentaires de 30 à 200 € par personne selon les dates de voyage ou de séjour concernées.

c) Séjour de 21 jours et plus : toute demande de réservation d'un séjour de 21 jours ou plus est soumise à la confirmation de Jet tours et entraîne l'application d'un supplément tarifaire. Pendant les vacances scolaires et selon les zones concernées, les réservations sont uniquement ouvertes sur la période 8 jours/7nuits.

d) Supplément vol : pour tous les voyages sur vols réguliers, la part aérienne des forfaits est calculée sur la base du prix donné par les compagnies aériennes dans une classe tarifaire précise. Lorsque cette classe est complète, Jet tours peut être amenée à proposer une autre classe tarifaire correspondante à un prix plus élevé. Pour tous les voyages, à certaines dates (vacances scolaires, haute saison, etc.) Jet tours peut être amenée à proposer un complément d'offre aérienne à la même date ou à une autre date. Un supplément pourra être appliqué et confirmé au moment de l'inscription.

e) Enfant de moins de 2 ans : un tarif spécial est appliqué sur le transport aérien pour les bébés de moins de 2 ans (à la date du vol retour). Il va de 70 € pour les vols moyens courriers à 120 € pour les vols longs courriers, avec un maximum de 10 % du tarif aérien adulte dans tous les cas. Selon la réglementation aérienne, il n'est pas attribué de siège d'avion aux enfants de moins de 2 ans. Frais d'hébergement et de repas à régler sur place.

f) Enfants de 2 à moins de 12 ans

- Les tarifs enfants mentionnés dans la brochure concernent les enfants de deux à moins de 12 ans, logés dans la chambre de deux adultes payants. - Les limites d'âge indiquées s'apprécient, pour le transport aérien, au jour de la réalisation du transport aérien, et pour toute autre prestation, à la date de départ du voyage. Toute fausse déclaration peut entraîner de la part des hôteliers et des transporteurs la perception d'un supplément important exigible immédiatement. Les réductions exprimées en pourcentage sont calculées sur les prix des voyages hors taxes.

- Aucune réduction enfant n'est accordée sur les pré-acheminements et les post-acheminements.

g) Une interruption du voyage ou du séjour du fait du client et/ou la renonciation à certains services compris dans le forfait ou acquittés en supplément du forfait ne donneront pas lieu à remboursement ou avoir, même partiels.

Aucune contestation concernant le prix du voyage ne pourra être prise en considération au retour. Il appartient au client d'apprécier avant son départ si le prix lui convient en acceptant le principe qu'il s'agit d'un tarif forfaitaire. De plus, il convient de souligner, à cet égard, que les prestataires auxquels Jet tours fait appel sont libres de fixer leurs prix et peuvent consentir des tarifs promotionnels, indépendamment de ceux appliqués à Jet tours. Aucune réclamation ou demande de remboursement ne sera prise en compte à ce sujet.

### ARTICLE 14 - ACTIVITÉS PAYANTES

Les « activités payantes » sont des activités proposées et organisées par des prestataires sans lien avec Jet tours. Ces activités dont le client a le libre choix, sont soumises aux conditions de vente relevant desdits prestataires. L'information fournie par Jet tours est donnée à titre purement indicatif et n'engage en aucun cas sa responsabilité.

### ARTICLE 15 - MODIFICATION DU PRIX

Après la conclusion du contrat avec le client, le prix convenu est révisable, à la hausse comme à la baisse, pour tenir compte de la variation :

- 1) du coût du transport lié notamment au coût du carburant ou d'autres sources d'énergie;
- 2) des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes telles que taxes touristiques, d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports ;
- 3) des taux de change.

En cas d'évolution de l'une et/ou l'autre de ces données, la modification du prix interviendra sur les bases suivantes :

a) La variation du coût du transport sera intégralement répercutée dans le prix de vente conformément aux modalités de calcul suivantes :

- Pour les vols réguliers, l'application de la hausse ou de la baisse est pratiquée directement par la compagnie aérienne régulière et ré impactée par Jet tours à ses clients, sur la part aérienne des forfaits.

- Pour les vols affrétés par Jet tours : la variation s'entend seulement du coût du carburant.

- La notification de cet impact se fera systématiquement à votre agent de voyages pour les voyages ayant lieu dans un délai compris entre 40 et 70 jours suivant la notification.

- Les réservations intervenant dans les 40 jours du départ sont impactées de l'éventuelle fluctuation du coût du carburant et autres sources d'énergie dès la réservation et ne feront pas l'objet d'ajustement ultérieur.

Les prix des voyages ont été calculés, pour la saison Eté 2018 (départs du 1<sup>er</sup> mai au 31 octobre 2018) sur la base d'un prix moyen de carburant à 470 € la tonne de kérosène, pour la saison Hiver 2018/2019 (départs du 1<sup>er</sup> novembre 2018 au 30 avril 2019) sur la base d'un prix moyen de carburant à 877 € la tonne de kérosène et pour la saison Eté 2019 (départs du 1<sup>er</sup> mai 2019 au 31 octobre 2019) sur la base d'un prix moyen de carburant à 936 € la tonne de kérosène.

Son ajustement est réalisé à partir du cours moyen du JET CIF NWE High Quote (indice journalier de mesure du prix de la tonne métrique de kérosène émis par Platts European) du mois précédent. Le prix du carburant fluctuant, Jet tours répercute cette variation sur le prix du forfait touristique tant à la hausse qu'à la baisse et communique l'évolution du prix qui sera appliquée à la hausse ou à la baisse pour tous les départs ayant lieu entre 40 et 70 jours suivant la notification. Les tarifs seront révisés à la hausse ou à la baisse, par tranche complète de variation de 20 € la tonne.

b) S'agissant des taxes et redevances, la présente brochure indique le montant des taxes et redevances retenues comme référence lors de l'établissement des prix. Le prix du voyage sera augmenté ou réduit du même montant que l'augmentation ou la diminution intervenue après la conclusion du contrat.

c) Variation du taux de change : si la fluctuation du cours des devises venait à influencer sur le prix total du voyage de plus de 3 %, cette incidence sera intégralement répercutée dans le prix de vente du voyage tant à la hausse qu'à la baisse. La variation du taux de change ne s'apprécie que sur les prestations qui sont facturées à Jet tours en devises.

La majoration du prix de vente peut être notifiée au client au plus tard 20 jours avant la date du départ.

### ARTICLE 16 - DURÉE DU VOYAGE

La durée du voyage est établie à compter de la date du jour de la convocation à l'aéroport de départ à la date du jour de retour. Le prix du voyage ou séjour est calculé en fonction d'un nombre de nuitées et non de journées. Une nuitée, conformément à l'usage dans l'hôtellerie internationale, correspond à la période de mise à disposition des chambres entre 15 h et 10 h le lendemain matin. En raison des horaires du transport imposés par les compagnies aériennes, la première et/ou la dernière nuitée peuvent être écourtées par rapport au programme ou circuit prévu à la présente brochure. Pendant les vacances scolaires, et selon les zones concernées, les réservations sont uniquement ouvertes sur la période 8 jours/7 nuits.

### ARTICLE 17 - HÔTEL ET CABINES

- Jet tours précise dans la présente brochure la classification des hôtels par étoiles ou par catégories établies par les Ministères de Tourisme locaux selon des normes qui sont différentes des normes françaises.



- Les chambres individuelles, malgré le paiement d'un supplément, sont toujours moins bien situées et plus petites que les chambres doubles.

Les chambres triples ou quadruples sont des chambres doubles dans lesquelles un troisième, voire un quatrième lit d'appoint moins confortable(s) est ajouté dans le même espace, réduisant de facto la surface disponible dans la chambre. Jet tours recommande aux familles de quatre personnes de prendre deux chambres doubles ou des chambres familiales désignées.

- Quand la brochure précise que la chambre est en côté mer ou jardin ou autre, la vue n'est jamais garantie. La vue mer ou la vue jardin ou autre peut être frontale, latérale, partielle.

- Selon la réglementation internationale, le jour du départ, les chambres doivent être libérées à midi, même si le départ n'a lieu qu'en soirée. Exception : pour certains circuits, lorsque cela est clairement spécifié dans le programme, l'installation dans la chambre se fait dès l'arrivée à l'hôtel et ceci qu'elle que soit l'heure d'arrivée dans l'établissement.

- Toute prestation non utilisée par le client est non remboursable.

Pour les croisières, les cabines individuelles, malgré le paiement d'un supplément, sont plus petites que les cabines doubles. Les cabines triples ou quadruples sont désignées en légende sur le plan du bateau. Jet tours recommande aux familles de quatre personnes de prendre des cabines familiales désignées en légende sur le plan du bateau. Le jour du départ, les cabines doivent être libérées à 8h00 du matin, même si le débarquement a lieu plus tard. Les prestations transferts non utilisées par le client sont non remboursables.

### ARTICLE 18 - REPAS

Le circuit ou séjour en demi-pension comprend : un dîner, une nuitée, et un petit déjeuner.

Le circuit ou séjour en pension complète comprend un dîner, une nuitée, un petit déjeuner et un déjeuner.

Le circuit avec repas selon programme comprend uniquement les repas mentionnés dans le descriptif brochure.

Pour les circuits et les croisières, les repas indiqués « libres » sont à la charge du client.

Les boissons, y compris l'eau minérale, sont payantes sauf disposition contraire dans la brochure. Pour les croisières, les boissons sont incluses. Le type de boissons et les quantités sont indiqués dans la page produit de la brochure.

Dans la formule « Tout compris », les prestations s'arrêtent après le déjeuner du jour du départ.

Ces prestations peuvent être fournies lors du transport aérien ou lors du séjour hôtelier.

A noter que tous les clients d'un même dossier doivent avoir la même formule de pension.

### ARTICLE 19 - CIRCUITS ET EXCURSIONS

- Les conseils donnés par le ministère des Affaires étrangères (zones rouge ou orange sur le site du Quai d'Orsay) peuvent amener Jet tours à la modification significative du circuit ou l'annulation du circuit pour des raisons de sécurité. Dans ce cas, Jet tours proposera au client l'alternative la plus adaptée soit une autre destination, soit la même destination à une autre date de départ avec une éventuelle modification tarifaire soit en procédant au remboursement du circuit.

- Les étapes du circuit peuvent être modifiées en fonction de modifications d'horaires des vols domestiques ou d'impératifs locaux à l'occasion desquels des destinations prévues sont temporairement impossibles d'accès. Elles peuvent être inversées ou décalées. Toutefois l'intégralité des visites est respectée dans la mesure du possible. Les noms des hôtels servant à l'hébergement sont donnés à titre indicatif et peuvent être remplacés par d'autres de catégorie similaire.

- Lors des excursions achetées sur place, les boissons et les repas pris en dehors de l'hôtel ne sont pas compris même en cas de séjour en pension complète. Les hôteliers ne fournissent pas de panier repas en compensation.

Jet tours ne peut être tenue pour responsable des excursions non prévues au contrat de voyage et achetées sur place auprès de prestataires locaux. Les circuits et excursions ne sont pas adaptés aux

personnes non autonomes notamment en raison des temps libres prévus, aux personnes à mobilité réduite, tant du fait de l'inadaptation des véhicules locaux affrétés, que, souvent, du manque d'accessibilité aux sites. Attention, certaines excursions sont soumises à un nombre minimum de participants.

Les escales des croisières peuvent être modifiées en fonction des impératifs locaux et/ou de manifestations culturelles et/ou en raison des conditions climatiques à l'occasion desquels des escales prévues sont temporairement impossibles d'accès. Seul le commandant de bord est habilité à prendre ces décisions. Elles peuvent être inversées ou décalées. Toutefois l'intégralité des visites est respectée dans la mesure du possible. Les débarquements du bateau peuvent selon les escales s'effectuer directement à quai dans les ports ou en chaloupe, seul le commandant de bord est habilité à prendre ces décisions.

Lors des excursions achetées sur place, les dépenses personnelles concernant les boissons et les repas pris en dehors ne pourront pas faire l'objet de remboursement sachant que ces excursions d'une journée sont généralement proposées avec panier repas ou repas dans un restaurant.

### ARTICLE 20 - BABY CLUB ET MINI CLUB

Le Baby Club accueille dans certains clubs Jet tours les enfants de six mois à moins de 3 ou 4 ans selon les hôtels. Le Mini Club accueille les enfants de 4 à 12 ans dans les clubs jumbo et de 4 à 10 ans dans les clubs Jet tours selon les hôtels. Les inscriptions au Baby Club doivent être faites au jour de l'inscription au voyage. Les inscriptions sont acceptées dans la limite de dix-huit enfants par semaine par Baby Club. Aucune inscription n'est prise sur place. Les clients doivent se munir du carnet de santé de l'enfant. Les responsables du Baby Club se réservent le droit de refuser l'accès au Baby Club à tout enfant atteint d'une maladie contagieuse. Une infirmerie est située dans l'hôtel et le club Jet tours bénéficie du passage régulier d'un médecin dont les consultations sont payantes. Afin d'assurer la meilleure prestation possible, la visite des parents au Baby Club est limitée.

Les inscriptions au Mini Club se font sur place à l'arrivée. Les animateurs des Mini Club ne sont pas en mesure d'apporter une aide et/ou une assistance individualisée aux enfants handicapés ou à mobilité réduite.

Les responsables des Baby Club et Mini Club se réservent la possibilité de refuser l'accès à leur structure à tout enfant dont le comportement perturberait le fonctionnement des services (violences, insultes...).

### ARTICLE 21 - EFFETS PERSONNELS

Les objets de valeur et l'argent doivent être déposés impérativement au coffre des hôtels. Jet tours n'est pas responsable des objets personnels égarés, perdus ou oubliés durant le voyage, les transports et les séjours et recommande de ne pas mettre d'objet de valeur ou de médicaments dans les bagages placés en soute, ni d'emporter d'objet de valeur avec soi.

### ARTICLE 22 - BILLETS D'AVIONS ET DÉFAUT D'ENREGISTREMENT

Les billets d'avion, même en cas de perte ou de vol, ne sont ni échangeables, ni remboursables. Le client a l'obligation d'acheter à ses frais un billet d'avion de remplacement.

- Jet tours ne peut être tenu pour responsable du défaut d'enregistrement des clients au lieu de départ du voyage occasionné par un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre non organisé par Jet tours, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers.

- Jet tours ne peut être tenu pour responsable du défaut d'enregistrement:

- lorsque le participant présente des documents d'identification et/ou sanitaires périmés (carte d'identité, passeport, visa, certificat de vaccination...),

- lorsque le participant ne présente pas les documents d'identification et/ou sanitaires nécessaires à la réalisation de son voyage.

- lorsque le client se présente après l'heure limite d'enregistrement : Jet tours conseille vivement de se présenter au plus tard 2 h avant le décollage pour un vol moyen-courrier et 3 h avant le décollage pour un vol long-courrier.

En cas de défaut d'enregistrement du client au lieu de départ du voyage, il sera retenu 100 % du montant du voyage.

### ARTICLE 23 - FORMALITÉS

Il appartient à l'agence de voyages de communiquer au client avant la conclusion du contrat, les informations sur les diverses formalités administratives douanières et sanitaires, nécessaires à l'accomplissement du voyage et au franchissement des frontières, y compris pour les mineurs et les animaux. En outre, des informations générales sur les formalités administratives, douanières et sanitaires du pays de destination sont présentées à la présente brochure dans la rubrique de chaque pays de destination. Les formalités administratives concernent uniquement les personnes de nationalité française. Les ressortissants des autres pays membres de l'Union européenne ou de l'Espace économique européen doivent consulter leur agent de voyages. Tout autre ressortissant étranger doit se renseigner auprès des ambassades et/ou consulats compétents. Au cas où des exigences nouvelles relatives aux dispositions d'ordre administratif ou sanitaire viendraient à être posées par les pays de destination, entre la parution de la brochure et la date de départ, Jet tours en informera le client si ce dernier s'est inscrit directement auprès d'elle ou l'agence de voyages qui devra en informer à son tour le client. Jet tours conseille à ses clients l'utilisation du passeport pour le franchissement des frontières. Dans le cas où la carte Nationale d'Identité est acceptée, celles dont la durée de validité a expiré depuis moins de 5 ans ne sont pas acceptées par les autres pays qui les considèrent comme périmées. Jet tours conseille également vivement à ses clients de consulter la rubrique Conseils aux Voyageurs du site [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr). L'enfant mineur, même bébé, qui voyage avec ses parents doit être muni de sa carte d'identité (pays de l'UE notamment) ou de son passeport selon la destination. Pour les personnes se rendant au Maroc, si l'enfant voyage en compagnie de ses parents, il est recommandé de se munir également d'un document prouvant la filiation (copie du livret de famille ou copie de l'acte de naissance). Le mineur qui voyage dans certains pays (Maroc, Tunisie, Turquie) avec un seul de ses parents ou accompagné d'une personne non titulaire de l'autorité parentale devra être muni d'une autorisation de sortie du territoire devant respecter un formalisme particulier et devra quelques fois être muni d'autre(s) document(s). Il est vivement recommandé au client de procéder aux vérifications nécessaires auprès des autorités concernées. Le mineur qui voyage non accompagné par un titulaire de l'autorité parentale (ou d'une personne n'étant pas en mesure de prouver être titulaire de l'autorité parentale) devra toujours être muni, en sus de sa carte d'identité ou de son passeport, d'une autorisation de sortie du territoire donnée par un titulaire de l'autorité parentale. Cette autorisation sera rédigée au moyen du formulaire disponible sur le site [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr), formulaire qui devra être dûment complété et signé par ledit titulaire. Le mineur devra être muni de cette autorisation mais également de la photocopie lisible d'un document officiel justifiant de l'identité du signataire de ce formulaire.

Il appartient au client de respecter scrupuleusement les formalités requises en supportant les frais et de s'assurer que les noms et prénoms qui figurent sur leurs documents de voyage correspondent exactement à ceux qui figurent sur leur pièce d'identité, passeport ou visas. Jet tours n'est pas responsable de l'inobservation par le client de ses obligations, notamment dans le cas où il se verrait refuser l'embarquement ou le débarquement et/ou infliger le paiement d'une amende. Jet tours n'accepte pas l'inscription d'un mineur non accompagné. En conséquence, il ne pourra être reproché à Jet tours de refuser de vendre un contrat de voyage à un mineur non accompagné. De même, Jet tours ne peut être tenue pour responsable dans le cas où malgré cette interdiction, un mineur non accompagné serait inscrit, à son insu, à un des voyages ou séjours.

### ARTICLE 24 - BON À SAVOIR SUR PLACE

- Achats : tous les achats effectués sur place sont sous la seule responsabilité des clients, même s'ils se font sur les conseils d'un guide Jet tours. Il est tout à fait déconseillé de se procurer des objets manufacturés ou des souvenirs fabriqués à partir d'espèces protégées, qu'il s'agisse d'animaux (comme les tortues) de poissons (comme les requins), du corail, de coquillages ou de crustacés. L'achat de ces

produits contrevient à la législation maritime mondiale et encourage le pillage de réserves naturelles sévèrement réprimé par les législations locales. De même, il est rappelé que l'importation d'articles de contrefaçon est sévèrement punie par les Douanes françaises.

- Modifications : dans la plupart des cas, il n'est pas possible, localement, de modifier les réservations. En cas de modification, le supplément éventuel est à régler sur place. Les prestations non consommées ne donnent lieu à aucun remboursement.
- Excursions : certaines excursions sont vendues sur place. Elles peuvent être annulées du fait de circonstances de force majeure ou si le nombre minimum de participants n'est pas atteint. Le client ne pourra prétendre à ce titre à aucune indemnité. Les prix et les programmes indiqués dans ce catalogue sont donnés à titre indicatif. Ces excursions ne sont pas remboursables en cas d'annulation du client. Les réclamations doivent être effectuées sur place auprès de l'organisateur de l'excursion.
- Jet tours ne peut être tenue pour responsable si des activités en plein air ne peuvent être assurées en raison des conditions météorologiques.

### ARTICLE 25 - ANIMAUX

En règle générale, les animaux ne sont pas admis dans les voyages organisés par Jet tours. L'accès aux hôtels et aux restaurants leur est souvent interdit. Les animaux ne sont pas admis dans les circuits et croisières organisés par Jet tours.

### ARTICLE 26 - CESSION DU CONTRAT DE VOYAGE

Le client peut céder son contrat tant que celui-ci n'a pas produit d'effet, si le cessionnaire remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour (modes d'hébergement et de pension identiques, même formule de voyage, même nombre de passagers, enfants se situant dans la même tranche d'âge). Le client ne peut céder ses contrats d'assurance ni ses contrats d'assistance. Le client est tenu d'informer l'agent de voyages de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard sept jours avant la date de début du voyage ou séjour. La cession entraîne des frais de dossier minimum supplémentaires de 30 € par personne. Si les frais de dossier en cas de cession sont plus élevés que ceux indiqués, Jet tours en informe immédiatement son client et fournit les justificatifs nécessaires.

Le cédant du contrat et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par la cession. En cas de transport aérien par vol régulier, dès lors que des billets sont émis au profit du client, ils ne sont ni échangeables ni remboursables par les compagnies aériennes. Le contrat de voyage ayant ainsi commencé de produire un effet, les dispositions de l'alinéa précédent ne peuvent trouver application.

### ARTICLE 27 - PRÉ-ACHEMINEMENT ET POST-ACHEMINEMENT

Les pré et post-acheminements pris à la seule initiative du client relèvent en tout état de cause de sa responsabilité exclusive.

### ARTICLE 28 - DONNÉES NOMINATIVES

Les données personnelles recueillies par Jet tours (telles que nom, prénom, adresse postale et électronique, numéro de téléphone, date de naissance et préférences de voyages) sont utilisées pour la gestion des commandes des clients (réservation, facturation, gestion des impayés...), pour le traitement de leurs projets de voyages/devis, pour mieux les connaître et ainsi mieux les servir (analyses marketing, envoi d'offres adaptées ...). Si le client réserve un voyage via une agence de voyages indépendante, certaines données à caractère personnel (demandées dans le cadre de la réservation du client, telles que son nom, son prénom, sa date de naissance et toute exigence particulière) seront transférées à Jet tours par l'agence en vue de fournir au client les services qu'il a demandés/réservés.

A défaut de fourniture de ces données, la demande ne pourra pas être traitée par Jet tours.

Le client peut retirer son consentement à tout moment en consultant simplement la politique de Jet tours en matière de protection de la vie privée (ci-après la « Politique ») en suivant les instructions y mentionnées.

Certaines des données à caractère personnel recueillies par Jet tours seront communiquées, traitées et conservées par des tiers : les partenaires technologiques, sous-traitants au sens de la réglementation, qui aident Jet tours à fournir ses prestations, ainsi que les fournisseurs des voyages réservés par le client (comme les compagnies aériennes, les aéroports, les hôtels...). Certains de ces tiers peuvent être basés en dehors de l'espace économique européen (« EEE »).

Jet tours conserve les données à caractère personnel des clients pour répondre à ses obligations légales et d'audit, aussi longtemps que nécessaire et conformément à toute période de conservation requise par la loi.

Sur justification de son identité et dans les limites de la réglementation, le client peut s'opposer, accéder, faire rectifier ou supprimer les données le concernant ou définir le sort de ses données après sa mort en écrivant à Jet tours à l'adresse suivante : (Thomas Cook SAS – Direction Juridique - 92/98, boulevard Victor-Hugo - 92115 Clichy Cedex). S'agissant d'un droit strictement personnel, il ne pourra être exercé que par son titulaire ou par son représentant légal s'il s'agit d'un mineur ou d'un incapable majeur.

En cas de réclamation concernant l'utilisation des données des clients, Jet tours tentera de la résoudre dans les meilleurs délais. Les clients peuvent contacter Jet tours à l'adresse suivante : Thomas Cook SAS – Direction Juridique – 92/98 Bd Victor Hugo 92115 Clichy cedex. Ils peuvent également contacter le Délégué à la Protection des Données (DPO) dont les coordonnées sont les suivantes : Adresse postale : Thomas Cook Group plc | DPO | 3rd Floor, South Building | 200 Aldersgate | London EC1A 4HD | United Kingdom.

Le client est en droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL s'il estime que l'utilisation de ses données à caractère personnel ne respecte pas la réglementation en matière de protection des données ou lorsqu'il a des raisons de croire que ses informations personnelles sont ou ont été utilisées d'une manière qui n'est pas conforme à la loi. Pour plus d'informations sur la Politique, Jet tours invite le client à se rendre sur <https://www.jettours.com/groupe/vie-privee>.

Le client est en droit de s'opposer au démarchage téléphonique. À cette fin, il peut s'inscrire sur la liste Bloctel : <https://conso.bloctel.fr/>.

### ARTICLE 29 - ASSURANCE

Aucune assurance n'est comprise dans le contrat de voyage. Jet tours recommande très fortement au client de souscrire une assurance auprès de l'agence de voyages. L'agent de voyages communique au client les précisions et indications exigées au titre des articles R.211-4 et R.211-6 du Code du Tourisme. Les assurances, excursions, droit de préférence et les éventuels frais de visas ne sont jamais remboursables, quelle que soit la date d'annulation. Le contrat d'assurance est conclu entre le client et l'assureur.

### ARTICLE 30 - TRANSPORT

Conformément à l'article R.211-15 du Code du Tourisme, l'information préalable de l'identité du transport aérien est communiquée sous la forme d'une liste comprenant au maximum, par tronçon, trois transporteurs contractuels au nombre desquels Jet tours s'engage à recourir dans la présente brochure. Cette information est complétée, le cas échéant, par la mention de l'identité des transporteurs de fait lorsque ceux-ci sont différents des transporteurs contractuels. Conformément à l'article R.211-18 du Code du Tourisme, après la conclusion du contrat, Jet tours informe le client de toute modification de l'identité du transporteur assurant effectivement le ou les tronçons de vols figurant au contrat au moment de l'enregistrement. Les horaires de transport quand ils sont mentionnés dans la présente brochure le sont à titre indicatifs, sous réserve de modification. Les prix sont forfaitaires et tiennent compte du temps de transport dans la durée globale du forfait. Les horaires restent susceptibles de modification jusqu'au jour du départ, les terminaux de départ et de retour et les horaires de vol pouvant être modifiés sans préavis par les compagnies aériennes. Le retard au sens de l'article 6 du règlement (CE) n° 261/2004 du 11 février 2004 se calcule entre l'horaire d'embarquement confirmé le jour même le cas échéant par le représentant de la compagnie et l'horaire effectif d'embarquement. Ce règlement

communautaire désigne le transporteur aérien effectif comme débiteur exclusif des obligations d'assistance et d'indemnisation qu'il édicte, de sorte qu'il ne peut être invoqué à l'encontre de l'agence de voyages ou de Jet tours.. Par ailleurs, Jet tours attire l'attention du client sur le fait que les compagnies aériennes passent entre elles des accords dits de partage de code (Code Share) qui consistent à commercialiser un vol sous leur nom propre alors qu'il est opéré par un appareil d'une autre compagnie. Lorsqu'une ville comporte plusieurs aéroports, les aéroports de départ et d'arrivée peuvent être modifiés par le transporteur et sont donc précisés au client à titre indicatif. Le poids de bagages autorisé sans supplément de prix est de 15 kg par personne. Tout frais pour supplément de bagages est à la charge du client. La surcharge est payable directement à l'aéroport selon le barème appliqué par la compagnie. 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. Pour certains vols intérieurs des circuits, la franchise de bagages est encore plus limitative : se référer aux indications fournies sous le tableau de prix du circuit. Les taxes dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif du passager sont remboursées lorsque le titre de transport n'est plus valide et n'a pas donné lieu à transport. Le remboursement intervient au plus tard 30 jours à compter de la réception de la demande adressée par la client par tout moyen permettant de lui donner date certaine (LRAR ou mail) à l'agence qui a vendu le séjour ou à l'adresse assistance.transport@jettours.com. La demande devra obligatoirement préciser : le numéro de réservation, nom/prénom, date de séjour, destination. Les taxes et suppléments liés au carburant (YQ, YR) ne sont pas remboursables.

#### ARTICLE 31 - RESPONSABILITÉ

Lorsque le client constate la non-conformité d'un service de voyage, il doit en informer immédiatement le contact Jet tours dont les coordonnées sont données par l'agence de voyages.

- Non-conformité d'un service de voyages :

Si Jet tours ou l'agence de voyages confirme l'existence de la non-conformité, elle y remédie, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés. Si elle n'y remédie pas, le client peut, soit y remédier lui-même et réclamer remboursement des dépenses nécessaires, soit réclamer une réduction du prix appropriée, augmentée s'il y a lieu d'une indemnisation complémentaire en cas de dommage distinct, effectivement subi et justifié.

- Non délivrance d'une part importante des services de voyage :

Lorsqu'une part importante des services de voyage commandés ne peut être fournie, Jet tours ou l'agence de voyages propose, sans supplément de prix pour le client, d'autres prestations appropriées, si possible de qualité égale ou supérieure.

Elle accorde une réduction de prix appropriée si les prestations proposées sont de qualité inférieure à celle spécifiée dans le contrat. Le client ne peut refuser les prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à celles prévues au contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

Dans ce cas ou s'il est impossible de proposer d'autres prestations, le client peut prétendre s'il y a lieu, à une réduction du prix appropriée, éventuellement augmentée d'une indemnisation complémentaire.

- Non-conformité entraînant une perturbation considérable de l'exécution du voyage ou du séjour :

Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution d'un voyage ou séjour et que Jet tours ou l'agence de voyages n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le client, ce dernier peut résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et demander, le cas échéant, une réduction de prix appropriée, éventuellement augmentée d'une indemnisation complémentaire, en cas de dommage distinct effectivement subi et justifié. Si le contrat comprend le transport de passagers, le rapatriement est assuré sans frais par tout moyen de transport équivalent dans les cas suivants :

. si le contrat est résolu,

. si une part importante des services de voyages ne peut faire l'objet d'une proposition de remplacement,

. si la proposition de remplacement est légitimement refusée par le client.

Jet tours sera exonérée de toute responsabilité lorsque la non-conformité, l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat de voyage est imputable soit au client, soit au fait imprévisible et inévitable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables. Jet tours afin de couvrir les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle a souscrit une assurance auprès d'Axa Corporate Solutions Services 4, rue Jules Lefebvre - 75426 Paris Cedex 09 pour un montant de garantie tous dommages confondus (corporels, matériels et immatériels consécutifs) de 5.682.790 € par année d'assurance.

Dans l'hypothèse où sa responsabilité serait engagée, Jet tours bénéficie des dispositions des Conventions Internationales limitant les conditions dans lesquelles une indemnisation est due et/ou l'étendue de cette indemnisation, dès lors que ces limites et exclusions sont applicables aux prestataires participant à la fourniture des services de séjour et voyages.

### ARTICLE 32- RÉCLAMATION

Toute réclamation pour non-conformité, inexécution ou mauvaise exécution du contrat de voyage doit être signalée par écrit le plus tôt possible au contact Jet tours dont les coordonnées sont données par l'agence de voyages. Après le retour, la réclamation doit être adressée dans les meilleurs délais à l'agence de voyages accompagnée des pièces justificatives qui transmettra au service Relations Clientèle de Jet tours. Après avoir saisi le service Relations Clientèle et à défaut de réponse satisfaisante, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80303 - 75823 Paris cedex 17), quand toutes les voies de recours internes auront été épuisées. Les modalités de saisine du médiateur du Tourisme et autres informations pratiques sont disponibles sur le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

### ARTICLE 33- VACANCES EN VOITURE - OPERATION "SI VOUS TROUVEZ MOINS CHER A DESTINATION NOUS VOUS OFFRONS LA DIFFERENCE

#### 33.1. Conditions d'application

Cette offre s'applique uniquement aux séjours Vacances en Voiture et Neige. Le client constate à destination une différence tarifaire en sa faveur entre le prix du séjour en France (location d'hébergement ou séjour hôtelier) affiché dans la présente brochure ou sur le site [www.jettours.com](http://www.jettours.com) (à l'exclusion des frais d'agence ou hors assurance), et le tarif pratiqué par le même prestataire à destination pour une prestation d'hébergement strictement identique à celle réservée auprès d'une agence du réseau Thomas Cook ou du site internet [www.jettours.com](http://www.jettours.com): même type d'hébergement, même date, même durée, mêmes services. La réservation doit avoir été intégralement soldée et le voyage consommé dans son intégralité.

#### 33.2 Modalités d'exercice

Le client doit remettre à l'agence de voyages du réseau Thomas Cook auprès de laquelle le séjour a été réservé les justificatifs suivants: n° de réservation, page brochure ou page internet et copie de l'offre strictement identique relevée à destination.

#### 33.3 Exclusions

L'opération "Si vous trouvez moins cher à destination nous vous offrons la différence" n'est pas applicable pour les offres de séjours ou voyage de dernière minute (diffusée à moins de 30 jours du départ), et pour les séjours à l'étranger.

#### 33.4 Modalités de remboursement

Si les conditions d'application et d'exercices exposées ci-dessus sont remplies dans leur intégralité et qu'à l'étude des justificatifs produits par le client une différence est constatée en sa faveur. Jet tours lui accorde un montant de la différence de tarif sous forme d'un bon de réduction à valoir sur le prix d'un prochain séjour choisi dans l'une des brochures Jet tours proposée par les agences du réseau Thomas Cook. Bon de réduction nominatif, non cessible, non transmissible, non modifiable et ne pouvant donner lieu à un remboursement, valable un an à compter de sa date d'émission. Offre limitée à un bon de réduction par réservation.

**Jet tours recommande de prendre connaissance des formulaires d'information suivants prévus le Code du Tourisme :**

- A savoir pour l'achat d'un forfait touristique :

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'organisateur et l'agent de voyages détaillant seront entièrement responsables de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, l'organisateur et l'agent de voyages 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 où ils deviendraient insolubles.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le [code du tourisme](#) :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés 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 annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas



d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. Thomas Cook SAS a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (APST- 15 avenue Carnot- 75017 Paris - [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel) - 01 44 09 25 35) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Thomas Cook SAS.

Pour plus d'informations : [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr).

➤ A savoir pour l'achat d'un service de voyage (hors vente de titre de transport) :

Si vous achetez un service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le [code du tourisme](#). L'organisateur et l'agent de voyages détaillant seront entièrement responsables de la bonne exécution du service de voyage.

En outre, comme l'exige la loi, l'organisateur et l'agent de voyages détaillant disposent d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où ils deviendraient insolvable.

Droits essentiels prévus par le code de tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le service de voyage avant de conclure le contrat de voyage.

Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre le prestataire de service ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur service de voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du voyage. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du service de voyage, le voyageur peut résoudre le contrat. Si le prestataire de service se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du contrat, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début de la prestation, le professionnel responsable annule celle-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début de la prestation en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du voyage, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage et que le prestataire de service ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du service de voyage.

Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Thomas Cook SAS a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (APST- 15 avenue Carnot 75017 Paris - [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel) - 01 44 09 25 35) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Thomas Cook SAS.

Pour plus d'informations : [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr).

*Conditions Générales de Vente Jet Tours :*

Les présentes conditions ci-dessous sont valables uniquement sur  
les produits du type « Croisières »

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## ARTICLE 1 - MODIFICATIONS ET ERRATA

Conformément à l'article L.211-9 du Code du Tourisme, la société Thomas Cook SAS (ci-après dénommée « Jet tours ») se réserve la faculté de modifier tout élément de son offre préalable, notamment dans le cadre de la gestion des capacités disponibles (chambres/cabines, sièges dans le transport aérien, etc.).

Toute modification sera portée à la connaissance du client ou de l'agent de voyages détaillant avant la conclusion du contrat. Des erreurs peuvent affecter certains descriptifs de voyages ou de séjours, ou certaines informations contenues dans la présente brochure. Les errata sont datés et portés à la connaissance du client avant la conclusion du contrat.

## ARTICLE 2 - ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

L'achat des voyages et séjours contenus dans la présente brochure, auprès de Jet tours ou de l'agent de voyages, entraîne l'entière adhésion du client aux Conditions générales de vente de Jet tours et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions.

Le client doit avoir la capacité de contracter juridiquement et notamment avoir au moins 18 ans.

## ARTICLE 3 - INSCRIPTION ET CONTRAT

L'inscription à un des voyages proposés dans la présente brochure peut être souscrite soit directement auprès de Jet tours, soit auprès d'un agent de voyages, par la signature par le client du bulletin d'inscription. Le contrat de voyage n'est réputé conclu qu'à la double condition suivante :

- Un exemplaire du bulletin d'inscription signé et ses annexes, comprenant l'offre précontractuelle (projet de voyage/ devis/brochure) et les informations requises par les dispositions des articles L.211-10 et R.211-6 du Code du Tourisme (ainsi que les éventuels errata), doivent avoir été remis au client qui en conserve un exemplaire;

- La réservation doit avoir été confirmée par Jet tours, au moment même de ladite réservation si les disponibilités des voyages selon les dates choisies le permettent.

Dans les autres cas, la confirmation ou la non confirmation sera adressée au client ou à l'agent de voyages dans le délai de 8 jours ouvrés après la date de signature du bulletin d'inscription et de ses annexes évoqués à l'alinéa précédent. Le client signataire du contrat de voyage, doit s'assurer lors de l'inscription que les noms, prénoms et civilité de l'ensemble des participants au voyage communiqués sont corrects. Toute correction post-inscription de l'orthographe d'un nom, prénom ou d'une civilité entraîne des frais de 50€ par demande de modification.

Le client n'a pas de faculté de rétractation une fois le contrat conclu, même dans le cadre d'une vente à distance (articles L121-16-1 et L121-21-8 du Code de la Consommation).

## ARTICLE 4 - CARNET DE VOYAGE ÉLECTRONIQUE

Dans le cadre d'une démarche de Tourisme Responsable, Jet tours privilégie le recours à la version électronique pour les documents de voyage. Ainsi, toutes les informations utiles et les documents nécessaires au voyage peuvent être adressés par courriel à l'adresse électronique communiquée à l'agence de voyage par le client lors de sa réservation.

## ARTICLE 5 - ACOMPTE ET PAIEMENT

Lors de l'inscription, le client verse un acompte de 30 % du montant total du prix du voyage. Le client doit régler le solde trente jours au plus tard avant la date du départ.

À défaut de règlement dans le délai ci-dessus imparti et après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, effectuée soit par Jet tours directement soit par l'agence de voyages, et restée sans effet au plus tard dans les deux jours suivant la date de l'accusé de réception, le contrat sera réputé résilié du fait du client et Jet tours fera application de l'article 9 relatif aux frais d'annulation. Lorsque l'inscription se fait à moins de trente jours du départ, le client paye la totalité du prix du voyage.

## ARTICLE 6 - DÉPART GARANTI, MINIMUM PARTICIPANTS ET MAXIMUM PARTICIPANTS

1) Pour les croisières et les circuits, lorsque la mention « Départ garanti » est utilisée ou qu'il n'est pas mentionné un nombre minimum de participants, Jet tours ne subordonne pas la réalisation d'un voyage à un nombre minimum de participants. Lorsqu'un nombre minimum de participants est prévu et qu'il n'est pas atteint, Jet tours directement et/ou l'agence de voyages informe le client de l'annulation du séjour ou du voyage dans les plus brefs délais. Le silence de Jet tours et/ou de l'agent de voyages vaut confirmation du départ et levée de la condition du nombre minimal de participants.

2) Pour les circuits, le maximum participants indiqué dans la brochure correspond au nombre maximum de personnes partageant le même bus et pris en charge par le même guide. Cette mention ne concerne en aucune façon le nombre de personnes sur les sites, les restaurants et les hôtels et autres moyens de locomotion utilisés pendant le programme du circuit (type bateau, téléphérique). Ce maximum pourra fluctuer d'1 ou 2 personnes afin de répondre favorablement aux demandes de personnes souhaitant voyager ensemble.

3) Pour les excursions: certaines excursions sont soumises à un minimum de participant, s'il n'est pas atteint, l'excursion n'aura lieu.

## ARTICLE 7 - APTITUDE AU VOYAGE - CROISIÈRES

Le client garantit qu'il est autonome et apte à voyager, au regard du programme et de l'itinéraire de la croisière envisagée et que sa conduite ou son état n'affectera pas la sécurité ou le confort du navire et des autres clients, en accord avec les lois internationales, européennes et nationales. Jet tours ou le croisiériste pourra, lors de la réservation, et s'il l'estime nécessaire, exiger la présence d'une personne accompagnante capable de fournir l'assistance nécessaire à la personne handicapée ou à mobilité réduite, ou proposer une croisière en remplacement. Compte tenu des difficultés inhérentes à certaines croisières, Jet tours attire l'attention des clients en situation de maladie ou handicap, physique ou psychique, sur leur devoir de consulter un médecin afin de s'assurer de leur capacité à entreprendre la croisière. Tous clients dont la condition physique et/ou psychique pourrait affecter son aptitude à entreprendre la croisière doit en informer l'agence de voyages et présenter un certificat médical au moment de la réservation ou bien avant la date de départ si l'affectation intervient après la date de réservation. À défaut pour le client d'avoir rempli son obligation d'information préalable quant à son état de santé, le Commandant du navire et les transporteurs se réservent le droit de lui refuser l'embarquement dès lors que son état de santé ne serait pas compatible avec les règles de sécurité applicables et réglementations propres à la zone de navigation ou nécessiterait des soins que le transporteur ne serait pas en mesure de fournir ou si la conception du navire, les infrastructures et les équipements des ports, rendent l'embarquement ou le débarquement ou le transport du client concerné impossible dans des conditions de sécurité satisfaisantes, pour sa propre sécurité ou la santé et la sécurité des autres clients et membres d'équipages. Lorsqu'un client se voit refuser le droit à l'embarquement en raison de son inaptitude à entreprendre la croisière, ni l'organisateur, ni le croisiériste, ni le transporteur ou l'agence de voyage ne sont tenus responsables envers le client. En application du Règlement Européen n°1107/2006 du 05/07/2006, le croisiériste fait ses meilleurs efforts pour garantir l'accessibilité des navires aux personnes handicapées ou à mobilité réduite et s'engage à informer et conseiller les clients, personne handicapée ou à mobilité réduite, dans la mesure où le client en fait la demande expresse lors de la réservation. Toute pathologie exigeant la prise d'un traitement et/ou d'un suivi médical et/ou l'utilisation d'un équipement médical, devra être portée à la connaissance de l'agence de voyages, au moment de la réservation ou, si la maladie survient après la réservation, au plus tard avant la date de départ. Le client est responsable de tout traitement médical pour lui et les participants à la croisière, sous sa responsabilité légale. Tout client doit s'assurer qu'il dispose d'une couverture d'assurance médicale adaptée. Certains débarquements s'effectuent en chaloupe et certaines excursions en bateau pneumatiques et peuvent ne pas convenir aux personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap. Jet tours attire l'attention du client sur sa nécessaire aptitude à pouvoir accéder par ses propres moyens à la chaloupe ou au bateau pneumatique en toute sécurité.

## ARTICLE 8 - RISQUES

Certains événements ou risques très probables d'événements politiques (notamment guerres, troubles) ou naturels (notamment tsunami, tremblement de terre, cyclone) peuvent survenir après la mise à disposition de la brochure et de son annexe au public. Soit Jet tours directement, soit l'agence de voyages, se réservent le droit de refuser une inscription pour une destination où est survenu ou risque très probablement de survenir un tel événement, sans que ce refus puisse constituer un refus de vente.

## ARTICLE 9 - ANNULATION DU FAIT DU CLIENT

Lorsque l'annulation survient du fait du client, la prime d'assurance, les frais de visas lorsqu'ils ont été obtenus ne sont pas remboursables et des frais d'annulation sont retenus selon les modalités suivantes :

- Plus de 120 jours avant le départ : 130 euros de frais de dossier par personne ;
- Entre 119 et 60 jours avant le départ : 10% du montant total du voyage ;
- Entre 59 et 30 jours avant le départ : 30% du montant total du voyage ;
- Entre 29 et 20 jours avant le départ : 50% du montant total du voyage ;
- Entre 19 et 2 jours avant le départ : 80% du montant total du voyage ;
- Moins de 2 jours avant le départ : 100% du montant total du voyage.

Pour les croisières en Patagonie, en Alaska, en Nouvelle-Zélande et aux Galapagos, les frais sont retenus selon les modalités suivantes :

- Plus de 120 jours avant le départ : 10% du montant total du voyage ;
- Entre 119 et 60 jours avant le départ : 20% du montant total du voyage ;
- Entre 59 et 30 jours avant le départ : 30% du montant total du voyage ;
- Entre 29 et 20 jours avant le départ : 50% du montant total du voyage ;
- Entre 19 et 2 jours avant le départ : 80% du montant total du voyage ;
- Moins de 2 jours avant le départ : 100% du montant total du voyage.

En cas d'annulation, le client est tenu d'en informer l'agence de voyages, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. La date de réception par Jet tours, de la notification de l'annulation sera la date retenue pour l'annulation et le calcul des frais d'annulation.

Toute interruption de la croisière et/ou toute prestation non consommée du fait du client ne donne lieu à aucun remboursement. Dans tous les cas, lorsque le client ne se présente pas au départ ou à l'embarquement 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 faute de présenter les documents nécessaires au voyage (notamment passeport, visa, certificat de vaccination), le voyage ne sera en aucun cas remboursé.

Le client peut annuler sa réservation sans frais avant le début du voyage si des circonstances exceptionnelles et inévitables, échappant au contrôle des parties et survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes, avérées et objectives, sur l'exécution du contrat.

## ARTICLE 10 - MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT

Toute demande de modification de la commande initiale par le client est traitée en fonction des disponibilités. Elle doit être adressée par tout moyen écrit comportant un accusé réception à Jet tours ou à l'agence de voyages. Notifiée à plus de 30 jours du départ ou à la fourniture de la première prestation réservée, toute modification de la commande entraîne 50€ de frais de dossier. Notifiée à 30 jours et moins de la date de départ ou de la fourniture de la première prestation réservée, toute modification sera considérée comme une annulation et facturée selon les conditions de l'article 9 « Annulation du fait du client ». Aucune demande de modification n'est possible quelle que soit la date de la demande, en cas d'émission anticipée du billet d'avion à la demande du client.

## ARTICLE 11 - ANNULATION DU FAIT DE JET TOURS AVANT DEPART

Si Jet tours était amenée à annuler purement et simplement le contrat de voyage, elle rembourserait au client les sommes qu'elle a perçues dans un délai de 14 jours.

De plus et dans le même délai, le client percevrait une indemnité égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Cependant un accord amiable peut intervenir ayant pour objet l'acceptation par le client d'un voyage ou séjour de substitution proposé par Jet tours.

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'organisateur ou le détaillant est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables.

Il ne pourra prétendre à aucune indemnité si le nombre de participants requis pour la réalisation d'un voyage ou d'un séjour n'est pas atteint et que Jet tours ou l'agent de voyages l'informe de la résolution du contrat au plus tard :

- vingt jours avant le jour du départ dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;
- sept jours avant le jour du départ dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;
- quarante-huit heures avant le jour du départ dans le cas de voyages ne dure pas plus de deux jours.

## ARTICLE 12 - MODIFICATION DU CONTRAT DE VOYAGE PAR SUITE D'UN ÉVÉNEMENT EXTÉRIEUR

Si avant le départ, un événement extérieur qui s'impose à Jet tours amène à modifier un des éléments essentiels du contrat, Jet tours ou l'agence de voyages en avertit le client dans les meilleurs délais et lui propose, soit une modification de la ou des prestations visées, soit un voyage de substitution. Jet tours ou l'agence de voyages informe le client de la répercussion de cette modification sur le prix du voyage ou du séjour, à la hausse comme à la baisse.

Le client pourra alors soit résoudre le contrat, soit accepter la modification proposée. Au cas où le client opterait pour la résolution, Jet tours rembourserait les sommes perçues par elle dans un délai de 14 jours. Dans les deux cas (résiliation ou acceptation de la modification), Jet tours devra être informé de la décision du client dans les 7 jours de la réception de l'information susmentionnée si celle-ci intervient plus de 15 jours avant le départ et dans les 2 jours si celle-ci intervient à 15 jours et moins du départ. À défaut de réponse dans ce délai, le client sera réputé avoir opté pour la modification proposée. Les mêmes dispositions s'appliquent en cas de majoration de prix de plus de 8%.

## ARTICLE 13 - PRIX

a) Les prix figurant dans cette brochure sont établis au jour de son édition en fonction des données économiques connues à cette date. Ils sont susceptibles de modifications notamment pour tenir compte de l'évolution des tarifs des prestataires de Jet tours et des coûts associés (prix du carburant ou d'autres sources d'énergie, taxes ou redevances ou taux de change...). Le prix des prestations proposées sera confirmé par Jet tours ou l'agence de voyages avant la conclusion du contrat avec le client.

Le forfait de base par personne comprend en général :

- La croisière en pension complète selon le programme ;
- L'hébergement en cabine double selon la catégorie choisie ;
- L'hébergement dans un établissement hôtelier correspondant à la catégorie déterminée selon les normes locales, si mentionné ;
- Les transports aérien sur vols réguliers en classe Économique ou vols affrétés et les taxes aériennes, si mentionnés ;
- Les taxes portuaires ;
- La prise en charge de l'acheminement du lieu de convocation jusqu'au navire ;
- Les visites et excursions expressément prévues dans le programme avec un guide parlant français ;
- Les activités et animations à bord ;
- Les services d'un Directeur de croisière francophone ;
- Les boissons mentionnées.

Le forfait de base par personne ne comprennent notamment pas :

- Les transports aériens ou ferroviaires domestiques pour un départ de Province ;
- Les frais d'obtention de visa et les taxes de sortie d'un pays étranger ;
- Les frais de vaccination ;
- Les excursions optionnelles et les repas et boissons autres que ceux mentionnés ;
- Les pourboires aux personnels de bord sauf cas contraires indiqués sous le tableau de prix, aux guides et chauffeurs et les dépenses personnelles ;
- L'accès à certains équipements et/ou services payants selon les navires ;
- Le supplément individuel ;
- Les assurances annulation, rapatriement et bagages.

- Départs depuis les aéroports régionaux : tous nos prix sont calculés au départ de Paris. Pour les prix au départ des aéroports régionaux, des réductions et/ou suppléments de prix sont appliqués sur le prix de référence calculé au départ de Paris. Le montant du supplément et/ou des réductions est confirmé au moment de l'inscription.

- Départ non programmé en brochure : nos prix sont établis en fonction d'acheminements aériens programmés à l'avance et indiqués pour chaque destination. Tout départ différent, à la demande du client entraîne la perception d'un supplément occasionné par des frais supplémentaires (assistance aux aéroports, transferts individuels, etc.) lequel sera confirmé au moment de l'inscription.

b) Vente partielle de prestations : tout dossier ne comportant qu'une partie des prestations proposées en forfait telles que, par exemple, une croisière sans achat de transport aérien, donnera lieu à la perception de frais de dossier supplémentaires de 30 à 200 € par personne selon les dates de voyage ou de séjour concernées.

c) Le client a la possibilité de rejoindre le navire et d'en repartir par ses propres moyens selon le principe de la croisière « Port-Port » en contrepartie d'une déduction forfaitaire sur le montant de la croisière indiquée sous le tableau de prix. Le client, dans cette situation, doit impérativement se conformer aux lieux et horaires de convocation communiqués par Jet tours, tout retard ou non présentation du client ne donnera lieu à aucun remboursement ni dédommagement.

d) Supplément vol : pour tous les voyages sur vols réguliers, la part aérienne des forfaits est calculée sur la base du prix donné par les compagnies aériennes dans une classe tarifaire précise. Lorsque cette classe est complète, Jet tours peut être amenée à proposer une autre classe tarifaire correspondante à un prix plus élevé. Pour tous les voyages, à certaines dates (vacances scolaires, haute saison, etc.) Jet tours peut être amenée à proposer un complément d'offre aérienne à la même date ou à une autre date. Un supplément pourra être appliqué et confirmé au moment de l'inscription.

e) Enfant de moins de 2 ans : un tarif spécial est appliqué sur le transport aérien pour les bébés de moins de 2 ans (à la date du vol retour). Il va de 70 € pour les vols moyens courriers à 120 € pour les vols longs courriers, avec un maximum de 10 % du tarif aérien adulte dans tous les cas. Selon la réglementation aérienne, il n'est pas attribué de siège d'avion aux enfants de moins de 2 ans. Frais d'hébergement et de repas à régler sur place.

f) Enfants de 2 à moins de 12 ans

- Les tarifs enfants mentionnés dans la brochure concernent les enfants de deux à moins de 12 ans, logés dans la chambre de deux adultes payants. La participation d'un enfant de moins de deux ans au contrat de voyage n'inclut pas ses repas.
- Les limites d'âge indiquées s'appliquent, pour le transport aérien, au jour de la réalisation du transport aérien, et pour toute autre prestation, à la date de départ du voyage. Toute fausse déclaration peut entraîner de la part des hôteliers et des transporteurs la perception d'un supplément important exigible immédiatement. Les réductions exprimées en pourcentage sont calculées sur les prix des voyages hors taxes.
- Aucune réduction enfant n'est accordée sur les pré-acheminements et les post-acheminements.

g) Une interruption du voyage ou du séjour du fait du client et/ou la renonciation à certains services compris dans le forfait ou acquittés en supplément du forfait ne donneront pas lieu à remboursement ou avoir, même partiels.

Aucune contestation concernant le prix du voyage ne pourra être prise en considération au retour. Il appartient au client d'apprécier avant son départ si le prix lui convient en acceptant le principe qu'il s'agit d'un tarif forfaitaire. De plus, il convient de souligner, à cet égard, que les prestataires auxquels Jet tours fait appel sont libres de fixer leurs prix et peuvent consentir des tarifs promotionnels, indépendamment de ceux appliqués à Jet tours. Aucune réclamation ou demande de remboursement ne sera prise en compte à ce sujet.

## ARTICLE 14 - ACTIVITÉS PAYANTES

Les « activités payantes » sont des activités proposées et organisées par des prestataires sans lien avec Jet tours. Ces activités dont le client a le libre choix, sont soumises aux conditions de vente relevant desdits prestataires. L'information fournie par Jet tours est donnée à titre purement indicatif et n'engage en aucun cas sa responsabilité.

## ARTICLE 15 - MODIFICATION DU PRIX

Conformément à l'article L. 211-12 du Code du Tourisme, la variation, à la hausse comme à la baisse, des données économiques ayant servi de base pour le calcul du prix des croisières présentées dans la présente brochure est intégralement répercutée sur le prix des croisières selon les modalités suivantes :

- Coût du carburant : les prix de vente sont révisés si la variation du coût du carburant est supérieure à 5%.
- Taxes aériennes et portuaires : le montant des taxes aériennes et portuaires est communiqué à titre indicatif et est celui connu au moment de l'élaboration des programmes de croisières. Toute variation sera intégralement répercutée sur le prix fixé au contrat.

Le client est averti par lettre recommandée avec accusé de réception de toute modification significative du prix total de la croisière qui se traduirait par une augmentation de plus de 8%.

La majoration du prix de vente peut être notifiée au client au plus tard 20 jours avant la date du départ.

## ARTICLE 16 - DURÉE DU VOYAGE

La durée du voyage est établie à compter de la date du jour de la convocation à l'aéroport de départ à la date du jour de retour. Le prix du voyage ou séjour est calculé en fonction d'un nombre de nuitées et non de journées. Une nuitée, conformément à l'usage dans l'hôtellerie internationale, correspond à la période de mise à disposition des chambres entre 15 h et 10 h le lendemain matin. Pour ce qui concerne les croisières, une nuitée correspond à la période de mise à disposition des cabines à l'heure d'embarquement et à l'heure de débarquement indiqués dans la convocation. En raison des horaires de transport imposés par les compagnies aériennes, la première et/ou la dernière nuitée peuvent être écourtées par rapport au programme ou circuit prévu à la présente brochure.

## ARTICLE 17 - HÔTEL ET CABINES

- Jet tours précise dans la présente brochure la classification des hôtels par étoiles ou par catégories établies par les Ministères de Tourisme locaux selon des normes qui sont différentes des normes françaises.

- Les chambres individuelles, malgré le paiement d'un supplément, sont toujours moins bien situées et plus petites que les chambres doubles. Les chambres triples ou quadruples sont des chambres doubles dans lesquelles un troisième, voire un quatrième lit d'appoint moins confortable(s) est ajouté dans le même espace, réduisant de facto la surface disponible dans la chambre. Jet tours recommande aux familles de quatre personnes de prendre deux chambres doubles ou des chambres familiales désignées.

Pour les croisières, les cabines individuelles, malgré le paiement d'un supplément, sont plus petites que les cabines doubles. Les cabines triples ou quadruples sont désignées en légende sur le plan du bateau. Jet tours recommande aux familles de quatre personnes de prendre des cabines familiales désignées en légende sur le plan du bateau.

- Quand la brochure précise que la chambre est en côté mer ou jardin ou autre, la vue n'est jamais garantie. La vue mer ou la vue jardin ou autre peut être frontale, latérale, partielle.

- Selon la réglementation internationale, le jour du départ :
- Les chambres doivent être libérées à midi, même si le départ n'a lieu qu'en soirée. Exception : pour certains circuits, lorsque cela est clairement spécifié dans le programme, l'installation dans la chambre se fait dès l'arrivée à l'hôtel et ceci qu'elle que soit l'heure d'arrivée dans l'établissement.

- Le jour du débarquement, les cabines doivent être libérées selon les instructions des membres d'équipage.
- Les photographies présentées dans la brochure ne sont pas contractuelles. Même si tous les meilleurs efforts sont faits pour que les photographies, représentations graphiques et les textes reproduits, pour illustrer les voyages et navires présentés, donnent un aperçu aussi exact que possible des prestations ou de la catégorie de cabine proposées, des variations peuvent intervenir, notamment en raison du changement de mobilier ou de rénovations éventuelles. Selon la conception des navires, la disposition des cabines et le mobilier dans une même catégorie peuvent différer. Le client ne peut prétendre à aucune réclamation de ce fait.
- Toute la prestation non utilisée par le client est non remboursable.

## ARTICLE 18 - REPAS

Les repas inclus sont indiqués dans le descriptif de la brochure que ce soit pour la partie croisière et la partie du programme à terre.

Les boissons à bord et à terre incluses sont mentionnées dans « Nos prix comprennent » ainsi que le type de boissons et les quantités.

Ces prestations peuvent être fournies lors du transport aérien ou lors du séjour hôtelier.

## ARTICLE 19 - NAVIGATION, ESCALES ET EXCURSIONS

- Les conseils donnés par le ministère des Affaires étrangères (zones rouge ou orange sur le site du Quai d'Orsay) peuvent amener Jet tours à la modification significative du circuit ou l'annulation du circuit pour des raisons de sécurité. Dans ce cas, Jet tours proposera au client l'alternative la plus adaptée soit une autre destination, soit la même destination à une autre date de départ avec une éventuelle modification tarifaire soit en procédant au remboursement du circuit.

- Les excursions et escales peuvent également être modifiées ou annulées en cas de conditions météorologiques défavorables ayant des conséquences sur la navigation, en fonction de modifications d'horaires des vols domestiques en raison de la situation politique ou social du pays d'un port d'escale ou pour tout autre fait présentant un risque pour la sécurité des clients.

- Les excursions et escales peuvent être modifiées ou supprimées en raison de restrictions ou fermetures administratives prononcées par les autorités publiques compétentes à l'occasion, notamment, de fêtes, tant civiles que religieuses, de grèves et de manifestations. Les lieux de concerts et les artistes intervenants sur certaines de nos croisières sont donnés à titre indicatif et peuvent être remplacés par des lieux ou artistes de qualité ou renommée équivalente

- Escales et navigation. Les horaires sont donnés à titre indicatif et n'ont aucune valeur contractuelle. Le Commandant du navire est seul habilité à définir les conditions de la navigation et dispose de la faculté d'interrompre une croisière, d'en modifier l'itinéraire et les ports d'escale pour des raisons de force majeure, météorologiques (brouillard, tempête, insuffisance ou montée excessive du niveau des eaux, notamment) ou pour des exigences de sécurité des clients ou du navire. Jet tours attire l'attention du client sur les conditions imprévisibles de navigation en eaux polaires, dues notamment à la présence de glace pouvant perturber la navigation et à des conditions climatiques exceptionnelles. Dans ces divers cas, la navigation peut accuser des retards, le Commandant du navire peut être amené à supprimer ou inverser une ou plusieurs escales prévues, ces mesures étant toujours prises dans le souci de préserver la sécurité des clients. Jet tours, le croisiériste et le transporteur ne sauraient être tenus responsables de ces désagréments. En revanche, Jet tours et le croisiériste s'efforceront, si les conditions le permettent, d'élaborer un programme de substitution en employant si besoin un autre type de transport.

Il peut arriver selon l'appontage du navire, près d'un quai ou d'un autre navire, que les hublots ou les sabords des cabines soient obstrués. Lors des escales prévues, les débarquements s'effectuent soit directement soit indirectement à quai par l'utilisation d'une passerelle, soit au moyen d'une chaloupe lorsque le navire est en rade.

À l'occasion de certaines escales, les taxis et bus locaux n'étant pas autorisés à accéder aux quais, Jet tours ne peut garantir que les clients n'ayant pas réservé d'excursions puissent avoir accès à un moyen de transport leur permettant de quitter le quai et rejoindre la ville.

Il appartient au client, lors des escales, de respecter les horaires limites de retour à bord. Un non-embarquement résultant du non-respect de ces horaires ne donnera lieu à aucun remboursement ou dédommagement.

- Les excursions optionnelles proposées dans les programmes requièrent un nombre minimum de participants pour être réalisées. Les excursions pourront être annulées si ce nombre minimum de participants, tel qu'indiqué dans les programmes et brochure, n'est pas atteint.

Les prix et les programmes indiqués dans la brochure sont donnés à titre indicatif. Ces excursions ne sont pas remboursables en cas d'annulation du client.

Certaines excursions prévoient la découverte de la faune et de la flore locale. Jet tours attire l'attention du client sur le caractère aléatoire de leur observation.

Lors des excursions et sauf mention expresse, les boissons et les repas pris en dehors du bateau ne sont pas compris même en cas de croisière en pension complète. Le personnel navigant ne fournira pas de panier repas en compensation. Lors des excursions achetées sur place, les dépenses personnelles concernant les boissons et les repas pris en dehors ne pourront pas faire l'objet de remboursement sachant que ces excursions d'une journée sont généralement proposées avec panier repas ou repas dans un restaurant.

## ARTICLE 20 - INTERVENANTS EXTERIEURS À BORD

Certains programmes de croisière prévoient l'intervention à bord d'un ou plusieurs conférenciers, personnalités et artistes. Compte tenu des impératifs liés à la conception de nos programmes de croisière il peut arriver que les intervenants extérieurs ne soient pas définitivement connus au jour de conclusion du contrat. Si un intervenant extérieur est empêché de participer à la croisière, en raison d'un cas de force majeure, Jet tours et le croisiériste pourvoient au remplacement de cet intervenant en veillant à ce que cette substitution permette une qualité de prestation de niveau similaire, aucune indemnisation ne sera accordée.

## ARTICLE 21 - EFFETS PERSONNELS

Les objets de valeur et l'argent doivent être déposés impérativement au coffre du bateau et des hôtels de la croisière. Jet tours n'est pas responsable des objets personnels égarés, perdus ou oubliés durant le voyage, les transports et les séjours et recommande de ne pas mettre d'objet de valeur ou de médicaments dans les bagages placés en soute, ni d'emporter d'objet de valeur avec soi.

## ARTICLE 22 - BILLETS D'AVIONS/DÉFAUT D'ENREGISTREMENT

Les billets d'avion, même en cas de perte ou de vol, ne sont ni échangeables, ni remboursables. Le client a l'obligation d'acheter à ses frais un billet d'avion de remplacement.

- Jet tours ne peut être tenu pour responsable du défaut d'enregistrement des clients au lieu de départ du voyage occasionné par un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre non organisé par Jet tours, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers.
- Jet tours ne peut être tenu pour responsable du défaut d'enregistrement :

- lorsque le participant présente des documents d'identification et/ou sanitaires périmés (carte d'identité, passeport, visa, certificat de vaccination),

- lorsque le participant ne présente pas les documents d'identification et/ou sanitaires nécessaires à la réalisation de son voyage.

- lorsque le client se présente après l'heure limite d'enregistrement : Jet tours conseille vivement de se présenter au plus tard 2 h avant le décollage pour un vol moyen-courrier et 3 h avant le décollage pour un vol long-courrier.

En cas de défaut d'enregistrement du client au lieu de départ du voyage, il sera retenu 100 % du montant du voyage.

## ARTICLE 23 - FORMALITÉS

Il appartient à l'agence de voyages de communiquer au client avant la conclusion du contrat, les informations sur les diverses formalités administratives douanières et sanitaires, nécessaires à l'accomplissement du voyage et au franchissement des frontières, y compris pour les mineurs et les animaux. En outre, des informations générales sur les formalités administratives, douanières et sanitaires du pays de destination sont présentées à la présente brochure dans la rubrique de chaque pays de destination. Les formalités administratives concernent uniquement les personnes de nationalité française. Les ressortissants des autres pays membres de l'Union européenne ou de l'Espace économique européen doivent consulter leur agent de voyages. Tout autre ressortissant étranger doit se renseigner auprès des ambassades et/ou consulats compétents. Au cas où des exigences nouvelles relatives aux dispositions d'ordre administratif ou sanitaire viendraient à être posées par les pays de destination, entre la parution de la brochure et la date de départ, Jet tours en informera le client si ce dernier s'est inscrit directement auprès d'elle ou l'agence de voyage qui devra en informer à son tour le client. Jet tours conseille à ses clients l'utilisation du passeport pour le franchissement des frontières. Dans le cas où la carte Nationale d'identité est acceptée, celles dont la durée de validité a expiré depuis moins de 5 ans ne sont pas acceptées par les autres pays qui les considèrent comme périmées. Jet tours conseille également vivement à ses clients de consulter la rubrique Conseils aux Voyageurs du site [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr). L'enfant mineur, même bébé, qui voyage avec ses parents doit être muni de sa carte d'identité (pays de l'UE notamment) ou de son passeport selon la destination. Pour les personnes se rendant au Maroc, si l'enfant voyage en compagnie de ses parents, il est recommandé de se munir également d'un document prouvant la filiation (copie du livret de famille ou copie de l'acte de naissance). Le mineur qui voyage dans certains pays (Maroc, Tunisie, Turquie) avec un seul de ses parents ou accompagné d'une personne non titulaire de l'autorité parentale devra être muni d'une autorisation de sortie du territoire devant respecter un formalisme particulier et devra quelques fois être muni d'autre(s) document(s). Il est vivement recommandé au client de procéder aux vérifications nécessaires auprès des autorités concernées. Le mineur qui voyage non accompagné par un titulaire de l'autorité parentale (ou d'une personne n'étant pas en mesure de prouver être titulaire de l'autorité parentale) devra toujours être muni, en sus de sa carte d'identité ou de son passeport, d'une autorisation de sortie du territoire donnée par un titulaire de l'autorité parentale. Cette autorisation sera rédigée au moyen du formulaire disponible sur le site [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr), formulaire qui devra être dûment complété et signé par ledit titulaire. Le mineur devra être muni de cette autorisation mais également de la photocopie lisible d'un document officiel justifiant de l'identité du signataire de ce formulaire.

Il appartient au client de respecter scrupuleusement les formalités requises en en supportant les frais et de s'assurer que les noms et prénoms qui figurent sur leurs documents de voyage correspondent exactement à ceux qui figurent sur leur pièce d'identité, passeport ou visas. Jet tours n'est pas responsable de l'observation par le client de ses obligations, notamment dans le cas où il se verrait refuser l'embarquement ou le débarquement et/ou infliger le paiement d'une amende. Jet tours n'accepte pas l'inscription d'un mineur non accompagné. En conséquence, il ne pourra être reproché à Jet tours de refuser de vendre un contrat de voyage à un mineur non accompagné. De même, Jet tours ne peut être tenue pour responsable dans le cas où malgré cette interdiction, un mineur non accompagné serait inscrit, à son insu, à un des voyages ou séjours.

## ARTICLE 24 - BON À SAVOIR SUR PLACE

- Achats : tous les achats effectués sur place sont sous la seule responsabilité des clients, même s'ils se font sur les conseils d'un guide Jet tours. Il est tout à fait déconseillé de se procurer des objets manufacturés ou des souvenirs fabriqués à partir d'espèces protégées, qu'il s'agisse d'animaux (comme les tortues) de poissons (comme les requins), du corail, de corallites ou de crustacés. L'achat de ces produits contrevient à la législation maritime mondiale et encourage le pillage de réserves naturelles sévèrement réprimé par les législations locales. De même, il est rappelé que l'importation d'articles de contrefaçon est sévèrement punie par les Douanes françaises.
- Modifications : dans la plupart des cas, il n'est pas possible, localement, de modifier les réservations. En cas de modification, le supplément éventuel est à régler sur place. Les prestations non consommées ne donnent lieu à aucun remboursement.

## ARTICLE 25 - ANIMAUX

Les animaux ne sont pas admis dans les circuits et croisières organisés par Jet tours.

## ARTICLE 26 - CESSION DU CONTRAT DE VOYAGE

Le client peut céder son contrat tant que celui-ci n'a pas produit d'effet, si le cessionnaire remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour (modes d'hébergement et de pension identiques, même formule de voyage, même nombre de passagers, enfants se situant dans la même tranche d'âge). Le client ne peut céder ses contrats d'assurance ni ses contrats d'assistance. Le client est tenu d'informer l'agent de voyages de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard sept jours avant la date de début du voyage ou séjour. La cession entraîne des frais de dossier minimum supplémentaires de 30 € par personne. Si les frais de dossier en cas de cession sont plus élevés que ceux indiqués, Jet tours en informe immédiatement son client et fournit les justificatifs nécessaires. Le cédant du contrat et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par la cession.

En cas de transport aérien par vol régulier, dès lors que des billets sont émis au profit du client, ils ne sont ni échangeables ni remboursables par les compagnies aériennes. Le contrat de voyage ayant ainsi commencé de produire un effet, les dispositions de l'alinéa précédent ne peuvent trouver application.

## ARTICLE 27 - PRÉ-ACHEMINEMENT ET POST-ACHEMINEMENT

Les pré et post-acheminements pris à la seule initiative du client relèvent en tout état de cause de sa responsabilité exclusive.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## ARTICLE 28 - DONNÉES NOMINATIVES

Les données personnelles recueillies par Jet tours (telles que nom, prénom, adresse postale et électronique, numéro de téléphone, date de naissance et préférences de voyages) sont utilisées pour la gestion des commandes des clients (réservation, facturation, gestion des impayés...), pour le traitement de leurs projets de voyages/devs, pour mieux les connaître et ainsi mieux les servir (analyses marketing, envoi d'offres adaptées...). Si le client réserve un voyage via une agence de voyage indépendante, certaines données à caractère personnel (demandées dans le cadre de la réservation du client, telles que son nom, son prénom, sa date de naissance et toute exigence particulière) seront transférées à Jet tours par l'agence en vue de fournir au client les services qu'il a demandés/réservés.

A défaut de fourniture de ces données, la demande ne pourra pas être traitée par Jet tours.

Le client peut retirer son consentement à tout moment en consultant simplement la politique de Jet tours en matière de protection de la vie privée (ci-après la « Politique ») en suivant les instructions y mentionnées.

Certaines des données à caractère personnel recueillies par Jet tours seront communiquées, traitées et conservées par des tiers : les partenaires technologiques, sous-traitants au sens de la réglementation, qui aident Jet tours à fournir ses prestations, ainsi que les fournisseurs des voyages réservés par le client (comme les compagnies aériennes, les aéroports, les hôtels...). Certains de ces tiers peuvent être basés en dehors de l'espace économique européen (« EEE »). Jet tours conserve les données à caractère personnel des clients pour répondre à ses obligations légales et d'audit, aussi longtemps que nécessaire et conformément à toute période de conservation requise par la loi.

Sur justification de son identité et dans les limites de la réglementation, le client peut s'opposer, accéder, faire rectifier ou supprimer les données le concernant ou définir le sort de ses données après sa mort en écrivant à Jet tours à l'adresse suivante : (Thomas Cook SAS - Direction Juridique - 92/98, boulevard Victor-Hugo - 92115 Clichy Cedex). S'agissant d'un droit strictement personnel, il ne pourra être exercé que par son titulaire ou par son représentant légal s'il s'agit d'un mineur ou d'un incapable majeur.

En cas de réclamation concernant l'utilisation des données des clients, Jet tours tentera de la résoudre dans les meilleurs délais. Les clients peuvent contacter Jet tours à l'adresse suivante : Thomas Cook SAS - Direction Juridique - 92/98 Bd Victor Hugo 92115 Clichy cedex. Ils peuvent également contacter le Délégué à la Protection des Données (DPO) dont les coordonnées sont les suivantes : Adresse postale : Thomas Cook Group plc | DPO | 3rd Floor, South Building | 200 Aldersgate | London EC1A 4HD | United Kingdom.

Le client est en droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL s'il estime que l'utilisation de ses données à caractère personnel ne respecte pas la réglementation en matière de protection des données ou lorsqu'il a des raisons de croire que ses informations personnelles sont ou ont été utilisées d'une manière qui n'est pas conforme à la loi. Pour plus d'informations sur la Politique, Jet tours invite le client à se rendre sur <https://www.jetours.com/groupe/vie-privee>. Le client est en droit de s'opposer au démarchage téléphonique. À cette fin, il peut s'inscrire sur la liste Bloctel : <https://conso.bloctel.fr/>.

## ARTICLE 29 - ASSURANCE

Aucune assurance n'est comprise dans le contrat de voyage. Jet tours recommande très fortement au client de souscrire une assurance auprès de l'agence de voyages. L'agent de voyages communique au client les précisions et indications exigées au titre des articles R.211-4 et R.211-6 du Code du Tourisme. Les assurances, excursions, droit de préférence et les éventuels frais de visas ne sont jamais remboursables, quelle que soit la date d'annulation. Le contrat d'assurance est conclu entre le client et l'assureur.

## ARTICLE 30 - TRANSPORT

Conformément à l'article R.211-15 du Code du Tourisme, l'information préalable de l'identité du transport aérien est communiquée sous la forme d'une liste comprenant au maximum, par tronçon, trois transporteurs contractuels au nombre desquels Jet tours s'engage à recourir dans la présente brochure. Cette information est complétée, le cas échéant, par la mention de l'identité des transporteurs de fait lorsque ceux-ci sont différents des transporteurs contractuels. Conformément à l'article R.211-18 du Code du Tourisme, après la conclusion du contrat, Jet tours informe le client de toute modification de l'identité du transporteur assurant effectivement le ou les tronçons de vols figurant au contrat au moment de l'enregistrement. Les horaires de transport quand ils sont mentionnés dans la présente brochure le sont à titre indicatifs, sous réserve de modification. Les prix sont forfaitaires et tiennent compte du temps de transport dans la durée globale du forfait. Les horaires restent susceptibles de modification jusqu'au jour du départ, les terminaux de départ et de retour et les horaires de vol pouvant être modifiés sans préavis par les compagnies aériennes. Le retard au sens de l'article 6 du règlement (CE) n° 261/2004 du 11 février 2004 se calcule entre l'horaire d'embarquement confirmé le jour même le cas échéant par le représentant de la compagnie et l'horaire effectif d'embarquement. Ce règlement communautaire désigne le transporteur aérien effectif comme débiteur exclusif des obligations d'assistance et d'indemnisation qu'il édicte, de sorte qu'il ne peut être invoqué à l'encontre de l'agence de voyages ou de Jet tours. Par ailleurs, Jet tours attire l'attention du client sur le fait que les compagnies aériennes passent entre elles des accords dits de partage de code (Code Share) qui consistent à commercialiser un vol sous leur nom propre alors qu'il est opéré par un appareil d'une autre compagnie. Lorsqu'une ville comporte plusieurs aéroports, les aéroports de départ et d'arrivée peuvent être modifiés par le transporteur et sont donc précisés au client à titre indicatif. Le poids de bagages autorisé sans supplément de prix est de 15 kg par personne. Tout frais pour supplément de bagages est à la charge du client. La surcharge est payable directement à l'aéroport selon le barème appliqué par la compagnie. 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. Pour certains vols intérieurs des circuits, la franchise de bagages est encore plus limitative : se référer aux indications fournies sous le tableau de prix du circuit. Les taxes dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif du passager sont remboursées lorsque le titre de transport n'est plus valide et n'a pas donné lieu à transport. Le remboursement intervient au plus tard 30 jours à compter de la réception de la demande adressée par le client par tout moyen permettant de lui donner date certaine (LRAR ou mail) à l'agence qui a vendu le séjour ou à l'adresse assistance.transport@jetours.com. La demande devra obligatoirement préciser : le numéro de réservation, nom/prénom, date de séjour, destination. Les taxes et suppléments liés au carburant (VQ, YR) ne sont pas remboursables.

## ARTICLE 31 - RESPONSABILITÉ

Lorsque le client constate la non-conformité d'un service de voyage, il doit en informer immédiatement le contact Jet tours dont les coordonnées sont données par l'agence de voyages.

Non-conformité d'un service de voyages :

Si Jet tours ou l'agence de voyages confirme l'existence de la non-conformité, elle y remédie, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés. Si elle n'y remédie pas, le client peut, soit y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires, soit réclamer une réduction du prix appropriée, augmentée s'il y a lieu d'une indemnisation complémentaire en cas de dommage distinct, effectivement subi et justifié.

Non délivrance d'une part importante des services de voyage :

Lorsqu'une part importante des services de voyage commandés ne peut être fournie, Jet tours ou l'agence de voyages propose, sans supplément de prix pour le client, d'autres prestations appropriées, si possible de qualité égale ou supérieure. Elle accorde une réduction de prix appropriée si les prestations proposées sont de qualité inférieure à celle spécifiée dans le contrat. Le client ne peut refuser les prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à celles prévues au contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

Dans ce cas ou s'il est impossible de proposer d'autres prestations, le client peut prétendre s'il y a lieu, à une réduction du prix appropriée, éventuellement augmentée d'une indemnisation complémentaire.

Non-conformité entraînant une perturbation considérable de l'exécution du voyage ou du séjour :

Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution d'un voyage ou séjour et que Jet tours ou l'agence de voyages n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le client, ce dernier peut résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et demander, le cas échéant, une réduction de prix appropriée, éventuellement augmentée d'une indemnisation complémentaire, en cas de dommage distinct effectivement subi et justifié. Si le contrat comprend le transport de passagers, le rapatriement est assuré sans frais par tout moyen de transport équivalent dans les cas suivants :

- si le contrat est résolu,
- si une part importante des services de voyages ne peut faire l'objet d'une proposition de remplacement,
- si la proposition de remplacement est légitimement refusée par le client.

Jet tours sera exonérée de toute responsabilité lorsque la non-conformité, l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat de voyage est imputable soit au client, soit au fait imprévisible et inévitable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables. Jet tours afin de couvrir les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle a souscrit une assurance auprès d'Axa Corporate Solutions Services 4, rue Jules Lefebvre - 75426 Paris Cedex 09.

Dans l'hypothèse où sa responsabilité serait engagée, Jet tours bénéficie des dispositions des Conventions Internationales limitant les conditions dans lesquelles une indemnisation est due et/ou l'étendue de cette indemnisation, dès lors que ces limites et exclusions sont applicables aux prestataires participant à la fourniture des services de séjour et voyages.

## ARTICLE 32- RÉCLAMATION

Toute réclamation pour non-conformité, inexécution ou mauvaise exécution du contrat de voyage doit être signalée par écrit le plus tôt possible au contact Jet tours dont les coordonnées sont données par l'agence de voyages. Après le retour, la réclamation doit être adressée dans les meilleurs délais à l'agence de voyages accompagnée des pièces justificatives qui transmettra au service Relations Clientèle de Jet tours. Après avoir saisi le service Relations Clientèle et à défaut de réponse satisfaisante, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80303 - 75823 Paris cedex 17), quand toutes les voies de recours internes auront été épuisées. Les modalités de saisine du médiateur du Tourisme et autres informations pratiques sont disponibles sur le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

**Jet tours recommande de prendre connaissance des formulaires d'information suivants prévus le Code du Tourisme :**

### ➤ A savoir pour l'achat d'un forfait touristique :

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'organisateur et l'agent de voyages détaillant seront entièrement responsables de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, l'organisateur et l'agent de voyages 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 où ils deviendraient insolvables.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme : Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait. L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés 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 annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème. Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. Thomas Cook SAS a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (APST - 15 avenue Carnot - 75017 Paris - info@apst.travel - 01 44 09 25 35) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Thomas Cook SAS.

Pour plus d'informations : [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr).

### ➤ A savoir pour l'achat d'un service de voyage (hors vente de titre de transport) :

Si vous achetez un service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme. L'organisateur et l'agent de voyages détaillant seront entièrement responsables de la bonne exécution du service de voyage. En outre, comme l'exige la loi, l'organisateur et l'agent de voyages détaillant disposent d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où ils deviendraient insolvables.

Droits essentiels prévus par le code de tourisme : Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le service de voyage avant de conclure le contrat de voyage.

Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre le prestataire de service ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur service de voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du voyage. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du service de voyage, le voyageur peut résoudre le contrat. Si le prestataire de service se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du contrat, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début de la prestation, le professionnel responsable annule celle-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début de la prestation en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du voyage, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage et que le prestataire de service ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du service de voyage.

Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Thomas Cook SAS a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (APST - 15 avenue Carnot - 75017 Paris - info@apst.travel - 01 44 09 25 35) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Thomas Cook SAS.

Pour plus d'informations : [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr).