

# Conditions Générales & Particulières de Vente

## VOYAMAR

### Reproduction intégrale des articles r211-3 \_ r211-11 du code du tourisme

#### Article r211-3

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 r211-3-1

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 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 r211-4

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 état membre de l'union européenne ou d'un état 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 r211-5

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 quel élément.

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

#### Article r211-6 :

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 l. 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 r211-7 :

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 r211-8 :

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 afférent, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

#### Article r211-9 :

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 r211-10 :

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 r211-11 :

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

### Préambule important

Il est expressément précisé conformément aux dispositions de l'article r211 6 de la loi susvisée que les informations figurant sur la brochure peuvent faire l'objet de certaines modifications. L'inscription à l'un de nos voyages entraîne l'adhésion du client à nos conditions générales et particulières de vente et l'acceptation sans réserve de leurs dispositions.

Tous les programmes et visites pourront être réalisés dans un ordre différent de celui initialement prévu.

Ces conditions annulent et remplacent toutes conditions antérieures et s'appliquent uniquement aux forfaits touristiques au sens de l'article L. 211-2 du Code du Tourisme, à l'exclusion des ventes de billets de transport seuls et des prestations « à la journée ». Elles ont été élaborées notamment en fonction des dispositions du Code du Tourisme fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours, ainsi que de la réglementation européenne et internationale en matière de transport aérien et de protection du consommateur. Elles ont vocation à être remises au client avant la signature de son contrat de voyage et à l'informer du contenu des prestations proposées par VOYAMAR. Conformément aux dispositions de l'article R. 211-6 du Code du Tourisme, VOYAMAR s'engage à communiquer d'éventuelles modifications, par écrit avant la conclusion du contrat, concernant les informations relatives aux conditions de transport et de séjour, à l'identité du transporteur aérien, au prix et aux conditions de paiement, aux conditions d'annulation et de modification.

Si VOYAMAR ou l'agence d'inscription fait part au client de l'indisponibilité de la prestation dans un délai de 7 jours à compter de l'inscription, le contrat sera caduc et l'acompte remboursé au client, à l'exclusion de tout autre montant. Tout client inscrit reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Particulières de Vente qui lui sont communiquées par l'agence avant la signature du contrat de voyages et les accepter pour son compte et les personnes inscrites sur le même contrat.

### Prix & Conditions de paiement

Cette brochure est valable du 01/11/2016 au 31/10/2017.

Nos prix sont publiés TTC et de manière forfaitaire sur la base d'un ensemble de prestations décrites dans les programmes de chaque produit.

Nos prix sont calculés en fonction de nombreux facteurs tels que : le coût du carburant, les taxes, le coût du dollar américain. Nos prix

sont basés sur du transport aérien par vols spéciaux. Supplément à prévoir en cas de transport aérien par vols réguliers. Aussi, les tarifs communiqués à la date de publication peuvent avoir recours à une modification sans préavis par le voyagiste. L'inscription à l'un de nos voyages implique l'acceptation des conditions générales et particulières figurant sur cette brochure. Elle est accompagnée d'un acompte de 30 %.

Le solde est payable, au plus tard 30 jours avant le départ, faute de quoi nous serons en droit de résilier le contrat sans que l'acheteur puisse prétendre au remboursement de son acompte ni à une quelconque indemnité. Dans ce cas, il est considéré comme ayant annulé son voyage entraînant l'application des frais d'annulation transmis à l'agence, conformément aux présentes conditions d'annulation.

Attention : le paiement intégral est exigible à l'inscription :

- Lorsque l'inscription a lieu à moins de 31 jours du départ,
- Pour les prestations vendues dans le cadre des opérations spéciales « prix chocs », sauf mention contraire
- Pour l'achat de vols secs sur des compagnies régulières exigeant une émission immédiate
- Aucune contestation concernant ce prix ne pourra être prise en considération après la réservation ou au retour du voyage. Il appartient au client d'apprécier avant son départ si le prix lui convient en acceptant le principe qu'il s'agit d'un prix forfaitaire négocié lors de la réalisation de la brochure et ne tenant pas compte des promotions consenties par certains prestataires à certaines dates. Nos prix sont basés sur le nombre de nuitées et non de journées, et la durée du voyage est fixée depuis le jour de la convocation à l'aéroport de départ, jusqu'au jour de retour. Dans le cas de départs de Province et de transit par Paris, les pré et post acheminement pourront se faire soit par avion soit par train (les bagages devront être ré-enregistrés à Paris.).

Il est possible que pour un même voyage, les clients aient réglé des prix différents. Les clients ayant payé le prix le plus élevé ne pourront en aucun cas bénéficier d'un remboursement représentant la différence entre le prix qu'ils ont payé et le prix promotionnel. Les réductions ne sont en aucun cas cumulables avec les promotions.

## Révision de prix

Voyamar se réserve le droit de modifier les prix de cette brochure dans les limites légales prévues aux articles L 211-12 et R 211-8 du Code du Tourisme,

Les prix indiqués dans cette brochure ont été établis en fonction :

- du coût du transport, lié notamment au coût du carburant (base de calcul de nos prix : 450 USD la tonne de pétrole brut), des assurances aériennes et du montant des taxes et des redevances afférentes aux prestations offertes telles que les diverses taxes aéroports.
- du taux de change du dollar américain, devise applicable à certains séjours de cette brochure, le taux de référence appliqué étant 1 eur = 1.12 USD
- du taux de change de la roupie indienne, devise applicable à certains séjours de cette brochure, le taux de référence appliqué étant 1 eur = 75 INR
- du taux de change du dollar canadien, devise applicable à certains séjours de cette brochure, le taux de référence appliqué étant 1 eur = 1.43 CAD
- du taux de change du Rand Sud-Africain, devise applicable à certains séjours de cette brochure, le taux de référence appliqué étant 1 eur = 17 ZAR
- du taux de change du Yen, devise applicable à certains séjours de cette brochure, le taux de référence appliqué étant 1 eur = 132 YEN

Dans le cas d'une variation du prix après la réservation, les clients déjà inscrits seront informés par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. Ce complément de prix peut être réclamé jusqu'à 30 jours avant le départ.

Le client sera donc averti par l'agence de voyages. En cas d'augmentation supérieure à 15 % du prix total du voyage, le client aura la faculté d'annuler son voyage sans frais, à condition de communiquer sa décision au plus tard 3 jours à partir de la date de notification faite à l'agence. A défaut d'observer cette condition, toute annulation donnera lieu à la perception des frais d'annulation prévus aux présentes conditions particulières de vente.

## Prestations et départ garantis

En raison de contingences locales notamment, le sens des circuits et l'ordre des visites peuvent être modifiés, mais l'ensemble du programme sera respecté.

Nombre de participants : Pour tous les circuits, nos prix sont établis sur la base d'un minimum de participants (en fonction du circuit) sauf mention spéciale. Jusqu'à 21 jours avant le départ VOYAMAR se réserve la faculté d'annuler le contrat sans indemnité, en cas de nombre de participants inscrits inférieur à ce minimum.

Dans le cas de voyages avec un maximum de participants, ce nombre peut varier de plus ou moins 10%, sans que cela ne donne droit à un dédommagement.

Excursions facultatives : certaines excursions exigent pour leur réalisation un minimum de participants confirmé à l'inscription.

En cas d'insuffisance de participants, VOYAMAR peut être amené à effectuer un regroupement de participants avec un autre organisateur de voyages ou apporter des modifications dans le respect de l'article R211-11 du code du tourisme avec un décalage possible de 24 ou 48 H par rapport à la date de départ ou de retour prévue.

## Frais d'annulation & de modification

Frais d'annulation et de modification par personne sauf opérations spéciales « prix chocs » :

- plus de 30 jours avant le départ : 60 € + le montant de l'assurance (non remboursable) sauf longs courriers, Turquie, Emirats, Jordanie (280 € + assurance) et Israël (350 € + assurance).
- entre 30 et 11 jours avant le départ : 60 % du prix global ;
- de 10 jours à 3 jours : 80 % du prix global ;
- moins de 3 jours : 100 % du prix global ;

Les taxes d'aéroport sur les vols spéciaux ne sont remboursées que si l'assurance a été souscrite auprès de nos services.

Les frais de dossier et hausse carburant sur les vols réguliers ne sont pas remboursables.

Les frais sont appliqués sur le montant TTC du voyage (taxes aéroport incluses).

Pour l'ensemble des vols, 100 % de frais dès l'émission qui peut avoir lieu le jour de la réservation.

## Frais de réservation

Prestations sans vol : 60 euros de frais par dossier

VOYAMAR conseille de souscrire une assurance spécifique couvrant ces frais, selon les limites du contrat d'assurance - annulation dont les conditions seront remises au client par l'agence avant la conclusion du contrat de voyage.

Dans le cadre de nos opérations spéciales « prix chocs » les frais d'annulations ou de modifications par personne sont les suivants : plus de 30 jours avant le départ jusqu'au départ : 100% de frais

## Cession du Contrat

Le(s) cédant(s) doit impérativement informer l'agent de voyages vendeur de la cession du contrat par tout moyen permettant d'en accuser réception au plus tard 7 jours avant le début du voyage (15 jours pour une croisière) en indiquant précisément le(s) nom(s) et adresse du/ des cessionnaire(s) et des participant(s) au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour (mode d'hébergement et de pension identiques, même formule de voyage, même nombre de passagers - en particulier pour les enfants).

Cette cession entraîne les frais suivants à acquitter par le client :

- jusqu'à 30 jours avant le départ : 50 € par personne.
- de 30 à 15 jours avant le départ : 75 € par personne.
- de 14 à 7 jours avant le départ : 150 € par personne.

Pour les billets d'avion, il ne pourra être procédé à aucun remboursement.

À cela, les cédants devront également s'acquitter des frais de modifications inscrits ci-dessus.

## Annulation du fait de l'organisateur

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure, des événements climatiques ou naturels récurrents (phénomène météo tel que cyclone, algues, méduses, etc...) ou pouvant entraîner l'impossibilité de profiter de certaines prestations pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs.

De même si l'annulation du voyage intervient pour insuffisance du nombre de participants à 21 jours du départ et au-delà.

## Transport

Responsabilité des transporteurs :

Les conséquences des accidents / incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies par les dispositions de la convention de Montréal ou les réglementations locales régissant les transports nationaux des pays concernés.

Voyamar Aerosun ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant les transferts ou le transport des passagers.

Vols affrétés et vols réguliers :

Les organisateurs se réservent éventuellement le droit de remplacer le transporteur aérien indiqué sur les plans de transports, de modifier les horaires et ou de modifier les types d'appareil, de regrouper sur une même ville de départ à l'aller comme au retour, plusieurs autres villes de départ et d'acheminer les participants par voie terrestre ou par tous itinéraires vols réguliers possibles, vers les lieux de séjours, dans le cas où le minimum de participants par ville n'est pas atteint, sans donner droit à un dédommagement. Ce minimum varie selon la capacité totale de l'appareil.

Les contraintes liées aux vols charters leurs imposent parfois des prestations payantes, contrairement aux compagnies aériennes régulières. Pour les départs depuis Paris, il est possible que l'aéroport de départ soit différent de l'aéroport d'arrivée.

Informations passagers :

- nos programmes correspondent à un nombre de nuits défini et pas obligatoirement à un nombre de journées entières. En effet en fonction des horaires la première et la dernière journée peuvent se trouver écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourra avoir lieu dans ce cas.
- nous vous recommandons fortement de ne pas prévoir d'engagement important, d'obligation professionnelle (le jour du retour ou le lendemain) ou de temps de transit/correspondance trop court, notamment en cas de vols spéciaux, qui peuvent plus facilement être sujets à des retards.

Remboursements – modifications :

Les taxes des vols charters ne sont pas remboursables. Aucun remboursement ne peut être effectué si le client ne se présente pas aux heures indiquées ou s'il n'est pas en possession des documents de police ou de santé exigés. Nous ne pouvons pas être tenus pour responsables en cas de retard ou défection de pré acheminements aérien, ferroviaire ou terrestre.

Sur les vols réguliers, seulement une partie des taxes aéroports est remboursable.

Identité du transporteur aérien : conformément aux articles R211-15 à R211-18 du Code du Tourisme, l'identité du transporteur contractuel ou de fait est communiquée par écrit ou par voie électronique dès qu'elle est connue et confirmée au plus tard 8 jours avant le départ.

Cette information pourra être modifiée après la conclusion du contrat en cas de changement de transporteur, dès que la modification est connue, et au plus tard lors de l'enregistrement ou avant les opérations d'embarquement lorsque la correspondance s'effectue sans enregistrement préalable.

Le client ne peut, sauf accord préalable de notre part, modifier le déroulement de son voyage ou de son séjour. Les frais de modification non acceptés restent entièrement à sa charge sans qu'il puisse prétendre obtenir le remboursement des prestations dont il n'a pas bénéficié du fait de ces modifications. L'acheteur peut céder son contrat à un tiers (art. r211-10), sous réserve d'accord de la compagnie aérienne concernée, moyennant le paiement de 150 euros par personne pour frais de dossier.

## Responsabilité

Lorsque la responsabilité de Voyamar est engagée, elle est limitée au coût de la prestation non assurée par sa faute. Le voyagiste est déchargé de toute responsabilité lorsque l'annulation ou la modification essentielle d'un voyage – avant le départ ou à destination – est imputable à un cas de force majeure (événements climatiques, sanitaires ou naturels...), à des mesures liées à la sécurité des voyageurs, à la faute du client ou au fait d'un tiers étranger à la fourniture des prestations.

Dans tous les cas, les prestations que le client n'a pas acquises directement auprès du voyagiste lors de la réservation de son voyage à forfait ne sauraient engager la responsabilité du voyagiste.

VOYAMAR choisit ses fournisseurs dont elle est responsable, dans la limite de leur propre responsabilité et notamment des conventions internationales applicables en matière de transport aérien.

## Service Relation Clientèle

Si le client considère qu'une prestation sur place n'est pas fournie comme prévu, il doit immédiatement et expressément formuler sa réclamation aux responsables locaux, afin de ne pas en subir les inconvénients pendant toute la durée du séjour.

Les réclamations sur le déroulement du voyage doivent être adressées au voyagiste par écrit (nous préconisons un courrier recommandé des clients avec accusé de réception), par l'intermédiaire de l'agence de voyages, avec les documents justificatifs, dans le mois qui suit le retour du client.

L'étude du dossier de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Aucune appréciation d'ordre subjective ne sera prise en compte.

Après avoir saisi le service relations clientèle du voyagiste et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai raisonnable, le client peut saisir le médiateur du tourisme du voyage.

## Hôtellerie

La classification des hôtels résulte des agréments donnés par les autorités du tourisme local selon les normes du pays d'accueil qui peuvent différer des normes françaises ou d'un pays à l'autre.

L'ouverture des bars et restaurants peut varier en fonction des conditions climatiques et du taux d'occupation de l'établissement. Dans certaines structures, chauffage ou climatisation sont mis en service selon un calendrier prédéfini et non en fonction des températures extérieures. En fonction des saisons et du taux de fréquentation des hôtels, certaines installations et services peuvent ne pas être opérationnels.

En cas de surréservation hôtelière, les clients ne peuvent prétendre à aucune indemnisation s'ils sont logés dans un hôtel de catégorie équivalente ou supérieure.

Chambres :

Les chambres individuelles sont souvent moins bien situées et plus petites que les chambres doubles. Les chambres triples ou quadruples sont souvent des chambres doubles auxquelles on ajoute 1 ou 2 lits d'appoint.

Selon les établissements hôteliers, les chambres pour personne à mobilité réduite peuvent être de superficie identique à une chambre standard.

Cures :

Sauf cas particulier, les cures proposées dans notre brochure ne peuvent être assurées pour les personnes de moins de 18 ans.

## Responsabilité civile professionnelle

Notre organisation est obligatoirement couverte par une assurance de responsabilité civile auprès de : hiscox

Notre agence titulaire du certificat d'immatriculation : im.069.1.000.31 est membre du syndicat national des agences de voyages.

La garantie financière de l'association professionnelle de solidarité des agents de voyages, dont nous sommes adhérents prévue par les dispositions de la loi n° 92.645 du 13 juillet 1992 est fournie conformément aux dispositions de ce texte.

Aucune assurance rapatriement n'est incluse dans les forfaits.

Cette brochure annule et remplace la tarification de la précédente.