

CONDITIONS DE VENTE

TUI France est une société par actions simplifiée dont le siège social est situé 32, rue Jacques Ibert, 92300 Levallois-Perret, immatriculée au registre des agents de voyages sous le numéro IM 093120002, membre de l'A.P.S.T. (Association Professionnelle Solidarité Tourisme), qui assure sa garantie financière (ci-après : «TUI FRANCE»). TUI FRANCE a souscrit une assurance afin de garantir les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle auprès d'XL Insurance Company Limited, 50 rue Taitbout, 75320 Paris Cedex 09, pour un montant de garantie tous dommages confondus, par sinistre et par an, de 5 000 000 euros.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Article R.211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R.211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R.211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R.211-5

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R.211-6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique,

il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
- 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
 - a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
 - b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
- 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;
- 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R.211-7

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R.211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenus comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R.211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il

méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R.211-10

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R.211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

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

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

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

Seules sont concernées par les présentes conditions générales et particulières :

- (i) les prestations commercialisées dans cette brochure TUI.
- (ii) les prestations commercialisées par TUI France dans le cadre de forfaits dits «dynamiques», c'est-à-dire les combinaisons de prestations parmi une sélection (ci-après les «Forfaits Dynamiques»), et
- (iii) les prestations «sur mesure» hors brochure proposées par TUI France (ci-après les «Prestations Sur Mesure»).

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 et séjours TUI France, de toutes prestations contenues dans les brochures (et/ou dans les Forfaits Dynamiques 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.

ARTICLE 2 : INFORMATION PRÉALABLE

Conformément à l'article L. 211-8 du Code du Tourisme, les brochures diffusées par TUI France (et/ou le cas échéant, les devis) ont vocation à informer les clients, préalablement à la signature du contrat de vente, du contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation et de modification du voyage. Afin de connaître tous les prix applicables, le client est invité à se rapprocher de son agence de voyages ou à consulter le site Internet. Conformément à l'article R. 211-5 du Code du Tourisme, TUI FRANCE se réserve le droit d'apporter des modifications aux informations figurant dans les brochures, notamment au prix et au contenu des prestations de transport et de séjour, à l'identité du transporteur aérien, ainsi qu'aux dates d'ouverture et de fermeture des hôtels, aux itinéraires des circuits, etc.

ARTICLE 3 : INSCRIPTION ET ACOMPTE

3.1 Inscription

L'inscription à un voyage, un séjour ou toute autre prestation engage définitivement le client qui ne peut annuler que dans les conditions de l'article 7 ci-après. Il est entendu que le signataire du contrat de voyage agit tant pour son compte que pour celui des personnes associées à sa réservation et qu'à ce titre, il garantit la

véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier. 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.

Si au moment de l'inscription, la disponibilité du séjour ou de certaines prestations n'est pas certaine, le client en sera informé par l'agence d'inscription qui confirmera, selon le cas, la disponibilité ou l'indisponibilité du séjour ou de la prestation dans un délai de 7 jours. En cas d'indisponibilité, l'inscription sera caduque et l'acompte sera remboursé au client, à l'exclusion de tout autre montant.

3.2 Acompte à l'inscription

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) 50% du montant total du voyage pour les prestations visées à l'article 7.2.2 ;
- (iv) 100% du montant total du voyage pour toute inscription à moins d'un mois du départ et/ou pour les prestations visées aux articles 7.2.3. et/ou 7.2.4 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 7.2.5) font l'objet de conditions d'acompte 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.

3.3 Frais d'inscription

L'inscription à un voyage, un séjour ou toute autre prestation est gratuite sauf pour la réservation de prestations terrestres seules (brochures «Séjours») : frais d'inscription de 35€ par dossier.

ARTICLE 4 : PAIEMENT INTÉGRAL DU PRIX

4.1 Paiement du solde

Le client doit impérativement solder son voyage 31 jours avant le départ (date de réception du paiement) auprès de son agence de voyages.

4.2 Défaut de paiement du solde

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

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

ARTICLE 5 : PRIX

5.1 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, les boissons, les dépenses à régler sur place, les spectacles, les excursions, les frais de vaccin, les visas, les assurances... ainsi que tout service ou prestation non-expressément mentionnés au descriptif ;
- (ii) Pour les prestations terrestres seules, le prix de base ne comprend pas les vols, les frais d'inscription (si applicable), la taxe de séjour, les suppléments, les boissons, les dépenses à régler sur place, les spectacles, les excursions, les frais de vaccin, les visas, les assurances... ainsi que tout service ou prestation non expressément mentionnés au descriptif.

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

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

5.3 A noter :

- Les agences se réservent le droit de facturer des frais qui leur

sont propres (frais de dossier, de service, billetterie ou autre) : se renseigner auprès de son agence d'inscription.

- 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, l'inscription entraîne le versement de frais d'inscription dont le montant est précisé à l'article 3.3 ci-dessus. Les frais d'inscription ne sont pas remboursables.

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

5.5 Certaines brochures précisent les tarifs pratiqués par certaines compagnies aériennes à la date indiquée à l'article 6.2 ci-dessous, 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 : RÉVISION DU PRIX

6.1 Les prix pourront être modifiés par TUI France :

- (i) à tout moment avant la réservation effective du client. Dans ce cas, le prix en vigueur lui sera confirmé avant toute inscription par son agence de voyages (ou sur le site internet) ;
- (ii) et dans les conditions du présent article 6.2 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 Les prix peuvent être révisés par TUI FRANCE, y compris pour les clients déjà inscrits, dans les conditions et selon les modalités ci-après. Toutefois et conformément à l'article L. 211-12 du Code du Tourisme, aucune modification de prix ne pourra être appliquée au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ prévue, pour les clients déjà inscrits. Le prix de vente en vigueur au moment de l'inscription sera indiqué lors de la conclusion du contrat de voyage. Les prix ont été établis notamment sur la base des redevances et taxes (taxe d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement, de sécurité, écotaxe, TVA locale...) connues au 30 septembre 2016.

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

Par ailleurs, pour les forfaits comprenant un vol régulier, TUI FRANCE répercuté aux clients, le cas échéant, le montant de la surcharge 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.

Pour les forfaits comprenant un vol affrété par TUI France, les éventuelles variations du coût du carburant ne seront pas répercutées aux clients

ARTICLE 7 : ANNULATIONS OU MODIFICATIONS DU FAIT DU CLIENT

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

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

7.2.1. Pour les voyages, circuits, autotours, séjours prédéfinis en brochure comprenant un vol charter/affrété ou régulier «tarif privé TUI (FIT hors promotions)» ou vendus seuls (à l'exception des cas particuliers visés ci-dessous) :

	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 du départ	100 % du prix total (minimum 50 €)	100 % du prix total*
* minimum 150 €		

7.2.2. Pour les voyages, circuits, autotours, séjours prédéfinis en brochure comprenant un vol régulier «tarif privé TUI (FIT) promotion» ou un vol régulier hors contingent alloué à TUI, pour les Forfaits Dynamiques (sauf cas visés au 7.2.3) :

	Modification	Annulation
A plus de 30 jours avant le départ	50 % du prix total	50 % du prix total
30 à 22 jours avant le départ	85 % du prix total	85 % du prix total
A moins de 22 jours du départ	100 % du prix total	100 % du prix total

7.2.3. Pour les hôtels dits RER (Réservation, Emission, Règlement) vendus seuls, pour les Forfaits Dynamiques 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).

7.2.4. Pour les vols charter 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.

7.2.5. 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 ;

De 121 jours et plus, avant l'embarquement : 150 € par personne

De 120 à 91 jours avant l'embarquement : 10% du montant total de la croisière

De 90 à 61 jours avant l'embarquement : 20% du montant total de la croisière

De 60 à 31 jours avant l'embarquement : 50% du montant total de la croisière

à partir de 30 jours avant l'embarquement : 100% du montant total de la croisière

Croisières Aranui :

A plus de 90 jours avant l'embarquement, 85 € de frais par personne

Entre 90 jours et 61 jours avant l'embarquement : 25% du montant total de la croisière

Entre 60 et 45 jours avant l'embarquement : 33% du montant total de la croisière

Entre 44 et 30 jours avant l'embarquement : 67% du montant total de la croisière

Moins de 30 jours avant l'embarquement : 100% du montant total de la croisière

Croisières Ponant Expéditions :

A plus de 91 jours avant l'embarquement : 25% du montant total de la croisière

Entre 90 et 76 jours avant l'embarquement : 50% du montant total de la croisière

Entre 75 et 61 jours avant l'embarquement : 75% du montant total de la croisière

Moins de 61 jours avant l'embarquement et après l'embarquement : 100% du montant total de la croisière

Croisières Ponant autres programmes :

A plus de 91 jours avant l'embarquement : 10% du montant total de la croisière

Entre 90 et 61 jours avant l'embarquement : 25% du montant total de la croisière

Entre 61 et 46 jours avant l'embarquement : 50% du montant total de la croisière

Entre 45 et 31 jours avant l'embarquement : 75% du montant total de la croisière

Moins de 31 jours avant l'embarquement et après 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 7.2.4.

7.2.6. 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 7.2.4.

CONDITIONS DE VENTE

7.2.7. 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 de frais de modification de 60 €. Toutefois, en cas de transport sur un vol régulier, des frais supplémentaires correspondant aux frais qui seraient facturés par la compagnie aérienne, seront également appliqués au client. En tout état de cause, toute modification cumulée des nom et prénoms sera traitée comme une cession dans les conditions de l'article 16 ci-après.

- Toute modification ou annulation de prestations optionnelles réservées postérieurement à la réservation initiale et/ou en supplément d'un forfait pré-défini 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.

7.3 Modifications sur place à la demande du Client

Tout 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 25 € et de 45 € en cas de modification du vol retour.

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

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

ARTICLE 8 : MODIFICATION OU ANNULATION DU FAIT DE TUI FRANCE

8.1 Modification du fait de TUI FRANCE avant le départ.

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

Lorsqu'un nombre minimal de participants est requis pour la réalisation d'un circuit ou d'un voyage et que ce nombre n'est pas atteint, TUI France ou l'agence d'inscription en informe le client au moins 21 jours avant la date de départ. TUI FRANCE propose alors au client une (des) solution(s) de remplacement au tarif en vigueur ou le remboursement intégral des sommes payées, sans pour autant être tenu à une quelconque compensation ou indemnité au profit du client.

Les dates de départs indiquées comme garanties en brochure sont avec un minimum de 2 participants.

8.2 Modification du fait de TUI FRANCE après le départ.

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

8.3 Annulation du fait de TUI FRANCE avant le départ.

Si TUI FRANCE décide d'annuler le voyage ou le séjour avant le départ, le client sera averti par TUI France ou par son agence d'inscription par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. Si les parties ne parviennent pas à un accord amiable sur un voyage ou séjour de substitution, TUI FRANCE remboursera le client de l'inté-

gralité des sommes versées et lui versera une indemnité au moins égale à la pénalité que celui-ci aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Ces dispositions ne s'appliquent pas dans les cas visés à l'article 14 ci-après et à l'article L. 211-16 du Code du Tourisme.

ARTICLE 9 : DURÉE DU VOYAGE

La durée du séjour est calculée en nuitées (nombre de nuits) et prend en compte le temps consacré au transport (transferts inclus) et la durée du séjour ou du circuit sur place, depuis l'heure de convocation à l'aéroport le jour du départ jusqu'à l'heure d'arrivée le jour du retour. Il est donc possible que la première et/ou la dernière nuit ou que la première et/ou la dernière journée so(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'aviation imposés par les transporteurs, des aléas climatiques, de tout cas fortuit, d'imprévus de sécurité notamment en période de trafic intense ou 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 en brochure, l'éventuelle journée en plus est libre et donc à la charge du client. De même, le retour à destination de la province peut être programmé plus tôt que celui du programme de référence mentionné en brochure, et dans ce cas, aucun remboursement de prestations non utilisées ne sera dû. En outre, en cas de nécessité, il se peut que le client soit acheminé par tout autre mode de transport (autocar par exemple).

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

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

ARTICLE 10 : LETTRE DE RENDEZ-VOUS

10.1 Les informations et instructions concernant le voyage (horaires, rendez-vous, numéro de vol, etc.) seront précisées quelques jours avant le départ, par une lettre de rendez-vous, 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 lettre de rendez-vous et de prendre en compte le temps d'attente dû aux formalités de douanes et de police.

Toute présentation ultérieure à l'heure limite d'enregistrement (H.L.E.) indiquée sur la convocation aéroport entraînera l'annulation du dossier et l'application des frais d'annulation de 100%.

ARTICLE 11 : FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Les formalités administratives figurant dans les brochures (et/ou dans le cas des Forfaits Dynamiques et des Prestations Sur Mesure, qui sont transmises directement par l'agent de voyage avant l'inscription) ne s'appliquent pas aux ressortissants étrangers qui doivent donc se renseigner eux-mêmes, auprès de l'ambassade ou du consulat concerné.

Les brochures TUI France (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. Pour voyager dans les pays de l'Union Européenne et de l'Espace Schengen il faut être en possession d'une carte nationale d'identité (CNI) et/ou d'un passeport tous deux en cours de validité et en bon état. Certains pays exigent que la validité du passeport et/ou de la CNI soit supérieure à 6 mois après la date de retour, ainsi que la présentation d'un billet de retour ou de continuation, de fonds suffisants, d'une attestation d'assurance assistance, d'un carnet de vaccination international et d'un visa, se référer au pays de destination. Il est précisé que la décision relative à la délivrance ou non d'un visa incombe aux autorités des pays de destination, seules compétentes en la matière. Dans tous les cas les passeports et/ou CNI périmés ou en mauvais état ne sont pas acceptés pour voyager. Il convient donc de vérifier les documents exigés par le pays de destination. Il appartient au client de respecter scrupuleusement les formalités

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

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

Attention : la prolongation de la validité de la CNI, désormais d'une durée de 15 ans au lieu de 10, peut impliquer de voyager avec une CNI dont la date de validité est 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).

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.

Afin d'éviter les blocages aux passages des frontières lorsque le mineur voyage sans ses parents ou avec un seul des deux parents, notamment pour le Maroc, la Turquie et la Tunisie, il est recommandé d'être en possession de documents supplémentaires : copie du livret de famille ou de tout document prouvant la filiation et d'une lettre manuscrite du ou des parent(s) autorisant le mineur à voyager, dont la ou les signatures devront être certifiées conformes par la Mairie du lieu d'habitation.

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

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

Important : un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés (passeport, visas, certificats de vaccinations, billets...) ne pourrait prétendre à aucun remboursement sauf cas prévu à l'article 15.9. 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 À LA CHARGE DU CLIENT

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

ARTICLE 13 : ASSURANCES

Aucune assurance ou assistance n'est incluse dans les formules de voyage (forfaits/circuits...). Toutefois, le client peut souscrire une assurance optionnelle couvrant notamment les conséquences d'annulation, selon les conditions mentionnées dans la brochure, sous la rubrique « Assurances voyage ».

En cas d'annulation du voyage ou du séjour par le client, la prime d'assurance n'est pas remboursable.

ARTICLE 14 : RESPONSABILITÉ

En aucun cas, TUI FRANCE ne pourra être tenue pour responsable du fait de circonstances relevant de la force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputable au client. La responsabilité de TUI FRANCE ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects.

TUI FRANCE ne pourra être tenue pour responsable de l'exécution des prestations achetées sur place par le client et ne prévues au descriptif, ni des pré-acheminements ou post-acheminements pris à l'initiative du client. TUI FRANCE conseille de manière générale de prévoir un temps de connexion minimum

de trois heures et recommande à ses clients devant effectuer un pré ou un post acheminement, de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, afin d'éviter le risque éventuel de leur perte financière.

La responsabilité des compagnies aériennes est limitée en cas de dommage, plainte ou réclamation de toute nature, exclusivement au transport aérien des passagers et de leurs bagages comme précisé dans leurs conditions de transport et conformément aux dispositions des conventions internationales en vigueur (Convention de Varsovie de 1929, Convention de Montréal du 28 mai 1999) et/ou des règlements communautaires (notamment le règlement CE 261/2004 du 11 février 2004). La responsabilité de TUI FRANCE ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien telle que résultant de l'application des règles ci-dessus. TUI FRANCE ne peut être tenue pour responsable des modifications d'horaires ou d'itinéraires, du changement d'aéroport provoqués par des circonstances indépendantes de sa volonté. Dans de telles conditions, le retard éventuellement subi ne pourra entraîner aucune indemnisation à la charge de TUI FRANCE.

ARTICLE 15 : TRANSPORT AÉRIEN

15.1 Identité du transporteur aérien : pour ses voyages et séjours, TUI FRANCE confie la réalisation de ses vols à des compagnies régulières, charters ou low cost, contractuelles et de fait (partage de code par exemple) dont une liste, par destination figure dans les brochures conformément au Règlement (CE) n°2111-2005 et aux articles R.211-15 et suivants du Code du Tourisme. TUI FRANCE recourt aux services des compagnies aériennes régulières 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. Le non respect de l'obligation d'information prévue à l'article R. 211-4 13° du Code du Tourisme dans le cas d'un forfait touristique, ouvre au client une faculté de résilier, sans frais ni pénalité.

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

15.3 Modifications/annulation : pour certains voyages, les dates et/ou horaires de départ et/ou de retour sont susceptibles d'être modifiées si les conditions de la compagnie aérienne l'exigent. Le client en sera aussitôt avisé via le site web e-carnet ou par téléphone et doit à cet effet communiquer ses numéros de téléphone lors de l'inscription. Il est fortement recommandé au client de communiquer un numéro de téléphone portable ; il est en effet indispensable, en particulier en cas de modification de dernière minute, que TUI FRANCE puisse être en mesure d'informer le client rapidement.

15.4 Confirmation retour : certaines compagnies aériennes imposent au client de confirmer son retour, au plus tard 72 h avant la date de retour prévue. Il est vivement recommandé de confirmer le retour sur place auprès du transporteur ou, le cas échéant, du correspondant TUI FRANCE. 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.

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

15.6 Vols spéciaux et charters : toute place non utilisée à l'aller ou au retour ne peut, en aucun cas, être remboursée. Le report sur un autre vol ou sur un vol régulier implique le paiement du nouveau vol au tarif normal. Les retours sur les vols charters ne sont pas modifiables. Tout billet perdu ou volé ne pourra être remboursé. En cas de perte ou de vol du billet ou du document en tenant lieu, des frais de rémission 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 avertir TUI FRANCE avant son départ.

15.7 Vols secs : le client peut acquérir en agence TUI FRANCE des billets de transport seuls, notamment aériens. La vente de billets seuls, également dénommée vente de «vols secs» ou «billetterie sèche», se définit comme la vente du seul titre de transport aérien non 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, l'agent de voyage n'est responsable vis-à-vis du client qu'en qualité de mandataire des transporteurs dont elle commercialise les billets. Aux termes des règles du mandat (article 1984 et suivants du Code civil), l'agence n'est responsable envers les tiers que de ses manquements à sa mission de mandataire. TUI FRANCE ne sera par conséquent pas responsable si la compagnie aérienne n'assure pas le transport mentionné sur le billet, pour quelque cause que ce soit : surréservation, annulation, retard, faillite, défaillance technique, erreur ou modification de programmation ou d'aéroport d'arrivée ou de dé-

part, litiges commerciaux avec des tiers. Toute réclamation devra être formulée directement auprès du transporteur dont le nom est mentionné sur le billet. En tant que mandataire, TUI FRANCE appliquera au client les prix fixés et appliqués par les transporteurs aériens au moment de la vente.

15.8 Les enfants de moins de deux (2) ans ne disposent pas de siège dans l'avion (sauf demande expresse et paiement du prix correspondant). Si l'enfant 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 facturés au client.

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

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

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

15.12 Emission de CO₂ : afin de connaître le volume de dioxyde de carbone émis au cours de 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 16 : CESSIION DU CONTRAT DE VOYAGE

Lorsqu'il porte sur un séjour ou un circuit, le client peut céder son contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui (modes d'hébergement et de pension identiques...), tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Le client ne peut pas céder son (ses) contrat(s) d'assurance. Le client est tenu d'informer l'agence d'inscription de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard 7 jours avant la date de début du voyage ou du séjour ou au plus tard 15 jours avant le départ s'il s'agit d'une croisière. La cession du contrat entraîne, dans tous les cas, des frais de cession de 150 € dus solidairement à TUI FRANCE par le cédant et le cessionnaire et un nouveau contrat est établi au nom du cessionnaire.

Si le forfait cédé comporte un transport sur un vol affrété (ou charter), aucun autre frais ne sera facturé au client au titre de la cession. Si le forfait cédé comporte un transport sur un vol régulier, ou low-cost et/ou si le billet a été mis, des frais de cession supplémentaires, correspondant aux frais qui seraient facturés par la compagnie aérienne, seront appliqués au client. Il est précisé que, dans certains cas, les compagnies aériennes facturent des frais supérieurs au prix du billet initial.

Les frais qui seraient appliqués par les hôteliers seront répercutés au client.

ARTICLE 17 : RÉCLAMATIONS

Les clients qui ont des observations à faire sur le déroulement de leur voyage doivent le faire dans les plus brefs délais par tout moyen permettant d'en accuser réception auprès de l'agence d'inscription. Ils devront joindre à leur courrier tous les justificatifs concernant leur réclamation. TUI France recommande fortement aux clients de signaler et de faire constater sur place par écrit auprès du représentant de TUI France toute défaillance dans l'exécution du contrat. L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Toute appréciation d'ordre subjectif ne sera prise en compte. Le dédommagement éventuellement consenti pour une réclamation portant sur les prestations terrestres ne pourra être basé que sur le prix de ces 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. Après avoir saisi le service clients, et à défaut de réponse satisfaisante dans le délai susvisé, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel.

ARTICLE 18 : DONNÉES PERSONNELLES

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

ARTICLE 19 : 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 20 : LOCATION DE VOITURES

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

ARTICLE 21 : BON À SAVOIR

21.1 Il est demandé au client de prendre connaissance de la page «Bon à savoir» figurant le cas échéant dans la brochure

21.2 Chambre triple/individuelle : dans certains cas, la chambre triple peut être une chambre double dans laquelle est ajouté un lit d'appoint, réduisant ainsi l'espace disponible. Les chambres individuelles sont en général plus petites et moins bien situées que les autres.

21.3 La pension complète signifie : logement, petit déjeuner, déjeuner et dîner. La demi-pension signifie logement, petit-déjeuner et dîner. Toutes les prestations (boissons etc.) qui ne sont pas précisées dans le descriptif ne sont pas incluses dans la formule réservée.

Précision concernant la formule «All inclusive» ou «Tout Compris» : cette formule n'implique pas que tout est gratuit, seul le descriptif du séjour fait foi.

21.4 Mini-club, Club ado, junior club ou garderie : ne peuvent prendre en charge les enfants fébriles, ayant une maladie déclarée ou qui nécessitent l'assistance particulière d'une personne ou assistance spécifiques. Ces enfants resteront sous la garde de leurs parents. Ils ne fonctionnent qu'avec un minimum de 10 enfants pour constituer un groupe.

21.5 Circuits : l'itinéraire des circuits est donné à titre indicatif. Les étapes de 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.

ARTICLE 22 : LOI APPLICABLE

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

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