

# Bons à Savoir



## LES CIRCUITS ET SEJOURS

### LES CARS

La plupart des cars que vous rencontrerez ne peuvent en aucun cas rivaliser avec le confort de leurs semblables européens (pas de réfrigérateur, ni de WC à bord). Aux USA, au Canada et en Afrique du Sud notamment, les cars ne possèdent qu'une porte à l'avant. Les circuits sont effectués à bord de cars avec air conditionné, la majorité de construction récente. Toutefois, il se peut qu'en période chargée, un car plus ancien soit utilisé. Néanmoins, que le car soit récent ou non, vous apprécierez la prudence et la gentillesse de vos chauffeurs.

### LES GUIDES

La présence du guide s'effectue dès l'arrivée du client dans le pays où débute le circuit. Les guides sélectionnés pour vous accompagner sont des professionnels. Ils parlent le français. Il se peut qu'à certaines étapes et sur certains sites et circuits, un guide officiel local remplace votre guide habituel, ce dernier n'ayant pas le droit de faire de commentaire sur le(s) site(s) en question. Aux Usa et Canada comme dans beaucoup d'autres pays il est d'usage de donner un pourboire aux guides locaux lors de visites (environ 5 USD / personne) et aussi en fin de circuit au chauffeur et au guide (environ 5 USD par personne et par jour). Celui-ci n'est jamais obligatoire mais il n'est pas non plus facultatif. Il se peut que sur certains circuits, le guide ne soit pas présent pour le transfert retour jusqu'à l'aéroport.

### INFORMATIONS DIVERSES

- Les conditions et niveaux de vie et services, dans certains pays, peuvent être inférieures aux habitudes des clients. Le client doit accepter ces différences et les intégrer dans son voyage. Dans certains pays et établissements, la qualité des prestations peut être altérée (insectes, coupures d'eau et d'électricité, restauration moyenne...).
- En fonction des nombreuses fêtes religieuses ou culturelles dans certains pays, le programme peut être réaménagé.

• Parfois, l'accès à certains sites peut être interdit pour des raisons de sécurité.

• Lors de visite de sites animaliers (Réserve, parc ...), nous ne pouvons pas garantir l'observation des animaux.

Pré-réservation de sièges ou réservation de sièges payants ne sont pas garantis. La compagnie se réserve le droit de les modifier jusqu'au moment de l'enregistrement. Les compagnies mettent tout en œuvre pour respecter l'attribution des sièges Standard « payants » qui a été réservée. Toutefois, les compagnies peuvent être contraintes, pour des raisons opérationnelles liées à des impératifs de sécurité et / ou de sûreté, ou des irrégularités d'exploitation, à modifier, y compris après l'embarquement, l'attribution de siège Standard.

• Info complémentaire : Les circuits ne sont pas recommandés aux enfants et aux personnes à mobilité réduite.

## LES SÉJOURS

### SPORTS ET ACTIVITES

Les activités gratuites et payantes sont données à titre indicatif. Demandez des précisions lors de votre réservation. Nous vous indiquerons tout changement, intervenu par rapport au descriptif du site internet.

### LA PLAGE

La plupart des plages sont publiques. Il se peut qu'elles ne soient pas nettoyées régulièrement du fait que leur entretien relève le plus souvent des communes et non des hôtels.

Au sujet des algues présentes sur certaines plages, ce sont en réalité des plantes supérieures aquatiques appelées « posidonies ». Elles constituent un maillon essentiel de l'écosystème côtier et des chaînes alimentaires naturelles. Elles ne représentent aucun danger, ni pour l'homme, ni pour l'environnement. Il s'agit d'un phénomène naturel variable selon les conditions météorologiques. Généralement, les services d'entretien des hôtels les nettoient régulièrement.

Selon les destinations et les périodes et en raison d'évènements climatiques ou naturels, la baignade en mer peut être déconseillée, voire interdite.

### ANIMATION

L'équipe d'animation est recrutée et gérée par la direction de l'hôtel sur la plupart de nos destinations. Nous attirons votre attention sur le fait que le nombre d'animateurs peut varier en fonction des saisons et de la fréquentation des hôtels.

Pour les hôtels internationaux, les animateurs parlent plusieurs langues mais pas obligatoirement le français.

Pour les clubs enfants, en fonction de la fréquentation de l'hôtel, différentes tranches d'âge peuvent

être regroupées.

### MINI CLUB ET GARDERIE

Les Mini-Clubs ou garderies ne peuvent prendre en charge des enfants nécessitant l'assistance particulière d'une personne ou d'une surveillance spécifique, ils doivent donc rester sous la garde de leurs parents.

Ils ne fonctionnent qu'avec un minimum d'enfants pour constituer un groupe et les activités peuvent varier en intensité selon sa taille.

Pour les hôtels internationaux il faut savoir que les personnes s'en occupant parlent plusieurs langues mais pas obligatoirement le français.

Les mini-clubs ou baby-clubs ne sont pas des garderies pour enfants. Les parents doivent rester dans l'enceinte de l'hôtel lorsqu'ils confient leurs enfants à ces structures et effectuer des visites fréquentes.

### LA THALASSO / BALNEO ET SPA

Le planning des soins est délivré sur place.

• L'âge requis pour accéder aux centres de thalassothérapie et de Spa est de 16 ans minimum.

• Une pièce d'identité ainsi qu'une visite médicale peut être requise selon les centres.

### ACCÈS INTERNET / WIFI

L'accès internet proposé par les hôtels est dans tous les cas un service payant (sauf indiqué). Cet accès (gratuit ou payant) peut, pour des problèmes techniques, fonctionner plus ou moins bien.

VOYAMAR AEROSUN ne peut être tenu responsable de la qualité de ce service.

### INFORMATIONS DIVERSES

• L'irrégularité des mouvements de groupe, la surcharge des réservations qu'acceptent les hôtels et la présence de délégations officielles prioritaires, peuvent nous obliger à vous loger dans d'autres hôtels que ceux initialement prévus.

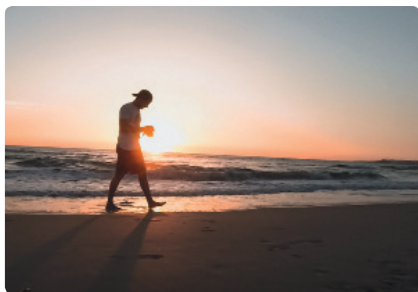
• Les transferts aéroport- l'hôtel / hôtel- aéroport sont généralement regroupés. Ainsi ils peuvent être constitués de divers clients étant hébergés dans plusieurs établissements distincts. Il y a donc un temps de « dépose hôtel » à prendre en compte.

• Les hôtels de centre-ville sont en général plus bruyants du fait du trafic et de la proximité des centres d'animation (places, restaurants, discothèques en plein air, boutiques...).

• Dans la plupart des établissements, nous disposons d'un quota de chambres et la gestion de l'établissement est indépendante de VOYAMAR.

• L'application du règlement intérieur de l'hôtel par les clients n'est pas de la responsabilité de VOYAMAR.

• En période de haute saison, sur certains établissements un temps d'attente au restaurant de l'hôtel peut se faire ressentir au moment des repas.



## SEJOURS & CIRCUITS TUNISIE

Le transfert aéroport étant regroupé, un temps d'attente peut intervenir, notamment à l'aéroport de Tunis.

L'utilisation des coffres forts (gratuits ou payants) est fortement recommandée.

Aucun alcool n'est servi aux enfants de - 18 ans.

La consommation d'alcool est strictement interdite sur les plages.

Durant le mois de Ramadan et les fêtes religieuses, les prestations hôtelières ou les activités commerciales peuvent être ralenties, voir momentanément interrompues durant la rupture du jeûne.

Durant la très haute saison, les prestations hôtelières sont généralement de moins bonne qualité. La présence dans les piscines de femmes respectant leur principe religieux est possible, elles portent toutefois des tenues adaptées appelées burkinis.

La plupart des plages tunisiennes sont publiques, leur entretien relève donc des communes. De ce fait, il se peut qu'elles ne soient pas nettoyées quotidiennement. Cependant les hôtels font leur maximum pour entretenir régulièrement leur plage.

Les catégories hôtelières sont toujours indiquées en norme local (NL), elles correspondent aux cahiers des charges exigées par l'Office du Tourisme Tunisien mais ne sont en rien comparables à la classification française.

Selon la réglementation tunisienne, l'accès aux discothèques est interdit à toute personne âgée de moins de 18 ans. Toutefois une exception peut être accordée aux personnes âgées de plus de 16 ans et de moins de 18 ans, si elles sont accompagnées de leurs parents ou tuteurs. (Une pièce d'identité peut être demandée).



## SEJOURS & CIRCUITS LONGS COURRIERS

### PARTICULARITES USA CANADA

Les transferts aéroports peuvent être effectués en véhicules privés ou navettes incluant plusieurs clients et pouvant faire 2 ou 3 arrêts.

Un guide francophone est prévu pendant tout le circuit. Mais il est possible du fait des arrivées et départ sur plusieurs vols que l'accueil et les transferts aéroports (aller et retour) se fassent avec un transfériste (généralement francophone mais pas systématiquement).

Les cars américains ne possèdent qu'une porte à l'avant et n'ont pas le confort des cars européens.

Les groupes constitués sur nos circuits peuvent parfois atteindre la capacité maximale d'un car américain soit 60 personnes selon les dates.

Pour les circuits combinant USA et CANADA, une taxe de passage frontalière de 6\$ (tarif donné à titre indicatif) sera à régler sur place.

A noter qu'à Flagstaff et Kanab, le choix des hôtels est réduit. Il se peut que dans ces deux villes, la qualité des prestations hôtelières soit un peu plus faible (ex : nuisances sonores dues au passage de trains,...).

Logement : aux Etats-Unis et au Canada les chambres triples et quadruples sont, en général, équipées de 2 lits doubles ou 1 lit double + canapé-lit ou lit d'appoint.

A noter qu'à Manhattan, les chambres sont très souvent de petite taille. Les petits déjeuners sont souvent pris en dehors de l'hôtel.

En période de haute saison dans l'Ouest Américain, certains hôtels possèdent des salles de petit déjeuner restreintes en terme de capacité ce qui peut procurer de l'attente.

Il est d'usage en Amérique du Nord de laisser un pourboire.

Pour le Canada, en vertu du programme d'AVE (Autorisation de Voyage Electronique), des citoyens de pays autres que les États-Unis qui n'ont pas besoin de visa pour entrer au Canada devront obtenir une autorisation en ligne avant de venir au Canada en avion, sauf s'ils en sont dispensés. Depuis Mars 2016, le Système d'Autorisation Électronique de Voyage canadien (ETA ou AVE), mis en place par le gouvernement du Canada, autorise les ressortissants de certains pays éligibles à se rendre au Canada pour des séjours allant jusqu'à six mois avec un e-visa AVE (Autorisation de Voyage Electronique) délivré par voie électronique.

### PARTICULARITES THAILANDE

Sur certains circuits, les hébergements sur le Golf de Siam sont sur Pattaya / Jomtien.

En Asie, les transports locaux proposés dans nos circuits (train, bus, ferry...) sont de confort sommaire.

Lors de votre étape à Damnoen Saduak la promenade en pirogue s'effectue jusqu'au marché flottant. Débarquement. Temps libre pour flâner le long du marché ». Le marché flottant se visite à pied. Tous les marchands sont sur des barques.»

### PARTICULARITES ISRAEL JORDANIE

Sur certaines villes, le confort des hôtels reste très simple.

Les participants à nos circuits peuvent être regroupés lors de visites ou étapes avec ceux de nos autres programmes.

Le nombre de participants peut donc varier au cours du voyage selon les jours. Les programmes peuvent être effectués avec différents guides selon les jours.

### PARTICULARITES AFRIQUE DU SUD

L'option 4x4 dans le parc Kruger ne permet pas de faire du hors-pistes,

La visite de la table de la montagne et le dîner dans le Boma du lodge sont sous réserve des conditions climatiques

Le déjeuner du 1er jour est fonction des heures d'arrivée de l'avion,

Il peut y avoir de l'attente à l'aéroport en fonction des heures d'arrivée de l'avion.

Nos circuits Afrique du sud avec Safari sont accessibles aux enfants sans minimum d'âge requis. Les Safaris 4\*4 sont effectués par des rangers qui peuvent refuser l'accès aux enfants si ils considèrent que leur comportement est à risque pour effectuer cette activité

### PARTICULARITES MEXIQUE - PEROU

Les programmes que nous proposons sur le Mexique et le Pérou proposent des étapes dans des villes situées en altitude à plus de 2250 mètres.

Nous vous rappelons qu'il est indispensable d'être en bonne condition physique et de ne pas souffrir de problèmes cardiaques souvent incompatibles avec ce type de voyage.

### PARTICULARITES INDE

Les distances en Inde sont grandes et parfois la vitesse du bus ne dépasse pas 50km/h en raison du trafic sur les routes.

# Conditions Particulières de Vente

## Version en vigueur au 1er juillet 2018

La combinaison de services de voyage qui est proposée au client est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L211-2 II du code du tourisme. Le client bénéficie donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national

<https://bit.ly/2IC02xp>

L'inscription à l'un de nos voyages entraîne l'adhésion du client à nos conditions particulières de vente et l'acceptation sans réserve de leurs dispositions.

Ces conditions annulent et remplacent toutes conditions antérieures et s'appliquent uniquement aux forfaits touristiques et services de voyages au sens de l'article L. 211-1 et suivants 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. Cette brochure ne constitue pas l'offre préalable au sens de l'article R211.4 du Code du Tourisme et conformément aux dispositions de celui-ci, 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.

## ARTICLE 1- PRIX

Cette brochure est valable du 01/08/2018 au 30/06/2019.

Les prix sont indiqués à titre indicatif dans la Brochure en € et s'entendent toutes taxes comprises et par personne. Ils résultent de tarifs contractuels négociés avec les partenaires de VOYAMAR. Ils sont communiqués à titre indicatifs et peuvent faire l'objet d'une modification

sans préavis. Nos prix sont publiés de manière forfaitaire sur la base d'un ensemble de prestations décrites dans les programmes de chaque produit. Le prix dû par le Client est le montant TTC indiqué dans le Bulletin d'Inscription ou le Contrat de Vente.

Nos prix sont calculés en fonction de nombreux facteurs tels que le coût du carburant, les taxes, le coût du dollar américain ou autres devises. Ils sont aussi basés sur du transport aérien par vols spéciaux ou vols réguliers à tarif spécifique pour VOYAMAR. Aussi les tarifs communiqués à la date de publication peuvent avoir recours à une modification sans préavis par le voyageur et des suppléments sont à prévoir en cas de transport aérien sur d'autres compagnies que celles sélectionnées en brochure. VOYAMAR en informera dans ce cas l'agence de voyage et le Client au plus tard lors de la réservation.

Ce prix est accepté par le Client dès lors qu'il confirme sa réservation et qu'il signe son Bulletin d'Inscription ou Contrat de Vente.

Ainsi, aucune contestation concernant ce prix ne pourra être prise en considération après la signature du Bulletin d'Inscription ou Contrat de Vente, 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 et ne tenant pas compte des promotions consenties par certains prestataires à certaines dates.

Aussi 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.

## ARTICLE 2 - MODALITES DE REGLEMENT

L'inscription à l'un de ces voyages implique l'acceptation des conditions 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 VOYAMAR sera 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 de l'ARTICLE 4.

Attention :

1- 50% d'acompte est exigible à l'inscription  
- Dans le cadre des voyages, séjours, circuits et autotour brochure comprenant un vol régulier hors contingent alloué à VOYAMAR, ou un vol

avec tarif promotionnel ou dans le cas de la validation du plan de transport sur une compagnie et avec des horaires connus de façon définitive à la demande du client.

2- Le paiement intégral est exigible à l'inscription

- Lorsque l'inscription a lieu à moins de 31 jours du départ,

- Pour les prestations de voyage sur mesure comprenant un vol low-cost ou vol régulier à prix promotionnel et/ou une prestation terrestre nécessitant un règlement immédiat :

- Pour l'achat de vols secs sur des compagnies régulières exigeant une émission immédiate

## ARTICLE 3- REVISION DE PRIX

En application de l'article L 211-12 VOYAMAR se réserve le droit d'augmenter le prix convenu du voyage- jusqu'à 20 jours avant la date de départ pour tenir compte des variations suivantes :

- du coût du transport : lié notamment au coût du carburant (base de calcul de nos prix : 590 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 = 1.25 USD

- du taux de change du dollar canadien, devise applicable à certains séjours de cette brochure. le taux de référence appliqué étant 1 eur = 1.56 CAD

- du taux de change du dollar australien, devise applicable à certains séjours de cette brochure. le taux de référence appliqué étant 1 eur = 1.60 AUD

- du taux de change du dollar néo zélandais, devise applicable à certains séjours de cette brochure. le taux de référence appliqué étant 1 eur = 1.69 NZD

- du taux de change de la roupie indienne, devise applicable à certains séjours de cette brochure. le taux de référence appliqué étant 1 eur = 85 INR

- 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 = 135 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 20 jours avant le départ. En tout état de cause, si l'augmentation du prix du voyage dépasse 8%, le client est en droit soit d'accepter la modification, soit d'annuler son voyage sans payer de frais d'an-

nullation et en informer VOYAMAR dans un délai maximum de 20 jours.

## ARTICLE 4- MODIFICATION OU ANNULATION DU FAIT DU CLIENT

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

Le client ne peut modifier le déroulement de son voyage. En cas, de modification (nuits supplémentaires, transferts, billet etc..) le client prendra à sa charge la différence de prix et sera redevable du paiement de frais de modification dont le montant lui sera communiqué avant la confirmation de sa réservation modifiée, sans qu'il puisse prétendre obtenir le remboursement des prestations dont il n'aurait pas bénéficié du fait de ces modifications. Toute demande de modification émanant du client peut être considérée comme une annulation suivie d'une nouvelle réservation. Les frais d'annulation lui sont donc retenus. Aucune demande de modification n'est possible - quelle que soit la date de la demande- en cas d'émission anticipée du billet d'avion à la demande du client.

En cas d'annulation, la prime d'assurance et les frais de visas et de dossier ne sont pas remboursables.

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

1 - Pour les voyages, séjours, circuits et auto-tour brochure comprenant un vol régulier « tarif Tour Opérateur » :

	Modification / Annulation
A plus de 30 jours avant le départ	Moyen-Courriers : 100 € par personne Long-Courriers, Israël, Norvège et Islande : 350€ par personne + montant de l'assurance non remboursable
30 jours à 11 jours avant le départ	60% du prix global + le montant du billet d'avion si émis
10 jours à 3 jours avant le départ	80% du prix global
A moins de 3 jours du départ	100% du prix global

2 - Pour les voyages, séjours, circuits et auto-tour brochure comprenant un vol régulier ou low -cost hors contingent alloué à VOYAMAR (notamment pour la brochure Collection Europe) , un vol avec tarif promotionnel ou dans le cas de la validation du plan de transport -avec connaissance de la compagnie et des horaires de façon définitive - à la demande du client ET pour les séjours multi activités au Canada :

	Modification / Annulation
A plus de 30 jours avant le départ	50% du prix global + le montant du billet d'avion si émis
30 jours à 21 jours avant le départ	85% du prix global
A moins de 21 jours du départ	100% du prix global

3 - Pour les voyages sur mesure et package dynamique comprenant un vol low-cost ou vol régulier + un hôtel ou une prestation terrestre nécessitant un règlement immédiat :

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).

4 - Croisières :

	Modification / Annulation
A plus de 101 jours avant le départ	350 euros de frais par personne + le montant du billet d'avion si émis
A partir de 100 jours	100% de frais

**Attention :** Pour toute Modification ou Annulation du fait du client des produits / et ou programmes des Collections Europe, Afrique et Australie se référer aux particularités des Conditions particulières de vente de ces Brochures pour le calcul des frais.

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.

## ARTICLE 5 -MODIFICATION OU ANNULATION DU FAIT DE L'ORGANISATEUR

VOYAMAR se réserve le droit de modifier unilatéralement avant le début du voyage des prestations sous réserve que ladite modification soit mineure.

Lorsqu'avant le départ, du fait d'un évènement extérieur qui s'impose à VOYAMAR, celui-ci est amené à modifier un des éléments essentiels du contrat, le client est informé de cette modification le plus rapidement possible par tout moyen permettant d'obtenir un accusé de réception. Le client pourra alors soit résilier le contrat, soit accepter la modification proposée par VOYAMAR s'il y en a une.

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure, des évènements 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.

Aussi lorsqu'aux fins d'exécution du voyage, un minimum de participants est requis, l'insuffisance du nombre de participants est un motif valable d'annulation sans indemnité due au Client, sous réserve que VOYAMAR en informe le Client :

- 20 jours avant la date de départ pour les voyages dont la durée dépasse 6 jours.
- 7 jours avant la date de départ pour les voyages dont la durée est de 2 à 6 jours
- 48h avant la date de départ pour les voyages dont la durée est de 2 jours.

Le Client sera alors remboursé des sommes déjà versées.

## ARTICLE 6- CESSION DE CONTRAT

Conformément à l'article L 211-11 du Code du Tourisme, le Client a la possibilité de céder son contrat tant que celui-ci n'a produit aucun effet et jusqu'à 7 jours du départ, en prévenant l'agence de voyage et VOYAMAR dans un délai raisonnable, à une personne remplissant les mêmes conditions que lui. Le Client ne peut pas céder ses contrats d'assurance. La cession entraîne des frais qui sont identiques aux frais d'annulation et de modification notés à l'ARTICLE 4.

Les billets d'avion, même en cas de perte ou de vol, ne sont ni échangeables, ni remboursables. Le client a l'obligation d'acheter à ses frais un billet d'avion de remplacement. Il en est de même si le client se présente après l'heure limite d'enregistrement. Les Pré et post acheminements peuvent se faire en avion ou en train. En raison des horaires de la compagnie et selon les villes de province, il faudra éventuellement prévoir une nuit à Paris la veille du départ (et/ou retour) à la charge du client.

VOYAMAR recommande 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.

VOYAMAR 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.

## ARTICLE 7- TRANSPORT AERIEN

### 7.1 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 ne peut être tenu responsable du défaut d'enregistrement des clients au lieu de départ du voyage occasionné, entre autre, par un retard de pré-acheminement aérien, ferroviaire ou terrestre, non réservé par son intermédiaire.

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

### 7.2 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.

- Ils peuvent aussi 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.

Les horaires de transport sont donnés à titre indicatif, sous réserve de modification et ne sont pas de nature contractuelle. Les horaires sont communiqués lors de l'envoi de la convocation mais restent susceptibles de modification jusqu'au jour du départ, les terminaux de départ et de retour et les horaires de vol pouvant être modifiés sans préavis par la compagnie.

Les horaires de retour seront communiqués sur place.

- Il se peut qu'il y ait un peu d'attente lors des transferts à l'arrivée (notamment à New York et sur les longs courriers). Le guide, ou le transfériste, fait en sorte de regrouper les clients pour le départ à destination de l'hôtel.

### 7.3 Informations passagers

- Nous vous remercions 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.

### 7.4 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.

### 7.5 Identité du Transport aérien

- Conformément aux articles R.211-15 à R.211-18 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.

Les vols proposés sont des vols réguliers ou spéciaux. Les jours et horaires communiqués lors de la réservation sont toujours de principe, donc non contractuels et susceptibles de modification. Ils sont définis en début de saison et peuvent varier. Ils ne sont souvent confirmés définitivement que peu de temps avant le part. De plus, un incident technique, de mauvaises conditions climatiques ou d'autres éléments peuvent entraîner des retards importants ou même un changement d'aéroport. Dans tous les cas, les horaires de retour vous seront confirmés sur place par nos correspondants locaux sous forme d'affichage dans le hall de l'hôtel pour les clients en séjour et sur appel de votre part au numéro indiqué

sur le carnet de voyages pour les clients en vols secs ou séjour libre.

Les logos des compagnies aériennes figurant dans les tableaux de prix sont communiqués à titre indicatif. Tous les horaires de vols communiqués avant réception de la convocation ne peuvent l'être qu'à titre indicatif. Nous ne pourrions être tenus responsables d'un changement d'horaires entre votre réservation et la convocation définitive.

A noter : Aucun repas n'est servi à bord de nos vols, à l'exception de ceux à destination de certains longs courriers. Une restauration payante de type snack, est proposée à bord des vols sur les autres destinations.

### 7.6 Les Pré et Post acheminements peuvent se faire en avion ou en train

VOYAMAR 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.

- En raison des horaires de la compagnie et selon les villes de province, il faudra éventuellement prévoir une nuit à Paris la veille du départ (et/ou au retour) à la charge du client.

- Nous ne garantissons pas toujours de vols directs.

- Il se peut qu'il y ait un peu d'attente lors des transferts à l'arrivée (notamment à New York).

- Pour les départs depuis Paris, il est possible que l'aéroport de départ soit différent de l'aéroport d'arrivée.

- En cas de non présentation sur le vol « aller » d'un vol charter, il est impératif de reconfrmer le vol retour auprès de la compagnie aérienne.

- En cas de non présentation sur le vol « aller » d'un vol régulier, le vol retour n'est en aucun cas garanti. La compagnie est en droit d'annuler le retour.

### 7.7 Bagages

VOYAMAR conseille de ne placer ni bijoux, ni objets de valeur (papiers, téléphones portables, appareils photos etc.) ni médicaments dans les bagages en soute et de les conserver avec soi en bagages à main (avec ordonnance pour les médicaments).

Les frais imposés par le transporteur pour supplément de bagages ou excédent de poids sont à la charge du client.

Toute perte, endommagement, ou vol du ou des bagages doit être déclaré auprès de la compagnie aérienne directement à l'aéroport. VOYAMAR décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration d'un bagage et n'intervient pas sur le litige bagage.

### 7.8 Contentieux

Certaines compagnies aériennes en cas de contentieux demandent au client d'ouvrir leur dossier directement auprès de leur service. VOYAMAR ne pourra donc se substituer au client.

## ARTICLE 8 – DUREE DU VOYAGE

La durée du voyage est établie à compter de la date du jour de la convocation à l'aéroport de départ à la date du jour de retour. Les programmes et prix sont calculés en nombre de nuitées et non de journées. En raison des horaires du transport imposés par les compagnies aériennes, la première et/ou dernière nuitée peuvent être écourtées par rapport au programme ou circuit prévu.

## ARTICLE 9- HOTEL

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.

**9.1 Classification :** La classification des hôtels par étoile ou par catégorie est effectuée par les ministères de Tourisme des pays à destination. Ces normes sont différentes des normes françaises. Pendant votre circuit les hôtels donnés peuvent être modifiés par nos prestataires en respectant toujours la même catégorie et la situation.

**9.2 Arrivée / Départ :** Dans la plupart des hôtels, l'enregistrement à l'arrivée se fait à partir de 14h et au départ à 12h. Des chambres de substitution en cas de retard de vol peuvent être mises à disposition des clients selon la disponibilité de l'hôtelier et souvent en supplément.

Selon la réglementation internationale, le jour du départ les chambres doivent être libérées avant midi, même si le départ n'a lieu qu'en soirée.

**9.3 Chambres :** Nous ne garantissons jamais la situation exacte de la chambre lors de l'achat du voyage. Une vue Mer peut être frontale, partielle ou latérale même avec un supplément. De même nous ne pouvons garantir l'étage et la situation exacte de ces chambres. Dans chaque hôtel se trouvent des chambres moins bien placées, vendues au même prix que les autres.

De la même manière, nous ne pouvons pas vous garantir la configuration des chambres et de ses couchages.

Le nombre de chaîne TV en langue française disponible peut être limité ou inexistant. Les chaînes françaises peuvent parfois être payantes.

Le minibar dans la chambre peut être rempli ou vide. En général, les consommations sont payantes.

LA CHAMBRE « INDIVIDUELLE » : Elle fait souvent l'objet d'un supplément. Elle est toujours en nombre limité et souvent plus petite et moins bien située.

LA CHAMBRE « DOUBLE » : Elle dispose soit de 2 lits jumeaux ou d'1 grand lit (non garanti) selon les hôtels et les destinations.

LA CHAMBRE « TRIPLE » : C'est souvent une chambre double avec adjonction d'un lit supplémentaire ou d'appoint ce qui peut présenter toutefois des inconvénients d'utilisation tels qu'espace réduit ou lit pliant.

LA CHAMBRE « QUADRUPLE » : Elle est composée d'une seule chambre dont la capacité maximum est de 4 pers. (avec adjonction de lits supplémentaires, d'appoint ou superposés).

LA CHAMBRE « FAMILIALE » : Elle est composée d'une ou deux pièces (varie selon les établissements) et d'une salle de bains ou douche commune dont la capacité maximum est de 5 pers. (avec adjonction de lits supplémentaires, d'appoint ou superposés).

Nous disposons dans certains établissements de chambres communicantes en nombre limité. Celles-ci sont difficiles à obtenir car très demandées. La classification officielle n'étant pas la même dans tous les pays, nous avons établi notre propre système de barème représenté par des points en fonction des différents domaines d'activité. Plus il y a de points, plus la qualité est élevée. Nos hôtels sont pour la plupart des hôtels ouverts à une clientèle in-

ternationale.

**Attention :** aux particularités d'Hébergements des programmes en Afrique / Australie et Israël- Jordanie (cf. conditions particulières de vente des brochures Collections AFRIQUE / AUSTRALIE / ISRAËL-JORDANIE).

**9.4 Installations :** Il se peut, notamment en fonction du remplissage de l'hôtel, de la saisonnalité et du climat que le nombre de parasols, transats, matériel sportif, etc... soit insuffisant. Les horaires d'ouverture des bars, restaurants, discothèques ou toutes autres infrastructures peuvent être irréguliers et dépendent de la direction de l'hôtel. En avant ou arrière-saison, certaines activités peuvent ne pas être en place, une partie des installations (plage, restaurants, piscine, navette plage...) peut être fermée ou non aménagée.

## ARTICLE 10 - CIRCUITS ET EXCURSIONS

Les programmes des circuits sont des programmes types. L'ordre des visites peut être modifié sur place. De même, VOYAMAR se réserve le droit de modifier les itinéraires dans les cas où des musées sont fermés, en travaux ou pour toute raison interdisant l'accès aux sites ou musées. Dans tous les cas, nos correspondants s'efforceront de trouver une alternative satisfaisante. En période chargée, pour des raisons de disponibilités hôtelières limitées à certaines étapes, le logement peut exceptionnellement s'effectuer dans une ville à proximité et non dans celle indiquée. Ceci afin de vous assurer un meilleur confort.

Les étapes peuvent être parfois longues en raison des grandes distances entre les principales villes et les principales attractions touristiques. Les kilométrages sont donnés à titre indicatif et peuvent varier en fonction d'impératifs locaux.

Lors d'un circuit combinant les USA et le Canada le client devra s'affranchir d'une taxe de sortie de territoire d'un montant de 6 USD. Elle est à régler en espèce sur place.

Il est possible que les groupes soient composés de mini groupes francophones déjà constitués et partagés par plusieurs Tours Opérateurs.

A l'arrivée, sur 90% de nos circuits, le guide proposera une liste d'excursions optionnelles. Il est conseillé au Client d'en tenir compte lors de son achat de voyage (ces excursions ne sont en aucun cas obligatoires). Les excursions sont souvent à régler en monnaie locale.

La capacité maximale de nos circuits peut être de 60 personnes sur certaines destinations (50 personnes maxi pour les circuits des brochures des Collections Afrique et Australie).

Les excursions, bien que recommandées par VOYAMAR, font l'objet d'une tractation directe avec le prestataire sur place et ne rentrent pas dans le cadre du forfait acheté. De ce fait, toute contestation doit être faite sur place auprès de ce dernier afin que les éventuels litiges, qui ne concernent que les deux parties engagées, puissent être réglés.

Guide : Il est d'usage de donner un pourboire en fin de circuit. Celui-ci n'est jamais obligatoire mais n'est pas non plus facultatif. (5USD/ CAD / jour pour le chauffeur et le Guide) plus les guides locaux (prévoir le même montant). Dans certaines villes et certains sites (type musées), un guide additionnel est prévu ; Lors des circuits, il y a la possibilité de voir et d'acheter des objets artisanaux. VOYAMAR décline toute responsabilité sur les achats ; les

conseils des guides étant donnés à titre gratuit et indicatif.

Les conseils donnés par le ministère des Affaires étrangères peuvent amener VOYAMAR à la modification significative du circuit ou l'annulation de celui-ci pour des raisons de sécurité. Dans ce cas, VOYAMAR proposera l'alternative la plus adaptée soit sur une autre destination, soit en procédant au remboursement du circuit. En aucun cas le client pourra prétendre à des dommages et intérêts.

## ARTICLE 11 – REPAS

Les repas inclus dans le prix sont ceux mentionnés dans le programme. Selon la destination et en fonction des horaires de vols, le premier et le dernier repas peuvent ne pas être servis à l'hôtel mais remplacés par ceux servis à bord de l'avion. Les repas sont la plupart du temps présentés sous forme de buffet et sont composés différemment selon la catégorie de l'hôtel. Toutes les prestations qui ne sont pas précisées dans le descriptif ne sont pas incluses dans la formule réservée. Sauf mention contraire, la pension commence au moment du check in et se termine au moment du check out.

La qualité des plats proposés n'est pas comparable à la restauration française. Les petits déjeuners, dans certains hôtels, peuvent être sommaires.

Les boissons incluses dans la formule sont uniquement des boissons locales. Exemple : vin de table local.

Toutes les boissons importées sont payantes sauf mention dans le descriptif du produit.

Les boissons (Alcool, soft drink...) sont généralement servies dans des verres en plastiques. Même dans la formule «tout compris» :

- L'eau en bouteille n'est pas garantie, elle peut être proposée en fontaine ou au verre. Les bouteilles d'eau ne peuvent être remplies à ces fontaines.

- Et généralement l'eau en bouteille est en supplément.

Dans la plupart des pays, les hôteliers ne fournissent pas d'eau en carafe.

## ARTICLE 12 – ASSURANCE

Aucune assurance n'est comprise dans le contrat de voyage. VOYAMAR recommande très fortement de souscrire une assurance auprès de l'agent de voyages.

## ARTICLE 13 – PERSONNES A MOBILITE REDUITE

D'une manière générale, les séjours et circuits ne sont pas adaptés aux personnes à mobilité réduite. Il est conseillé aux personnes à mobilité réduite de s'informer sur l'accessibilité du ou des sites, qui sont pour la plupart difficile d'accès. Pour les personnes voyageant en fauteuil roulant, il est obligatoire de transmettre à VOYAMAR toutes informations telles que : typologie, dimensions, poids,... au moment de la réservation et ce dans les meilleurs délais, afin d'en informer les compagnies aériennes.

## ARTICLE 14 – FORMALITES

Les ressortissants français doivent être munis d'un passeport ou d'une carte d'identité en cours de validité pour tout voyage à destina-

tion de pays membres de l'Union Européenne. Pour tous les autres pays, ils doivent posséder un passeport, valable jusqu'à 6 mois après la date de retour. Sur certaines destinations un visa est obligatoire.

VOYAMAR conseille au client de consulter jusqu'au jour du départ les sites :

<https://www.pasteur.fr/fr>, <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/>

Et conseille aux voyageurs de s'inscrire sur le site Ariane :

<https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html>

Il appartient au client de respecter scrupuleusement ces formalités en supportant les frais et de s'assurer que les noms et prénoms qui figurent sur leurs documents de voyage correspondent exactement à ceux qui figurent sur leur pièce d'identité, passeport au visa.

VOYAMAR ne saurait être tenu responsable si le client présente des documents d'identités et/ou sanitaires périmés ou lorsqu'il ne les présente pas. VOYAMAR décline toute responsabilité qu'entraînerait la non-conformité du voyageur envers les formalités recommandées à l'inscription. Pour les USA et circuit avec vols via les USA: Demande ESTA (Electronic System for Traveler Authorization) : « Visa Waiver Program » à faire par le voyageur. Pour le Canada, en vertu du programme d'AVE (Autorisation de Voyage Electronique), des citoyens de pays autres que les États-Unis qui n'ont pas besoin de visa pour entrer au Canada devront obtenir une autorisation en ligne avant de venir au Canada en avion, sauf s'ils en sont dispensés.

Mineurs :

VOYAMAR recommande vivement de munir le mineur non-accompagné par ses représentants légaux d'une copie de son livret de famille.

Dans le cadre d'un voyage à l'étranger, le mineur résidant en France et voyageant sans être accompagné par ses représentants légaux, doit être muni en plus de sa pièce d'identité et du formulaire d'autorisation de sortie de territoire : CERFA N°15646\*01 à télécharger :

[https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa\\_15646.do](https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa_15646.do)

**Attention :** pour les formalités sur l'Afrique du Sud et le Botswana se référer aux Conditions particulières de vente de la Brochure Collection Afrique.

## ARTICLE 15- RESPONSABILITE

Lorsque que la responsabilité de VOYAMAR est engagée, elle est limitée au coût de la prestation non assurée par sa faute. L'organisateur 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, 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 de l'organisateur lors de la réservation de son voyage à forfait ne sauraient engager la responsabilité du voyageur. Les pré et post-acheminements pris à la seule initiative du client relèvent en tout état de cause de sa responsabilité exclusive. En cas de mise en jeu de la responsabilité de plein droit de VOYAMAR du fait de ses prestataires, les limites de dédommagement résultant de conventions internationales se-

lon l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme trouveront à s'appliquer ; à défaut et sauf pré-judice corporel, dommages intentionnels ou causés par négligence, les dommages-intérêts éventuels sont limités à trois fois le prix total du voyage.

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 069100031 est membre du syndicat national des agences de voyages.

## ARTICLE 16- DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les données personnelles recueillies par VOYAMAR sont utilisées pour la gestion des commandes des clients. Si le client réserve un voyage via une agence de voyages, certaines données à caractère personnel seront transférées à VOYAMAR par l'agence en vue de fournir au client les services qu'il a réservé. Certaines des données recueillies par VOYAMAR seront communiquées, traitées et conservées par des tiers (sous traitants, fournisseurs, compagnies aériennes etc.). Certains de ces tiers peuvent être basés en dehors de l'espace économique européen. VOYAMAR conserve les données à caractère personnel des clients pour répondre à ses obligations légales et d'audit, aussi longtemps que nécessaire et conformément à tout période de conservation requise par la loi. Si le client ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, il peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique : [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

Les données sont conservées pendant une du-

rée qui n'excède pas la durée nécessaire des finalités suivantes :

- Commande d'un séjour : les données nécessaires au traitement de la commande du client seront conservées pendant la durée nécessaire à l'établissement d'un droit ou d'un contrat

- Gestion de la relation commerciale : les données seront conservées (au plus tard) 5 ans à compter de la fin de la relation commerciale.

Conformément à la législation en vigueur, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données personnelles le concernant et d'un droit d'opposition pour raison légitime à son traitement.

Pour exercer ces droits, le client doit adresser un courrier postal à l'adresse suivante : VOYAMAR, 24 Avenue René Cassin, 69009 LYON ou par email : à [dpo@mariettondeveloppement.fr](mailto:dpo@mariettondeveloppement.fr)

## ARTICLE 17 - RECLAMATION

Si le client considère qu'une prestation sur place n'est pas fournie comme prévue, il doit immédiatement et expressément formuler sa réclamation aux responsables locaux, afin de ne pas en subir les inconvénients pendant toute la durée du voyage. Les réclamations sur le déroulement du voyage doivent être adressées à l'organisateur par écrit, par l'intermédiaire du détaillant, avec les documents justificatifs, dans le mois qui suit le retour du client. L'étude du dossier portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Aucune appréciation d'ordre subjective ne sera prise en compte.

Après avoir saisi le service client et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du tourisme et

du voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

VOYAMAR et VOYAMAR COLLECTION sont des marques de AEROSUN VOYAGES SAS au capital de 337 740 €, membre du groupe MARIETTON DEVELOPPEMENT Siège social : 24 Avenue René Cassin - 69009 LYON

IM 069 1000 31 - RCS Lyon : B 411 393 499 RCP HISCOX (Contrat n° HA RCP 74716) - Agence Licenciée Garantie par l'APST - 15, avenue Carnot - 75017 Paris Adhérent Les Entreprises du Voyages.

Crédits photos : Photothèque Marietton Développement, Adobe Stock, Shutterstock, Fotolia, Unsplash, Offices de tourisme des pays concernés.

Photos non contractuelles

Réalisation : MARIETTON DEVELOPPEMENT

