

Conditions de vente applicables pour les réservations à compter du 1^{er} juillet 2018

TUI France est une société anonyme dont le siège social est situé 32, rue Jacques Ibert, 92300 Levallois-Perret, immatriculée au registre des agents de voyages sous le numéro IM 093120002 (ci-après : "**TUI FRANCE**"). Sa garantie financière est assurée par APST, 15 avenue Carnot 75017 Paris. TUI FRANCE a souscrit une assurance afin de garantir les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle auprès d'XL Insurance Company SE, 50 rue Taitbout, 75320 Paris Cedex 09, pour un montant de garantie tous dommages confondus, par sinistre et par an, de 5 000 000 euros.

I CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE

ARTICLE 1 : OBJET ET PORTEE DES CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE

Sont concernées par les présentes conditions générales et particulières :

- (i) les prestations commercialisées par TUI FRANCE dans le cadre de cette brochure,
- (ii) les prestations commercialisées par TUI France dans le cadre de forfaits touristiques combinant plusieurs prestations parmi une sélection TUI (ci-après les « Forfaits Sélection TUI »), et
- (iii) les prestations « sur mesure » hors brochure proposées par TUI France (ci-après les « Prestations Sur Mesure »).

Les présentes conditions générales et particulières sont applicables aux ventes effectuées à partir du 1^{er} juillet 2018 pour des départs à compter du 1^{er} novembre 2018. Elles se substituent le cas échéant à toute version antérieure concernant les mêmes produits sur la même période de départ, pour toute réservation postérieure au 1^{er} juillet 2018. Il est précisé que les contrats conclus avant le 1^{er} juillet 2018 et dont la date de départ est postérieure à cette date sont soumis aux conditions de vente et aux lois et réglementations en vigueur à la date de réservation.

Ces conditions générales et particulières régissent les ventes de voyages ou de séjours au sens du Code du Tourisme par TUI France et, dans les cas où elles le stipulent expressément, les ventes de vols secs et d'autres prestations touristiques isolées. L'achat des voyages, séjours et prestations proposées par TUI France, de toutes prestations contenues dans les brochures et/ou dans les Forfaits Sélection TUI, et/ou de toutes Prestations Sur Mesure, ainsi que des vols secs, entraîne l'entière adhésion du client à ces conditions générales et particulières de vente et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions.

Les réservations effectuées par le biais du service « Groupes » de TUI France sont soumises à des conditions spécifiques.

ARTICLE 2 : INFORMATION PREALABLE

Conformément à l'article L211-8 du Code du Tourisme, les devis et/ou propositions de contrat comprenant celles des informations de l'article R211-4 qui sont adéquates pour le contrat envisagé, complétés par les brochures (et fiches techniques, le cas échéant) diffusées par TUI France, les conditions de vente ainsi que par les modèles d'information résumant les droits des voyageurs, ont vocation à informer les clients, préalablement à la signature du contrat de vente, notamment sur les caractéristiques principales des prestations proposées relatives au transport et au séjour, les coordonnées de TUI France, le prix et les modalités de paiement, les conditions d'annulation et de résolution du contrat, les assurances et les conditions de franchissement des frontières. Afin de connaître tous les prix applicables, le client est invité à se rapprocher de son agence de voyages ou à consulter le site internet.

Conformément à l'article L211-9 du Code du Tourisme, les parties conviennent expressément que TUI FRANCE pourra apporter des modifications aux informations figurant dans les brochures, relatives notamment au prix, aux caractéristiques des prestations de transport et de séjour, à l'identité du transporteur aérien, aux dates d'ouverture et de fermeture des hôtels, aux itinéraires des circuits, au nombre minimal de personnes requis le cas échéant pour la réalisation du voyage etc...

ARTICLE 3 : INSCRIPTION ET PAIEMENT

3.1 Inscription

- L'inscription à un voyage, un séjour ou toute autre prestation engage définitivement le client qui ne peut annuler que dans les conditions de l'article 7 ci-après.
- Le signataire du contrat de voyage doit être majeur et avoir la pleine capacité juridique pour effectuer une réservation. Le signataire du contrat de voyage agit tant pour son compte que pour celui des personnes associées à sa réservation ; il garantit à ce titre être valablement autorisé à agir à ce titre, garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier.
- Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet. Le mineur devra voyager accompagné de son représentant légal ou d'une personne majeure assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur.
- Si au moment de l'inscription, la disponibilité du séjour ou de certaines prestations n'est pas certaine, le client en sera informé par l'agence d'inscription qui confirmera, selon le cas, la disponibilité ou l'indisponibilité du séjour ou de la prestation dans un délai de 7 jours. En cas d'indisponibilité, l'inscription sera caduque et l'acompte sera remboursé au client, à l'exclusion de tout autre montant.
- Les clients bénéficiant de réduction ou de tarif préférentiel dans le cadre d'accords conclus entre TUI FRANCE et certains organismes, devront justifier leur qualité d'ayant droit par tous moyens appropriés. A défaut de transmission des documents dans les délais requis, la réservation sera soit maintenue au tarif normal applicable, soit annulée du fait du client qui devra supporter les frais d'annulation applicables.
- Les excursions présentées dans les brochures ne peuvent être réservées qu'en complément d'un voyage à la carte ou d'une escapade. Il est impossible de s'inscrire à une excursion seule.

3.2 Acompte à l'inscription

Le client verse au moment de l'inscription un acompte représentant :

- (i) 25 % du montant total du voyage pour les prestations visées à l'article 7.2.1 et/ou pour les Prestations Sur Mesure sans vol (hors Afrique, Asie, Amérique Latine).
- (ii) 30% du montant total du voyage pour les Prestations Sur Mesure sans vol Afrique, Asie, Amérique Latine (hors Guatemala et Galapagos)
- (iii) 100% du montant total du voyage pour toute inscription à moins d'un mois du départ et/ou pour les prestations visées aux articles 7.2.2. et/ou 7.2.3 et/ou pour les Prestations Sur Mesure avec vols (toutes destinations) et/ou pour les Prestations Sur Mesure Guatemala ou Galapagos.

Cas particuliers :

- Les croisières (article 7.2.4) font l'objet de conditions d'acomptes particulières qui vous seront communiquées préalablement à votre inscription.
- Si le client demande l'émission anticipée de ses billets d'avion (que cette demande intervienne au moment de l'inscription ou dans le délai compris entre l'inscription et 30 jours avant le départ), il doit payer, en complément de l'acompte, le montant total (taxes incluses) des billets d'avion.
- Certaines offres promotionnelles peuvent faire l'objet de conditions d'acompte dérogatoires (ex : « Réservez Primos »).

3.3 Paiement du solde

Le client doit impérativement solder son voyage 31 jours avant le départ (date de réception du paiement) auprès de son agence de voyages. A défaut, TUI FRANCE ne sera pas tenue de conserver la disponibilité du voyage, du séjour, du vol ou, d'une manière générale, des prestations, qui sont considérés comme annulés du fait du client. Dans ce cas, TUI FRANCE sera en droit de conserver une somme correspondant à l'indemnité d'annulation prévue à l'article 7 ci-dessous, ainsi que les frais de service et les assurances souscrites, qui ne sont pas remboursables.

Certaines offres promotionnelles peuvent faire l'objet de conditions de paiement dérogatoires (ex : « Réservez Primos »)

ARTICLE 5 : PRIX

5.1 Le prix comprend / ne comprend pas

D'une manière générale et sauf mention contraire, les prix mentionnés dans cette brochure sont par personne (adulte), à partir de, à certaines dates, au départ de certaines villes (sauf prestations terrestres seules : hors vols), base chambre double. A tout moment, pour connaître le prix exact en vigueur du voyage sélectionné, s'adresser à son agence de voyages ou consulter le site internet. Le prix du voyage doit impérativement être confirmé par l'agence au moment de l'inscription au voyage.

Le prix comprend : Le client est invité à se référer à tout descriptif de prix figurant dans les brochures (Ex : page « Guide de prix » dans certaines brochures, descriptifs produits...)

Le prix ne comprend pas : D'une manière générale et sauf mention contraire :

- (i) Pour les forfaits, le prix de base ne comprend pas la taxe de séjour, les suppléments optionnels (ex : catégorie de chambres, supplément bagages, modification de la formule de restauration etc...), les boissons, les dépenses à régler sur place, les spectacles, les excursions, les frais de vaccin, les visas, les assurances, les bagages en soute, les frais supplémentaires éventuels visés à l'article 5.2 (si applicable), les éventuelles taxes de sortie du territoire, les éventuelles cartes de tourisme ou caution ... ainsi que tout service ou prestation non expressément mentionnés au descriptif ;
- (ii) Pour les prestations terrestres seules, le prix de base ne comprend pas les vols, les frais supplémentaires éventuels visés à l'article 5.2 (si applicable), la taxe de séjour, les suppléments optionnels (ex : catégorie de chambres, supplément bagages, modification de la formule de restauration etc etc...), les boissons, les dépenses à régler sur place, les spectacles, les excursions, les frais de vaccin, les visas, les assurances, les éventuelles cartes de tourisme ou caution ... ainsi que tout service ou prestation non expressément mentionnés au descriptif .

5.2 Frais supplémentaires TUI France

5.2.1 Dans certains cas, des frais supplémentaires sont facturés par TUI France :

- Réservation sans transport : pour toute réservation sans transport acceptée par TUI France, des frais supplémentaires de 50€ par personne sont facturés au client ;
- Frais de séjour libre : pour toute réservation d'un forfait TUI comprenant un nombre de nuitées inférieur à celui du forfait standard proposé par TUI France, des frais supplémentaires de 50€ par personne sont facturés au client ;
- Retour différé : en cas de demande de retour différé effectuée par le client lors de la réservation et acceptée par TUI France, des frais supplémentaires de 50€ par dossier seront facturés au client, en plus du montant du surcoût vol éventuellement applicable
- Modification sur place des prestations hôtelières ou du vol retour : en cas de demande de modification des prestations hôtelières ou aériennes effectuée sur place par le client, des frais supplémentaires de 50€ par dossier seront facturés au client, en plus du montant du surcoût hôtelier ou aérien éventuellement applicable.

5.2.2 Il est par ailleurs précisé ce qui suit :

- Prestations hors forfait : toutes prestations d'un forfait vendables et vendues hors forfait (même en complément d'un vol sec) peuvent faire l'objet d'un prix majoré par rapport au prix de la même prestation vendue dans le cadre d'un forfait.
- Les agences se réservent le droit de facturer des frais qui leur sont propres (frais de dossier, de service, billetterie ou autre) : se renseigner auprès de son agence d'inscription.
- Sauf mention contraire, toute personne s'inscrivant seule se verra appliquer le supplément chambre individuelle (la chambre individuelle est une chambre double occupée par une personne).
- Dans certains cas, une caution peut être demandée sur place par l'hôtelier lors de l'enregistrement (ex : prestations Look Montagne et Look Littoral)

5.3 Offres promotionnelles : sauf mention contraire, les réductions de prix et offres spéciales mentionnées dans les brochures ne sont pas cumulables entre elles, ni avec d'autres réductions de prix ou offres

promotionnelles proposées ponctuellement par TUI FRANCE (ex : les réductions enfant ne sont pas cumulables avec les promotions). D'une manière générale, sauf mention contraire, les offres promotionnelles ne sont pas cumulables entre elles. Il est précisé que les offres promotionnelles ne concernent pas les clients ayant déjà effectué leur réservation à la date de l'offre. Aucun remboursement ne pourra donc être effectué dans ce cas. Les réductions de prix et offres spéciales ; promos, etc. mentionnées en brochure sont limités au stock alloué (par produit, ville et date de départ). Les conditions spécifiques applicables aux offres promotionnelles sont précisées sur le support de publication de l'offre et/ou aux présentes conditions

5.4 Certaines brochures précisent les tarifs pratiqués par certaines compagnies aériennes à la date d'établissement des brochures, en fonction des destinations, des dates de départ et des classes de réservation. Les compagnies aériennes ont la faculté de modifier ces tarifs tant que les billets de ne sont pas émis. L'agence d'inscription communiquera au client les prix applicables au moment de la réservation.

ARTICLE 6 : REVISION DU PRIX

6.1 Les prix pourront être modifiés par TUI France :

- (i) à tout moment avant la réservation effective du client. Dans ce cas, le prix en vigueur lui sera confirmé avant toute inscription par son agence de voyages (ou sur le site internet) ;
- (ii) et dans les conditions du présent article 6.3 pour les clients déjà inscrits à un séjour.

Dans le cas des forfaits prédéfinis en brochure le prix du forfait est calculé sur la base d'un prix du vol spécialement négocié par TUI FRANCE dans une classe tarifaire dédiée, pour le jour de départ cité en référence et dans la limite du stock disponible. Lorsque le stock dans cette classe est atteint, un supplément pourra être appliqué pour les réservations effectuées dans une autre classe tarifaire, sur le même vol ou sur un autre vol ; le montant de ce supplément sera communiqué préalablement à la réservation.

6.2 TUI France fait bénéficier ses clients de la garantie des prix après la réservation pour les voyages (forfaits touristiques) proposés par TUI France comprenant des vols affrétés ou vols spéciaux, . En conséquence, une fois la réservation effectuée, les prix de ces prestations seront fermes et définitifs. Ils ne pourront donc pas être révisés à la hausse ou à la baisse, et ce quelles que soient les variations du cours des devises, du prix du transport et/ou des taxes. La garantie des prix ne couvre que les éléments inclus dans le prix.

6.3 Dans certains cas, les prix peuvent être révisés par TUI FRANCE, tant à la hausse qu'à la baisse, y compris pour les clients déjà inscrits et dans les conditions et selon les modalités ci-après. Toutefois et conformément à l'article L. 211-12 du Code du Tourisme, aucune modification du prix ne pourra être appliquée au cours des 20 jours qui précèdent la date de départ prévue, pour les clients déjà inscrits. Le prix de vente en vigueur au moment de l'inscription sera indiqué lors de la conclusion du contrat de voyage.

Pour les forfaits comprenant un vol régulier, TUI FRANCE répercute aux clients, le cas échéant, le montant de la surcharge carburant (ou de baisse carburant) qui lui a été communiqué par la compagnie aérienne et qui est directement pratiqué par cette-dernière. Les compagnies aériennes peuvent décider d'appliquer plusieurs hausses consécutives ; Dans ce cas, ces hausses seront intégralement répercutées par TUI France aux clients. En cas de diminution de prix, TUI France aura le droit de déduire ses dépenses administratives réelles.

ARTICLE 7 : ANNULATIONS OU MODIFICATIONS DU FAIT DU CLIENT

7.1 Conformément à l'article L211-14 I du Code du Tourisme, le client peut annuler le contrat à tout moment moyennant le paiement des frais ci-dessous. Toute demande d'annulation ou de modification émanant du client devra être adressée à l'agence d'inscription par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. La date de réception de cette demande sera celle retenue pour le calcul des frais visés ci-après.

7.2 Toute annulation ou modification émanant du client dans le cadre de l'article précité, entraîne la perception des frais suivants :

7.2.1. Pour les voyages, circuits, autotours, séjours prédéfinis en brochure comprenant un vol affrété/spécial ou régulier, ou vendus seuls (à l'exception des cas particuliers visés ci-dessous) ; pour les Forfaits Sélection TUI (sauf cas 7.2.2):

	Modification	Annulation
A plus de 30 jours avant le départ	50 € par personne	150 € par personne
30 à 22 jours avant le départ	50 % du prix total (minimum 50€)	50 % du prix total*
21 à 8 jours avant le départ	75 % du prix total (minimum 50€)	75 % du prix total*
A moins de 8 jours avant le départ	95 % du prix total (minimum 50€)	95 % du prix total*

* minimum 150 €

7.2.2. Pour les hôtels dits RER (Réservation, Emission, Règlement) vendus seuls, pour les Forfaits Sélection TUI comprenant un transport sur un vol low-cost et/ou un hôtel dit RER:

100% du montant de la réservation pour toute modification ou annulation, sous réserve de conditions plus favorables appliquées par le/les prestataire(s) concerné(s).

7.2.3. Pour les vols affrétés ou régulier ou low-cost vendus seuls :

100% du montant de la réservation pour toute modification ou annulation, sous réserve de conditions plus favorables appliquées par la compagnie aérienne.

7.2.4. Pour les croisières :

Les croisières sont soumises à des frais d'annulation spécifiques qui vous seront communiqués le cas échéant avant votre réservation

Frais d'annulation spécifiques applicables aux croisières suivantes :

Croisières Dream Yacht :

- A plus de 90 jours avant l'embarquement : 25% du montant total de la croisière
- Entre 89 et 60 jours avant l'embarquement : 50% du montant total de la croisière
- Entre 59 et 30 jours avant l'embarquement : 75% du montant total de la croisière
- 29 jours et moins avant l'embarquement : 100% du montant total de la croisière

Croisières Paul Gauguin ; Croisière Variety Cruise

- Dès la confirmation de la réservation jusqu'à 120 jours avant l'embarquement : 150€ par personne
- De 119 à 90 jours avant l'embarquement : 15% du montant total de la croisière
- De 89 à 60 jours avant l'embarquement: 25% du montant total de la croisière
- De 59 à 30 jours avant l'embarquement: 50% du montant total de la croisière
- à partir de 29 jours avant l'embarquement: 100% du montant total de la croisière

Croisières Aranui :

- Dès la confirmation de la réservation et jusqu'à 91 jours avant l'embarquement : 100€ par personne
- Entre 90 jours et 61 jours avant l'embarquement : 25% du montant total de la croisière
- Entre 60 jours et 45 jours avant l'embarquement : 35% du montant total de la croisière
- Entre 44 jours et 30 jours avant l'embarquement : 70% du montant total de la croisière
- De 29 jours et moins avant l'embarquement : 100% du montant total de la croisière

Croisières Silhouette Cruises :

- Dès la confirmation de la réservation et jusqu'à 30 jours avant l'embarquement : 10 % du montant total de la croisière
- Entre 29 et 22 jours avant l'embarquement : 35% du montant total de la croisière
- Entre 21 et 8 jours avant l'embarquement : 60% du montant total de la croisière
- De 7 jours et moins avant l'embarquement : 100% du montant total de la croisière

Lorsque la croisière est associée à un vol, les frais précités se cumulent avec les frais applicables au vol associé dans les conditions du point 7.2.3.

7.2.5. Pour les Prestations Sur Mesure :

Amérique Nord, Europe et Océanie :

- à plus de 60 jours avant le départ : 100 € par personne.
- de 60 à 31 jours du départ = 30 % du prix total (min. 100 €).
- à moins de 30 jours du départ et après la date de départ = 100% du prix total.

Afrique, Asie, Amérique Latine * :

- à plus de 31 jours avant le départ : 30% du prix total*.
- à moins de 30 jours du départ et après la date de départ = 100% du prix total*.

* Guatemala et croisière Galapagos : 100% du montant du voyage pour toute modification ou annulation dès l'inscription

Lorsque les Prestations Sur Mesure sont associées à un vol, les frais précités se cumulent avec les frais applicables au vol associé dans les conditions du point 7.2.3.

7.2.6. Généralités

- Il est précisé que la modification d'un séjour ou d'un circuit comportant un transport sur vol régulier entraîne l'annulation du titre de transport nominatif puis l'émission d'un nouveau billet par la compagnie aérienne. L'émission du nouveau billet est soumise à disponibilité du vol. Cette disponibilité peut alors être avec ou sans supplément (l'application ou non du supplément dépend de la catégorie tarifaire des places disponibles par rapport à la classe tarifaire souscrite dans le cadre du séjour ou du circuit initial).
- Avant le départ, toute demande de correction d'orthographe dans le prénom ou le nom d'un passager donnera lieu à l'application des frais de modification mentionnés ci-dessus, sous réserve de conditions plus favorables appliquées par la compagnie. En tout état de cause, toute modification cumulée des nom et prénoms sera traitée comme une cession dans les conditions de l'article 17 ci-après.
- Toute modification ou annulation de prestations optionnelles réservées postérieurement à la réservation initiale et/ou en supplément d'un forfait prédéfini en brochure donne lieu à l'application de frais à hauteur de 100 % du prix de la prestation optionnelle, ce dès la réservation, sauf conditions plus favorables selon les prestataires. Toute prestation non consommée ou partiellement consommée ne donnera lieu à aucun remboursement.
- Lorsque le client ne se présente pas au départ, à l'enregistrement ou à la première prestation aux heures et aux lieux mentionnés dans son carnet de voyage/convocation ou si le client se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage (défaut de présentation des documents nécessaires, tels que passeport, visa, certificat de vaccination, ou autres causes...) le voyage ne sera en aucun cas remboursé et les frais d'annulation ci-dessus seront dus à TUI France, sous réserve de l'article 16.10.

Par ailleurs, l'interruption du voyage ou du séjour par le client ou sa renonciation à certains services ou prestations compris dans le forfait, ou acquittés en supplément du prix du forfait lors de la réservation, ne pourra donner lieu à aucun remboursement ou avoir.

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

7.3 Conformément à l'article L221-28 du Code de la Consommation applicable en matière de contrats conclus à distance et hors établissement, les prestations touristiques proposées par TUI France ne sont pas soumises au droit de rétractation.

7.4 Le client a également la possibilité d'annuler son contrat avant le départ dans les conditions prévues par l'article L211-14 II du Code du Tourisme, étant précisé que l'appréciation de la survenance de ces circonstances reposera sur des éléments objectifs.

7.5 Toute modification du séjour sur place (prolongation, retour différé, modification d'hôtel...) à la demande du client, sera soumise à l'accord préalable de TUI France. Toute modification se fera sous réserve de disponibilités (hôtelière et/ou aérienne et/ou des transféristes) et du paiement des frais afférents par le client (paiement du prix du transfert, des nuitées complémentaires, d'un nouveau vol...), étant entendu que ces frais pourront, dans certains cas, être différents des prix figurant en brochure. S'ajouteront à ces frais, des frais de service de 50€ par dossier, dus à TUI France.

ARTICLE 8 : MODIFICATION OU ANNULATION DU FAIT DE TUI France AVANT DEPART

8.1 Modification du fait de TUI FRANCE avant le départ.

Si, avant le départ, un événement extérieur, s'imposant à TUI FRANCE au sens de l'article L. 211-13 du Code du tourisme, contraint TUI FRANCE à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le client, le client sera averti par TUI FRANCE ou par son agence d'inscription, sur un support durable, le plus rapidement possible. Il lui sera proposé soit une modification du voyage, soit un voyage de substitution. Le client pourra alors, soit accepter la modification proposée, soit résilier le contrat. Le client qui opte pour la résiliation pourra obtenir le remboursement intégral des sommes versées dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat. Sauf indication contraire, le client devra faire part de sa décision (acceptation de la modification ou résiliation) dans un délai maximal de 7 jours à compter de réception de l'information précitée. À défaut de réponse dans ce délai, le client sera réputé avoir accepté la modification proposée.

8.2 Annulation par TUI FRANCE avant le départ.

TUI France peut annuler le voyage ou le séjour avant départ et, à défaut de solution de remplacement au tarif en vigueur, rembourser l'intégralité des sommes versées sans être tenu à une indemnisation supplémentaire, dans les cas suivants :

- (i) Lorsqu'un nombre minimal de participants est requis pour la réalisation d'un circuit ou d'un voyage et que ce nombre n'est pas atteint, sous réserve que TUI France ou l'agence d'inscription en informe le client au moins :
 - o 20 jours avant la date de départ dans le cas de voyages dont la durée dépasse 6 jours ;
 - o 7 jours avant la date de départ dans le cas de voyages dont la durée est de 2 à 6 jours ;
 - o 48h avant le début du voyage dans le cas de voyages ne durant pas plus de 2 jours.

Il est précisé à ce titre que les dates de départs indiquées comme garanties en brochure sont avec un minimum de 3 participants.

- (ii) Si TUI FRANCE est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables.

Dans les autres cas, si TUI FRANCE décide d'annuler le voyage ou le séjour avant le départ et si les parties ne parviennent pas à un accord amiable sur un voyage ou séjour de substitution, TUI FRANCE remboursera le client de l'intégralité des sommes versées et lui versera une indemnité au moins égale à la pénalité que celui-ci aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Le cas échéant, TUI FRANCE procédera aux remboursements dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat

ARTICLE 9 : DUREE DU VOYAGE

La durée du séjour est calculée en nuitées (nombre de nuits) et prend en compte le temps consacré au transport (transferts inclus) et la durée du séjour ou du circuit sur place, depuis l'heure de convocation à l'aéroport le jour du départ jusqu'à l'heure d'arrivée le jour du retour. Il est donc possible que la première

et/ou la dernière nuit ou que la première et/ou la dernière journée soi(en)t intégralement consacrée(s) au transport.

Le client est informé qu'il pourra être privé de quelques heures de séjour à l'arrivée ou/et au départ, ou que son séjour pourra se trouver prolongé, notamment en raison des horaires d'avion imposés par les transporteurs, des aléas climatiques, de tout cas fortuit, d'impératifs de sécurité notamment en période de trafic intense où les rotations sont plus fréquentes et peuvent, entraîner certains retards,.

Il est vivement recommandé au client de ne prévoir aucun engagement la veille du départ en voyage ainsi que le lendemain du jour de retour.

Le client est informé que des changements d'aéroports à l'aller et au retour peuvent se produire, notamment à Paris (entre Orly et Roissy).

Départ de province : TUI FRANCE multiplie les départs de province pour un grand nombre de circuits et de séjours. Si les dates de vol pour la province sont décalées par rapport au programme de référence mentionné le cas échéant en brochure, l'éventuelle journée en plus est libre et donc à la charge du client. De même, le retour à destination de la province peut être programmé plus tôt que celui du programme de référence mentionné en brochure, et dans ce cas, aucun remboursement de prestations non utilisées ne sera dû. En outre, en cas de nécessité, il se peut que le client soit acheminé par tout autre mode de transport (autocar par exemple).

La prise de possession et la restitution de la chambre par le client se feront selon les usages de l'hôtellerie internationale et aucune réclamation ou demande de remboursement du client à cet égard ne sera prise en compte.

TUI FRANCE privilégie la vente de séjours pour lesquels la prestation vendue couvre l'intégralité des nuits à destination et se réserve le droit, pour les ventes ne respectant pas cette typologie, de ne pas les autoriser ou d'appliquer un supplément.

ARTICLE 10 : CONVOCATION

10.1 Les informations et instructions concernant le voyage (horaires, rendez-vous, numéro de vol, etc.) seront précisées en temps utiles avant le début du voyage (au plus tôt 21 jours avant le départ), par une convocation, soit remise directement par l'agence d'inscription, soit disponible via un site web dédié. À défaut de réception de ces documents, le client doit se manifester auprès de son agence d'inscription.

10.2 Il est demandé au client de se conformer aux horaires mentionnés sur la convocation et de prendre en compte le temps d'attente dû aux formalités de douanes et de police.

Toute présentation ultérieure à l'heure limite d'enregistrement (H.L.E.) indiquée sur la convocation aéroport entraînera l'annulation du dossier et l'application des frais d'annulation correspondants.

ARTICLE 11 : FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Les formalités administratives figurant dans les brochures (et/ou, dans le cas des Forfaits Sélection TUI et des Prestations Sur Mesure, qui sont transmises directement par l'agent de voyage avant l'inscription) s'adressent uniquement aux ressortissants français. Pour les autres ressortissants, TUI France attire l'attention du client sur la nécessité de se renseigner, avant de procéder à la réservation, sur les formalités à accomplir en contactant l'ambassade ou le consulat concerné.

Des informations générales sont disponibles sur les sites www.diplomatie.gouv.fr, www.action-visas.com et www.pasteur.fr.

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

Pièce d'identité et visa :

Il appartient au client de s'assurer qu'il est en règle (et que les personnes figurant sur son dossier le sont également) avec les formalités de police, de douane et de santé, qui lui ont été indiquées pour la réalisation du voyage et de s'assurer que les noms et prénoms qui figurent sur leurs documents de voyage

correspondent exactement à ceux figurant sur leur pièce d'identité, passeport, visas etc. . Pour voyager dans les pays de l'Union Européenne et de l' Espace Schengen il faut être en possession d'une carte nationale d'identité (CNI) et/ou d'un passeport tous deux en cours de validité et en bon état. Certains pays exigent que la validité du passeport et/ou de la CNI soit supérieure à 6 mois après la date de retour, ainsi que la présentation d'un billet de retour ou de continuation, de fonds suffisants, d'une attestation d'assurance assistance, d'un carnet de vaccination international et d'un visa, se référer au pays de destination. Il est précisé que le délai de délivrance d'un visa et la décision relative à la délivrance ou non d'un visa incombent aux autorités des pays de destination, seules compétentes en la matière. A ce titre, TUI France informe les clients que la durée approximative d'obtention des visas est en moyenne de 15 jours à compter de la réception de l'intégralité des documents requis par l'ambassade ou le consulat concerné, cette durée pouvant aller jusqu'à 28 jours environ, en fonction des destinations (Ex : Russie) et de la période à laquelle s'effectue la demande de visa (haute ou basse saison). Dans tous les cas les passeports et/ou CNI périmés ou en mauvais état ne sont pas acceptés pour voyager. Il convient donc de vérifier les documents exigés par le pays de destination.

Il appartient au client de respecter scrupuleusement les formalités applicables et de vérifier la conformité de l'orthographe des nom et prénom figurant sur les documents de voyage avec ceux inscrits sur leurs papiers d'identité (passeport, visa...).

Les clients ayant réservé des vols à tarif typologique (famille, jeunes, couples, seniors...) doivent se munir de justificatifs pouvant leur être réclamés lors des enregistrements.

Attention : la prolongation de la validité de la CNI, désormais d'une durée de 15 ans au lieu de 10, peut impliquer de voyager avec une CNI dont la date de validité est facialement expirée. Celle-ci peut être refusée par certains pays étrangers. Aussi, afin d'éviter tout risque de blocage ou de refus d'embarquement, TUI France recommande dans ce cas de voyager avec un passeport dont la validité doit correspondre à celle demandée par le pays de destination. La prolongation de cette validité n'est valable que pour les personnes majeures au moment de la délivrance de la CNI (se reporter aux informations données par la Préfecture de Police).

Pour les USA : l'attention des clients est attirée sur l'obligation d'obtenir une pré-autorisation d'entrée ou de transit aux USA pour chacun des passagers inscrits, au plus tard 72 h avant la date de départ, chaque passager devant personnellement créer son dossier de pré-autorisation sur le site <https://esta.cbp.dhs.gov> ; cela en plus de la nécessité de disposer d'un passeport électronique ou biométrique. Les autorités américaines recommandent aux femmes mariées d'utiliser leur nom de jeune fille lors de leur inscription à un voyage : il doit en effet figurer sur les billets d'avion, le formulaire ESTA et être utilisé pour les différentes formalités de sécurité obligatoires pour l'accès ou le transit aux USA (informations complémentaires des procédures APIS, Secure Flight,...).

Mineurs : Tout mineur français doit être en possession d'une pièce d'identité. Pour les destinations de l'Union Européenne et de l'Espace Schengen l'enfant mineur français peut voyager avec une carte nationale d'identité (CNI) ou un passeport nominatif (valable 5 ans), tous les deux en cours de validité et en bon état. Pour toutes les autres destinations il doit être en possession d'un passeport en cours de validité ou valide plus de 6 mois après la date de retour et en bon état et d'un visa selon le pays de destination. Pour toutes les destinations nécessitant un passeport, un mineur, quel que soit son âge, doit désormais posséder un passeport nominatif. Dans tous les cas les passeports et/ou CNI facialement périmés ou en mauvais état ne sont pas acceptés pour voyager. Le livret de famille ne constitue pas une pièce d'identité permettant, à lui seul, de voyager et il ne peut pas se substituer au passeport ou à la CNI.

Attention : un mineur, quelle que soit sa nationalité et résident en France, et non accompagné de ses parents (ou d'une personne détentrice de l'autorisation parentale), ne peut plus quitter la France sans autorisation. L'autorisation de Sortie du Territoire prend la forme d'un formulaire à télécharger Cerfa N°15646*01, à remplir et signer. Il est disponible sur le site <https://www.service-public.fr/particuliers/vos-droits/F1359>

L'enfant qui voyage à l'étranger sans être accompagné de l'un de ses parents doit présenter les 3 documents suivants :

- La pièce d'identité du mineur : carte d'identité ou passeport
- Le formulaire signé par l'un des parents titulaire de l'autorité parentale
- La photocopie du titre d'identité du parent signataire du formulaire

L'utilisation du passeport seul n'est plus considéré comme suffisante.

L'autorisation de sortie du territoire est exigible pour tous les mineurs résidant en France, quelle que soit leur nationalité.

Attention, si l'enfant voyage avec un seul de ses parents, et s'il n'a pas le même nom et/ou s'il n'habite pas à la même adresse que le parent qui l'accompagne, il sera réclamé la preuve que l'autre parent autorise ce voyage sous forme d'une lettre manuscrite rédigée par le parent qui ne voyage pas et autorisant l'enfant à voyager + la copie du livret de famille + la copie de la pièce d'identité du parent qui ne voyage pas.

Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet. Le mineur devra voyager accompagné de son représentant légal ou d'une personne majeure assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur.

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

Important : Un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés (passeport, visas, certificats de vaccinations, billets...) ne pourrait prétendre à aucun remboursement sauf cas prévu à l'article 16.10. Il en va de même pour les escales, les transits...

Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de voyage (billets ou rachat de billets) restent à la charge du client et ne peuvent, en aucun cas, être remboursés.

En cas de survenance d'un événement politique ou sanitaire (préalablement ou postérieurement à la signature du contrat) pouvant présenter des contraintes ou dangers pour le client, TUI FRANCE pourra subordonner le départ du client à la signature d'un document aux termes duquel le client reconnaîtra avoir pris connaissance des risques associés à son séjour. TUI FRANCE peut aussi être amenée à annuler le séjour du client.

ARTICLE 12 : OBLIGATION D'INFORMATION A LA CHARGE DU CLIENT

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

ARTICLE 13 : INFORMATION PERSONNES A MOBILITE REDUITE

Lorsque cela est possible, les brochures fournissent des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite.

Les hôtels indiqués comme étant adaptés, d'une manière générale, aux personnes à mobilité réduite sont ceux disposant de chambres en ce sens et de parties communes avec facilités d'accès, selon les normes locales en vigueur.

Par ailleurs, d'une manière générale, les transferts collectifs (de norme locale) prévus dans les séjours proposés par TUI France sont adaptés aux personnes à mobilité réduite accompagnées ou ne nécessitant pas d'aide extérieure substantielle, et dont l'équipement peut être entreposé dans les soutes du moyen de transport utilisé.

Pour les circuits et compte tenu de leurs spécificités, TUI France ou l'agence d'inscription informera le client sur l'adéquation du voyage, d'une manière générale, aux personnes à mobilité réduite, préalablement à la réservation.

A la demande du voyageur, TUI France ou le détaillant fournit des informations plus précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour à ses besoins.

ARTICLE 14 : ASSURANCES

Aucune assurance couvrant les frais d'annulation du contrat, les bagages, l'assistance/rapatriement en cas d'accident, de maladie ou de décès, n'est comprise dans les formules de voyages. Toutefois, le client peut souscrire une assurance optionnelle en ce sens aux conditions mentionnées dans la brochure, sous la rubrique « Assurances voyage ». Il est cependant précisé qu'en tout état de cause, les Clubs Marmara, les hôtels MMV France, et les circuits de la gamme Nouvelles Frontières sont exclusivement proposés aux clients sous l'assurance Présence Assurance Tourisme (détails et conditions sur www.tui.fr ou en agence).

Les contrats d'assurances sont disponibles sur le site www.tui.fr et en agence de voyage.

En cas d'annulation du voyage ou du séjour par le client, la prime d'assurance n'est pas remboursable. En outre, ces assurances sont non cessibles.

Si le client justifie d'une garantie antérieure pour les risques couverts par l'assurance souscrite, le client a la possibilité de renoncer sans frais à cette assurance dans un délai de 14 jours à compter de sa conclusion et tant qu'aucune garantie n'a été mise en œuvre.

ARTICLE 15 : RESPONSABILITE

Le détaillant et l'organisateur sont responsables de la bonne exécution des services de voyages prévus au contrat conformément à l'article L211-16 du Code du Tourisme et sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L211-17-1 du Code du Tourisme.

En aucun cas, TUI FRANCE ne pourra être tenue pour responsable des dommages imputables soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables. La responsabilité de TUI FRANCE ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects.

TUI FRANCE ne pourra être tenue pour responsable de l'exécution des prestations achetées sur place par le client et non prévues au descriptif, ni des pré-acheminements ou post-acheminements pris à l'initiative du client. TUI FRANCE conseille de manière générale de prévoir un temps de connexion minimum de trois heures et recommande à ses clients devant effectuer un pré ou un post acheminement, de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, afin d'éviter le risque éventuel de leur perte financière.

La responsabilité des compagnies aériennes est limitée en cas de dommage, plainte ou réclamation de toute nature, exclusivement au transport aérien des passagers et de leurs bagages comme précisé dans leurs conditions de transport et conformément aux dispositions des conventions internationales en vigueur (Convention de Varsovie de 1929, Convention de Montréal du 28 mai 1999) et/ou des règlements communautaires (notamment le règlement CE 261/2004 du 11 février 2004). La responsabilité de TUI FRANCE ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien telle que résultant de l'application des règles ci-dessus.

Dans les autres cas et à l'exception des préjudices corporels ou des dommages causés intentionnellement ou par négligence, les dommages et intérêts versés par TUI France ne pourront excéder trois fois le prix total du voyage ou du séjour.

Il est de la responsabilité du client de respecter toutes les règles et consignes de sécurité. Le client se doit de faire preuve de bon sens, de prudence et de précaution lors des activités auxquelles il participe. Il appartient au client de respecter le règlement intérieur des hôtels dans lesquels il séjourne et de ne pas faire preuve d'incivilité durant son voyage. A défaut l'hôtelier et/ou TUI France seront autorisés à interrompre le séjour du client du fait de son comportement fautif. Dans un tel cas, le client n'aura droit à aucun remboursement ni indemnité et supportera seul tous les frais consécutifs à son interruption de son séjour.

ARTICLE 16 : TRANSPORT AERIEN

16.1 Identité du transporteur aérien : pour ses voyages et séjours, TUI FRANCE confie la réalisation de ses vols à des compagnies régulières, vols affrétés ou low cost, contractuelles et de fait (partage de code par exemple) dont une liste, par destination figure dans les brochures conformément au Règlement (CE) n°2111-2005 et aux articles R.211-15 et suivants du Code du Tourisme. TUI FRANCE recourt aux services des compagnies aériennes régulières française ou étrangère, dûment autorisée par la DGAC ou par son autorité de tutelle, à survoler et desservir les territoires français et de destination. Tout changement ou modification de la compagnie aérienne sera porté à la connaissance du client dans les conditions des textes applicables précités.

16.2 Conditions de transport : d'une manière générale, le transport aérien est soumis aux conditions générales de transport de chaque compagnie aérienne (accessibles sur le site de la compagnie), sous réserve des présentes conditions générales et particulières qui prévalent sur certains points (tel que la franchise bagage autorisée en soute) et sauf autres mentions contraires dérogatoires.

16.3 Bagages. Le poids des bagages autorisé est différent sur les vols nationaux et internationaux, et selon les compagnies et/ou les types de vols; les conseillers voyages TUI FRANCE renseigneront le client à ce

sujet. A défaut d'indication contraire, aucun bagage en soute n'est inclus sur les vols affrétés et certains vols réguliers ou low-cost proposés par TUI FRANCE. Il est précisé à cet égard que les frais relatifs à une franchise bagage ou supplément de bagage resteront à la charge exclusive du client. Les règles restrictives en matière de bagages (produits interdits, taille/poids des bagages cabines le cas échéant...) sont disponibles sur les sites des compagnies aériennes concernées ; ces-dernières sont seules décisionnaires en la matière. Toutes les mesures de sûreté peuvent être consultées sur le site internet du Ministère de l'Environnement, de l'Energie et de la Mer, rubrique « Transports », « Mesures de Sûreté ». 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.

16.4 Horaires / Lieu des escales et correspondances : Lorsqu'ils sont connus avant la réservation ou au moment de la réservation, les horaires prévisionnels de départ et de retour sont communiqués au client, étant précisé qu'ils sont susceptibles de modification. En effet, étant donné le nombre important d'aéroports de départ et les contraintes liées à chaque aéroport, ces horaires peuvent varier et sont souvent confirmés définitivement en temps utiles avant le départ. De plus, un incident technique, de mauvaises conditions climatiques ou d'autres éléments peuvent entraîner des retards importants ou même un changement d'aéroport.

De même, lorsqu'ils sont connus avant la réservation ou au moment de la réservation, la durée et le lieu des escales et correspondances sont communiqués au client ; ils sont également susceptibles de modification.

En tout état de cause et conformément à l'article L211-10 du Code du Tourisme, il sera remis au client en temps utiles avant le début du voyage, les documents nécessaires et les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

16.5 Modifications/annulation : pour certains voyages, les dates et/ou horaires de départ et/ou de retour sont susceptibles d'être modifiées si les conditions de la compagnie aérienne l'exigent. De même, le nom de l'aéroport (lorsque la ville desservie en comporte plusieurs) ou la compagnie aérienne sont mentionnés à titre indicatif ; ils peuvent donc être modifiés (dans les conditions prévues par la loi). Le client en sera avisé dans les meilleurs délais via le site web e-carnet ou par téléphone/SMS et doit à cet effet communiquer ses numéros de téléphone lors de l'inscription. Il est fortement recommandé au client de communiquer un numéro de téléphone portable ; il est en effet indispensable, en particulier en cas de modification de dernière minute, que TUI FRANCE puisse être en mesure d'informer le client rapidement.

16.6 Confirmation retour : Certaines compagnies aériennes imposent au client de confirmer son retour, au plus tard 48 h avant la date de retour prévue. Il est vivement recommandé de confirmer le retour sur place auprès du transporteur ou, le cas échéant, du correspondant ou représentant local ou, selon le cas, de vérifier les horaires de vols sur le site www.tui.fr. Dans certains cas, pour les clients ayant acquis un séjour prédéfini en brochure, la confirmation est effectuée par les représentants TUI France et les horaires sont affichés, au plus tard, la veille du départ sur les panneaux d'affichage généralement situés dans le hall de l'hôtel de séjour.

16.7 Vols spéciaux, vols affrétés, vols réguliers : toute place non utilisée à l'aller ou au retour ne peut, en aucun cas, être remboursée. Le report sur un autre vol implique le paiement du nouveau vol. Les retours sur les vols affrétés ne sont pas modifiables. Tout billet perdu ou volé ne pourra être remboursé. Pour les vols réguliers, en cas de réémission du billet effectuées à la demande du client, des frais de réémission pourront être facturés au client. Le client qui n'a pas occupé la place réservée sur le vol aller, mais qui souhaite néanmoins occuper la place réservée sur le vol retour, devra en avvertir TUI FRANCE avant son départ

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

directement auprès du transporteur dont le nom est mentionné sur le billet. En tant que mandataire (le cas échéant), TUI FRANCE appliquera au client les prix fixés et appliqués par les transporteurs aériens au moment de la vente.

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

16.10 Remboursement des taxes : Le client qui a annulé avant départ ou qui n'a pas embarqué a la faculté d'obtenir le remboursement des taxes aéroportuaires en envoyant un courrier à TUI France – Service Avant Départ ou Service Après Départ (selon le cas). Il est précisé que la taxe dite de surcharge carburant, qui n'est pas remboursable, est parfois incluse dans le montant global des taxes figurant sur le contrat et/ou le billet (vols réguliers).

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

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

16.13 Emission de CO2 : Afin de connaître le volume de dioxyde de carbone émis au cours de son trajet, le client est invité à se connecter sur le lien mis à disposition par la Direction Générale de l'Aviation Civile, accessible à l'adresse suivante : <http://eco-calculateur.aviation-civile.gouv.fr/> .

ARTICLE 17 : CESSION DU CONTRAT DE VOYAGE

Lorsqu'il porte sur un séjour ou un circuit, le client peut céder son contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui (modes d'hébergement et de pension identiques...), tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Le client ne peut pas céder son (ses) contrat(s) d'assurance ou d'assistance. Le cédant est tenu d'informer TUI France ou l'agence d'inscription de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard 7 jours avant la date de début du voyage ou du séjour. Un nouveau contrat sera établi au nom du cessionnaire.

La cession du contrat entraîne dans tous les cas, des frais administratifs de cession de 100 € par personne dus à TUI France ainsi que, le cas échéant, les frais supplémentaires supportés par TUI France en raison de cette cession. En particulier, les frais de cession supplémentaires qui seraient facturés par la compagnie aérienne seront appliqués au client, notamment dans le cas où le forfait cédé comporte un transport sur un vol régulier ou low cost et/ou si le billet a été émis. Il est précisé que dans certains cas, les compagnies aériennes facturent des frais supérieurs au prix du billet initial.

En tout état de cause, le cédant et le cessionnaire du contrat sont solidairement responsables du paiement de l'ensemble des frais visés ci-dessus ainsi que du paiement du solde du prix le cas échéant.

ARTICLE 18 : APRES-VENTE

18.1. TUI France met à la disposition des clients un numéro non surtaxé destiné à recueillir leurs appels en vue d'obtenir la bonne exécution de leur contrat ou le traitement d'une réclamation, de se plaindre de toute non-conformité ou de demander une aide si le voyageur est en difficulté sur place: 01 73 29 26 26 (Direction des services de la relation clients - adresse en tête du présent document), sad@tuifrance.com (« Service avant départ et à destination ») ou serviceapresvoyage@tuifrance.com.

18.2. Le voyageur est tenu de signaler toute non-conformité constatée sur place dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce. A ce titre, TUI France recommande aux clients de signaler et de faire constater sur place par écrit auprès du représentant de TUI France toute défaillance dans l'exécution du

contrat. Le client a également la possibilité d'informer TUI France notamment par le biais au numéro/email susvisé, ou le détaillant par l'intermédiaire duquel le voyage ou le séjour a été acheté. Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant éventuel des dommages-intérêts ou réduction de prix dus (le cas échéant) si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du client.

18.3. Sans préjudice de l'article 18.2, toute réclamation devra être transmise, accompagnée des pièces justificatives, dans un délai maximum de 30 jours après la date de retour. L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Toute appréciation d'ordre subjectif ne sera prise en compte. Le dédommagement éventuellement consenti pour une réclamation portant sur les prestations terrestres ne pourra être basé que sur le prix de ces dernières. TUI France s'engage à faire le maximum pour traiter les réclamations dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la réception. Mais en fonction de la complexité et de la nécessité de diligenter des enquêtes auprès des hôtels ou prestations de services, ce délai pourra être allongé.

18.4. Après avoir saisi le service clients, et à défaut de réponse satisfaisante dans le délai susvisé, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel . Le cas échéant, le client peut également saisir la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n°524/2013 du Parlement européen et du Conseil (<https://webgate.ec.europa.eu/odr>) .

ARTICLE 19 : DONNEES PERSONNELLES

Conformément à la loi Informatique, fichiers et libertés et aux dispositions relatives à la protection des données personnelles, les données concernant les clients sont nécessaires au traitement de leurs demandes et sont destinées à TUI France et aux sociétés du Groupe TUI, pour la gestion de leurs prestations. Afin de permettre l'exécution de la commande des clients, ces informations seront communiquées aux partenaires de TUI France, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...), qui peuvent être situés hors de l'Union Européenne. D'une manière générale, les clients disposent notamment d'un droit d'accès, de portabilité, d'opposition, de rectification et de suppression relativement à l'ensemble des données les concernant à TUI France – Service Marketing. La politique de TUI France en matière de données personnelles (« Politique de Confidentialité »), conforme au Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (Règlement n°2016/679), est disponible en agence et à l'adresse <https://www.tui.fr/politique-confidentialite/>. TUI France informe également les clients de leur droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, à l'adresse www.bloctel.gouv.fr.

ARTICLE 20 : VALEURS, VOLS ET PERTES

Il est fortement recommandé de ne pas emporter d'objets de valeurs (bijoux...) mais uniquement d'effets nécessaires et appropriés au but et conditions spécifiques du voyage. TUI FRANCE n'est pas responsable des vols commis dans les hôtels. Il est recommandé aux clients de déposer les objets de valeur, papiers d'identité et titres de transport dans le coffre de l'hôtel. Le client est responsable de l'oubli ou de la perte d'objets intervenus notamment lors du transport ou des transferts.

Il est en outre déconseillé de laisser dans les bagages confiés aux transporteurs tous papiers d'identité, médicaments indispensables, objets de valeur, espèces, appareils photographiques, caméscopes [...]. Le client peut établir une déclaration de valeurs à l'enregistrement.

ARTICLE 21: TOURISME RESPONSABLE

TUI FRANCE s'est engagé en faveur du tourisme durable, par la mise en place d'une politique plus respectueuse de l'environnement, des ressources, du patrimoine, de l'économie locale, des pays visités, ainsi qu'à travers la lutte contre l'exploitation sexuelle des enfants dans le tourisme. TUI FRANCE encourage chacun de ses clients à adopter un comportement responsable et solidaire lors de ses voyages.

ARTICLE 22 : LOCATION DE VOITURES

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

ARTICLE 23 : BON A SAVOIR

23.1 Classification des hôtels : la classification des hôtels qui est mentionnée en étoiles correspond à une classification en normes locales ; elle est effectuée par les ministères de tourisme locaux, selon des normes parfois très différentes ou inférieures aux normes françaises. Par ailleurs, pour une même catégorie, le confort peut varier d'un hôtel à l'autre

23.2 Types de chambres

La chambre "double" est souvent composée de deux lits jumeaux et parfois d'un grand lit. La chambre "individuelle" est souvent une chambre double occupée par 1 personne (d'où le supplément chambre individuelle). Elle peut être moins bien située et plus petite que la chambre double. La chambre "triple" est souvent une chambre double avec adjonction d'un lit supplémentaire ou d'appoint (confort sommaire). Ceci permettant de ne pas payer de supplément chambre individuelle, présente toutefois des inconvénients d'utilisation tels qu'espace réduit ou lit pliant. La chambre "quadruple" est souvent composée d'une seule chambre dont la capacité maximum est de 4 personnes (avec adjonction de lits supplémentaires, d'appoint ou superposés). La chambre "familiale" est composée d'une ou deux pièces (varie selon les établissements) et d'une salle de bains ou douche commune dont la capacité maximum est généralement de 5 personnes (avec adjonction de lits supplémentaires, d'appoint ou superposés). Les chambres "communicantes" sont disponibles dans certains établissements (parfois avec suppl.) en nombre limité, dont l'attribution est faite en priorité et sur demande aux familles avec enfants. **À noter** :- Dans chaque hôtel se trouvent des chambres moins bien placées, vendues au même prix que les autres. TUI France ne peut garantir la situation de la chambre. - Selon l'hôtel, l'utilisation de la climatisation dans les chambres peut être soumise à horaires et à périodes (en règle générale du 1er juin au 15 oct.). - Un hôtel décrit comme face à la mer ne signifie pas que toutes les chambres ont une vue mer. - Au sujet des chambres vue mer, cela ne signifie pas toujours une chambre 100% face à la mer, la vue peut être latérale et parfois légèrement entravée.

23.3 Repas : La demi-pension signifie petit déjeuner et diner. La pension complète signifie : petit déjeuner, déjeuner et diner. Elle ne comprend pas les boissons, sauf indication contraire dans les descriptifs produits. La formule « tout inclus » signifie en général petit déjeuner, déjeuner, dîner, snacks et boissons (ou toute autre définition selon le descriptif de l'hôtelier). Attention, cette formule ne signifie pas pour autant que tout est gratuit, seul le descriptif fait foi

Toutes les prestations (boissons etc.) qui ne sont pas précisées dans le descriptif ne sont pas incluses dans la formule réservée. Par ailleurs, les boissons incluses dans la formule sont uniquement des boissons locales. Toutes les boissons importées sont payantes, sauf mention contraire dans le descriptif. L'eau en bouteille n'est pas garantie même dans la formule tout inclus ; elle peut être proposée en fontaine ou au verre. Enfin, les jus de fruits pressés ainsi que le café type « expresso » sont généralement en supplément.

23.4 Mini-club, Club ado, junior club ou garderie : ne peuvent prendre en charge des enfants fébriles, malades ou nécessitant l'assistance particulière d'une personne ou d'une surveillance. Ces enfants resteront sous la garde de leurs parents. Dans certains établissements, l'inscription d'un mineur dans les services « enfant » est conditionnée à la remise préalable d'un document attestant que l'enfant est à jour de l'ensemble des vaccins obligatoires (photocopie carnet de santé. Ils ne fonctionnent qu'avec un minimum d'enfants pour constituer un groupe et les activités peuvent varier en intensité selon sa taille. L'âge minimum requis varie selon les hôtels, se référer au descriptif produit. Un jour de fermeture par semaine est généralement prévu

23.5 Animation : L'animation est francophone dans les Clubs Marmara et les Clubs Lookéa.

23.6 Circuits : Les dates de départs indiquées comme garanties en brochure sont avec un minimum de 3 participants. L'itinéraire des circuits est donné à titre indicatif. Les étapes des circuits peuvent être modifiées, inversées ou décalées en fonction des impératifs locaux. Les noms des hôtels sont donnés à titre indicatif et peuvent être remplacés par d'autres hébergements de catégorie similaire. La présence d'un guide (le cas échéant) n'est assurée qu'à compter de l'arrivée dans le pays de destination. Il se peut qu'à certaines étapes et sur certains sites, un guide officiel local remplace votre guide habituel, ce dernier n'ayant pas le droit de faire de commentaires sur le site en question. Le standard de qualité des autocars à destination est souvent inférieur au standard français.

23.7 Transferts : Le type de transfert inclus dans le prix est mentionné le cas échéant dans le descriptif produit. Il existe divers types de transferts (collectif : desserte de plusieurs établissements ; exclusif : desserte d'un seul établissement ; privé : associé à un seul dossier ; navettes locales publiques). Les chauffeurs et/ou transféristes peuvent ne pas parler français ; les transferts peuvent s'effectuer sans assistance. Dans le cas de la vente d'un forfait sans transport, ou de vols d'arrivée et/ou de retour anticipés, différés ou supplémentaires par rapport au programme de base, les transferts et/ou assistance (entre l'hôtel et l'aéroport notamment) ne seront pas assurés et demeurent, en conséquence, à la charge du client.

23.8 Animaux : Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, les animaux ne sont pas acceptés dans les voyages ou séjours proposés par TUI France (sauf exception acceptées lors de la réservation).

23.9 Règlement intérieur des hôtels : En s'inscrivant à un voyage ou séjour proposé par TUI France, les voyageurs s'engagent à respecter le règlement intérieur des hôtels ou établissements dans lesquels ils séjournent (notamment les règles et consignes de sécurité), et à ne pas faire preuve d'incivilité.

ARTICLE 24 : LOI APPLICABLE

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

TUI FRANCE S.A. au capital social de 5 000 000 €- RCS Nanterre 331 089 474

II FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD POUR LES CONTRATS DE VOYAGE A FORFAIT

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](#). TUI France/ le détaillant seront entièrement responsable (s) de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, TUI FRANCE dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

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. TUI FRANCE a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (15 avenue Carnot 75017 Paris ; info@apst.travel; 01 44 09 25 35 / 01 44 09 88 00) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de TUI FRANCE.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national :

https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701