

## CONDITIONS DE VENTE

### CONDITIONS DE VENTE GÉNÉRALES MONDIAL TOURISME

Les présentes Conditions de vente régissent les ventes de titres de transport aérien et les ventes de voyages et séjours organisés par Mondial Tourisme conclues entre tout client et la Société Mondial Tourisme. Celles-ci font partie intégrante du contrat de vente.

#### PRÉAMBULE :

Les présentes conditions de ventes ont été élaborées conformément à l'Ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017 portant transposition de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyages liées, et son décret d'application n° 2017-1871 du 29 décembre 2017. L'arrêté du 1er mars 2018, paru au JORF n° 00555 du 7 mars 2018, fixe le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours.

Ces nouvelles dispositions s'appliquent à compter du 1er juillet 2018.

En conséquence, les présentes conditions de vente sont applicables exclusivement aux ventes effectuées à partir du 1er juillet 2018.

Conformément aux nouvelles dispositions du Code du tourisme, et notamment les articles L211-8, R211-3 à R211-11 et R211-15 à R211-19, les présentes conditions de vente, ainsi que les formulaires d'information standard créés par l'arrêté du 1er mars 2018, ont vocation à informer les clients de Mondial Tourisme, 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.

Conformément à l'article L211.9 du Code du Tourisme, Mondial Tourisme peut être amené à apporter des modifications aux informations précontractuelles figurant sur son site internet telles que les informations relatives au prix et contenu des prestations de transport et de séjour proposées, à l'identité du transporteur aérien effectif ainsi qu'aux dates d'ouverture et de fermeture des hôtels.

En tout état de cause, Mondial Tourisme s'engage à communiquer clairement à ses clients et aux agences de voyages les modifications éventuelles susceptibles d'être apportées aux informations contenues dans la présente brochure avant la conclusion du contrat.

Le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des conditions de ventes et de toutes les informations relatives au voyage qu'il a choisi, notamment par la remise ou l'impression de la brochure ou de la fiche produit.

À NOTER : Certaines dispositions des présentes ne s'appliquent pas aux ventes spécifiques, promotionnelles ou privées. Ces ventes font l'objet de conditions dérogatoires qui sont présentées et communiquées au client dès la réservation. Le client, à la signature du contrat, reconnaît avoir pris connaissance des conditions dérogatoires propres aux ventes spécifiques, promotionnelles ou privées.

#### 1 – FORFAITS

Mondial Tourisme propose à ses clients des forfaits comprenant le séjour et le transport sur des vols affrétés ou réguliers constituant un produit unique et indivisible, sauf exceptions limitativement prévues et décrites dans la présente brochure (nuits d'hôtels, « vols secs », etc.).

##### 1.1 – CIRCUITS, EXCURSIONS, VOYAGES EN GROUPE, SÉJOURS, HÔTELS, BATEAUX

1. La durée du forfait est calculée en nuitées (nombre de nuits) et prend en compte le temps consacré au transport et la durée du séjour ou 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 ainsi que la première et/ou la dernière journée soit(en)t intégralement consacrée(s) au transport

2. Restauration : à chaque nuit passée sur place correspond un petit déjeuner et un repas principal, en cas de séjour en demi-pension. Ces prestations de repas peuvent être fournies à l'hôtel où est assuré le séjour et/ou par le transporteur aérien. Au sujet de la formule « tout compris », il convient d'apporter une précision importante d'ordre général : cette formule n'implique pas pour autant que tout est gratuit donc seul le descriptif du séjour fait foi.

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

4. Pour les programmes qui combinent séjours, circuits, excursions, croisières, Mondial Tourisme se réserve le droit d'intervenir dans l'ordre chronologique du programme choisi sans pour cela en altérer le contenu. Pour tout séjour après une prestation de type circuit nécessitant un transfert entre le lieu d'arrivée du circuit et le lieu du séjour hôtelier, des frais vous seront facturés (vous renseigner à la réservation).

5. La réalisation d'un voyage ou d'un circuit est subordonnée à un nombre minimal de participants, l'insuffisance du nombre de participants sera un motif valable d'annulation sans indemnité, à condition que le client ait été informé selon les modalités suivantes :

- au plus tard 20 jours avant le départ si la durée du voyage dépasse 6 jours
- au plus tard 7 jours avant le début du voyage si sa durée est comprise entre 2 et 6 jours
- au plus tard 48 heures avant le début du voyage si sa durée est inférieure à 2 jours.

6. Des aléas éventuels (fêtes civiles ou religieuses, manifestations politiques, grèves, etc.) peuvent entraîner des modifications dans les visites ou les excursions, modifications dont Mondial Tourisme ne peut être tenu responsable.

7. La description des prestations hôtelières a été rédigée lors de l'édition de cette brochure. Des modifications ont pu intervenir

entre-temps (équipements supplémentaires ou déficients). L'organisateur s'efforcera, dans la mesure du possible, d'en informer le client lors de son inscription ou avant son départ en cas de modification post-réservation.

8. Mondial Tourisme a repris les catégories officielles agréées aux hôtels et bateaux par les administrations locales (étoiles de 2 à 5), mais le nombre d'étoiles ne correspond pas nécessairement aux critères de classification européens.

9. Mondial Tourisme propose des chambres/cabines individuelles, doubles, triples, quadruples et familiales

10. Chambres communicantes et demande spéciale : Nous disposons dans certains établissements de chambres communicantes en nombre limité et dont l'attribution sera faite en priorité et sur demande aux familles avec enfants. Pour toute demande de chambre spéciale ou équipée (personne à mobilité réduite), merci de nous consulter au préalable. En tout état de cause, le client doit informer MONDIAL TOURISME, par écrit et avant toute réservation, de toute spécificité le concernant et susceptible d'affecter le déroulement du voyage (personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant par exemple).

11. Pour une même catégorie, le confort peut varier d'un hôtel à l'autre. Il se peut qu'un hôtel classé dans une catégorie inférieure soit d'un même ou d'un meilleur standing qu'un autre d'une catégorie supérieure.

12. Dans tous les hôtels, les prestations hors forfait sont à payer sur place (repas pris dans la chambre, repas à la carte, boissons non comprises dans la formule proposée, room-service, etc.).

13. Les sports et structures d'animations varient d'un établissement à l'autre, consultez les descriptifs des produits sur le site qui vous indiquent les activités proposées dans chacun d'entre eux. Il se peut, notamment en haute saison, que le nombre de parasols, transats, matériel sportif, etc. soit insuffisant. Les horaires d'ouverture des bars, restaurants, discothèques, etc. peuvent être irréguliers et dépendent de la direction de l'établissement. La pratique de certaines activités (notamment les sports nautiques) est laissée à l'appréciation de la direction de l'établissement en fonction des conditions climatiques et des impératifs de sécurité. En avant ou arrière-saison, certaines activités peuvent ne pas être en place, une partie des installations (restaurant, piscine, parc aquatique, etc.) peut être fermée et certains travaux d'aménagement en cours. De manière générale, l'animation et les activités sportives peuvent varier en intensité en fonction de l'occupation de l'établissement et sont gérées par la direction de l'hôtel. À noter que, dans le cadre d'une animation internationale, le français n'est pas obligatoirement pratiqué.

14. Important : les piscines ne sont pas surveillées. Elles sont généralement accessibles de 9 h à 19 h, le reste du temps étant consacré à leur entretien.

15. Les mini-clubs, club-ado, junior club ou garderies ne peuvent prendre en charge les enfants fébriles, ayant une maladie déclarée ou qui nécessitent l'assistance particulière d'une personne ou une assistance spécifique. Ces enfants resteront sous la garde de leurs parents. Ils ne fonctionnent qu'avec un minimum de 10 enfants pour constituer un groupe. Si ce nombre n'est pas atteint, les enfants sont intégrés aux activités existantes. L'âge minimum requis est de 4 ans pour les Clubs, sauf mention contraire dans le descriptif.

16. Nous décrivons la plage comme nous l'avons trouvée lors de notre dernière inspection, mais il se peut que les intempéries l'aient quelque peu modifiée. La plupart des plages – même les plages dites « privées » – sont ouvertes au public. Il se peut qu'elles ne soient pas nettoyées régulièrement et leur entretien ne dépend pas de la direction de l'hôtel. La présence d'algues peut se produire ; les algues contribuent au ralentissement de l'érosion des plages, et certaines législations locales interdisent leur déplacement pour des raisons environnementales.

17. Certaines durées de séjour peuvent faire l'objet de restrictions. En effet, sur les offres promotionnelles, Mondial Tourisme privilégie un certain quota de places.

18. Modification du séjour à votre demande sur place :

Pour tout retour différé ou départ anticipé, Mondial Tourisme 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.

À noter : nos tarifs sont négociés pour un certain nombre de chambres dans un hôtel. Il se peut qu'un tarif supérieur à la brochure vous soit facturé si les chambres contractées sont complètes.

Pour tout retour anticipé, le client devra régler le prix de son vol retour, en supplément du prix de son voyage.

En cas de changement de lieu de séjour, des frais de transferts vous seront facturés.

- Vous pouvez prolonger votre séjour, sous réserve de demande au minimum 48h avant la date de retour initiale et de disponibilité hôtelière et aérienne (extension calculée sur la base du tarif brochure). Frais de modification de vol : 30 € ou 50 € par personne (vol direct ou vol avec vol intérieur) + prix de la semaine supplémentaire indiqué en brochure avec les suppléments + différence de tarif vol entre les deux dates.

- Si vous souhaitez changer d'hôtel après votre arrivée sur place (et en cas de conformité des prestations avec le contrat souscrit), vous serez facturés :

- Au moins 2 nuits de « no-show » de la part de l'hôtel réservé

- Et l'éventuelle différence de prix entre les deux hôtels (base : tarif Mondial Tourisme).

Dans tous les cas, si le séjour initial était à un tarif promotionnel, en sus des frais ci-dessus, sera facturé automatiquement le prix d'un vol simple et toute modification du contrat fera l'objet d'un protocole d'accord transactionnel engageant les deux parties.

## 1.2 – TRANSPORTS

1. Décret n° 2006-315 du 17 mars 2006 :

- Conformément au décret n° 2006-315 du 17 mars 2006, le client est informé de l'identité du ou des transporteur(s) sachant que les vols peuvent être des vols réguliers, affrétés, contractuels ou de fait (partage de code par exemple). Le vendeur informera le client de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vol(s). En cas de changement de transporteur, le client en sera informé par le transporteur contractuel ou l'organisme de voyages, par tout moyen approprié,

dès qu'il en aura connaissance.

- Sur le site, nous vous communiquons sur chaque destination les compagnies aériennes avec lesquelles Mondial Tourisme a un contrat de partenariat. Pour des raisons indépendantes de notre volonté, il se peut qu'une compagnie citée soit modifiée. Pour toute information, consultez notre service réservation ou votre agence de voyages.

- En vertu de l'article 9 du règlement européen n° 2111-2005 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la communauté européenne peut être consultée en agences et sur le site internet du Ministère des transports.

2. Nos vols étant la plupart du temps des vols affrétés, nos plans de vols (horaires et jours de rotation) ainsi que les types d'appareil sont communiqués à titre indicatif et n'ont aucune valeur contractuelle. Ils sont susceptibles de modification, sans préavis et ce, même après le départ des clients. En cas de vol sec, il est donc impératif de reconformer les horaires de votre vol retour au moins 48 heures avant votre départ auprès de notre antenne locale.

Pour les clients en séjour, la confirmation est effectuée par nos représentants sur les panneaux d'affichage Mondial Tourisme.

3. Mondial Tourisme ne peut être tenu pour responsable des modifications tardives et sans préavis d'horaires, d'itinéraires ou de plan de vols (jour de rotation), des escales non prévues sur les plans de vols initiaux, du changement d'aéroport à l'aller et au retour qui peut se produire notamment à Paris (entre Orly et Roissy), des conditions climatiques ou de tout cas fortuit, notamment en période de trafic intense où les rotations plus fréquentes des appareils et les impératifs de sécurité peuvent entraîner certains retards. Ces changements ne peuvent constituer un motif d'annulation ou de dédommagement de quelque nature que ce soit.

D'une manière générale, en cas de modification des horaires et jours des vols internationaux, la responsabilité de Mondial Tourisme ne s'étend pas aux titres de transport pré ou post-acheminement achetés directement par le client, et ne pourront en aucun cas faire l'objet d'une demande de remboursement. Mondial Tourisme conseille de manière générale de prévoir un temps de connexion de trois heures et recommande fortement à ses clients de réserver des titres de transport modifiables voire remboursables afin d'éviter le risque de perte financière.

4. Mondial Tourisme, en tant qu'organisateur du voyage, s'engage à faire de son mieux pour acheminer le passager et les bagages avec une diligence raisonnable et peut sans préavis substituer d'autres transporteurs, utiliser d'autres avions, modifier ou supprimer les escales prévues en cas de nécessité.

5. Conformément à l'article L211-16 du Code du Tourisme, l'organisateur se réserve le droit, en cas de force majeure, d'acheminer la clientèle par tout mode de transport de son choix (autocars par exemple), sans qu'aucun dédommagement ne puisse être demandé par les passagers. Par ailleurs, lorsqu'il est impossible, toujours en cas de force majeure, d'assurer le retour du voyageur à la date prévue dans le contrat, l'organisateur supporte les coûts de l'hébergement nécessaire, mais seulement pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur.

6. L'abandon du passage retour pour emprunter un autre vol implique le règlement intégral du prix du passage. De plus, la réglementation en matière de transport aérien n'autorise pas, même en cas de force majeure, le remboursement des trajets non effectués.

7. Heure limite d'enregistrement (HLE) : toute présentation ultérieure à l'heure limite d'enregistrement indiquée sur la convocation aéroport entraînera l'annulation du dossier et l'application des frais d'annulation de 100 % tels que définis ci-dessous.

8. La non-présentation à l'embarquement ou le défaut d'enregistrement au lieu de départ du voyage occasionné par un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre, quelle qu'en soit la cause, entraîne l'application des frais d'annulation de 100 %. La responsabilité de Mondial Tourisme ne pourra être ni recherchée, ni engagée dans l'hypothèse où le dit préacheminement n'a pas été inclus dans le forfait faisant l'objet du contrat et relève en conséquence de la seule responsabilité du client ou du transporteur avec lequel il a librement contracté.

9. Vols secs : offres valables jusqu'à 60 jours avant le départ.

À noter : pas de prise d'option possible pour les vols secs.

10. En cas de modification de vol, des frais de dossier sont à régler le jour de la modification : 30 € ou 50 € (avec vol intérieur)/personne sur vols affrétés.

## 2 – ANNULATIONS/MODIFICATIONS

### 2.1 – ANNULATION DU FAIT DU CLIENT

Conformément aux dispositions de l'article L211-14 du Code du Tourisme, il est possible pour le client d'annuler son contrat de voyage à tout moment, moyennant le paiement des frais exposés ci-dessous.

À titre préalable, il convient de préciser que 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.

Toute annulation (résolution) émanant du client entraînera le versement des frais suivants :

1. Pour les titres de transport aérien (vols secs) sur vols affrétés en totalité par Mondial Tourisme :

- Jusqu'à 2 jours avant le départ : Sur un vol direct : 30 €/personne – Avec vol intérieur : 50 €/personne
- Moins de 2 jours avant le départ : 100 % du montant total TTC du voyage.

2. Pour les titres de transport aérien (vols secs) sur vols réguliers, sur un vol non affrété en totalité par Mondial Tourisme :

Frais d'annulation et de modification : 100 % du montant de la réservation plus le montant de l'éventuelle surcharge tarifaire, notamment le montant de la surcharge carburant. En fonction de la compagnie aérienne et du type de tarif, une modification de date ou d'horaires est parfois possible sous certaines conditions (nous consulter).

3. Pour les voyages et séjours organisés par Mondial Tourisme :

- Plus de 60 jours avant le départ : 20 % du montant total TTC du voyage.
- De 60 à 31 jours avant le départ : 30 % du montant total TTC du voyage.
- De 30 à 21 jours avant le départ : 50 % du montant total TTC du voyage.
- De 20 à 8 jours avant le départ : 75 % du montant total TTC du voyage.
- Moins de 7 jours avant le départ : 100 % du montant total TTC du voyage.

4. Pour les voyages et séjours organisés par Mondial Tourisme avec un vol régulier, ou sur un vol non affrété en totalité par Mondial Tourisme :

Quelle que soit la date d'annulation, les frais d'annulation et de modification des titres de transport aérien seront supportés par le client à hauteur de 100 %.

En fonction de la compagnie aérienne et du type de tarif, une modification de date ou d'horaires est parfois possible sous certaines conditions (nous consulter).

5. Pour tous les voyages et séjours :

- En cas d'annulation avant le départ, vous devrez impérativement informer votre agence de voyages d'inscription par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, et faire immédiatement votre déclaration d'annulation à l'assureur, si l'assurance option 1 ou 2 a été souscrite.
- Les annulations ne pourront pas être acceptées par téléphone et devront être notifiées par lettre RAR ou par e-mail à votre agence de voyages d'inscription.
- La date retenue pour définir les délais d'annulation donnant lieu aux pénalités ci-dessus définies sera celle de la réception de la lettre RAR ou du mail par votre agence de voyages d'inscription.
- Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de passage en douane, ainsi que l'assurance, ne peuvent en aucun cas être remboursés.

6. Conformément à l'article L211-14 du Code du Tourisme, le client a la possibilité d'annuler son contrat avant le départ en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables, et qui entraîneraient des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination, étant précisé que l'appréciation de la survenance de ces circonstances reposera uniquement sur des éléments objectifs.

## 2.2 – MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT

Le client ne peut en aucun cas modifier ou écourter les prestations contenues dans son voyage ou séjour, sauf accord préalable de Mondial Tourisme. De ce fait, les frais de modification resteront entièrement à sa charge sans que le client ne puisse prétendre obtenir le remboursement des prestations dont il n'aurait pas bénéficié du fait de ces modifications.

Toute modification émanant du client entraîne le versement des frais suivants :

- Plus de 30 jours avant le départ : 50 € par personne de frais de dossier, non remboursables. Sur les vols non affrétés par Mondial Tourisme, les frais d'émissions de nouveaux titres de transport aérien seront à la charge du client.
- 30 jours ou moins avant le départ : toute modification sera considérée comme une annulation, selon le barème indiqué au paragraphe 2.1.

L'acheteur (le client) 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 :

1. Les frais de cession sont de 100 € par personne (conditions sur demande). Vous pouvez souscrire une assurance qui, dans les cas importants, couvre les frais d'annulation et de changement hors délais ; reportez-vous à la page assurances.
2. Pour les titres de transport aérien (vols secs) sur vols affrétés en totalité de Mondial Tourisme :
  - Jusqu'à 2 jours avant le départ : Sur un vol direct : 30 €/personne – Avec vol intérieur : 50 € personne
  - Moins de 2 jours avant le départ : 100 % du montant total TTC du voyage.

3. Pour les titres de transport aérien (vols secs) sur vols réguliers, sur vols non affrétés en totalité par Mondial Tourisme :

Quelle que soit la date de modification, les clients devront se conformer aux conditions générales des compagnies aériennes concernées (nous consulter) et régler notamment le montant des frais de modifications demandés par les compagnies aériennes, l'éventuelle surcharge tarifaire, notamment le montant de la surcharge carburant. En fonction de la compagnie aérienne et du type de tarif réservé, une modification de date ou d'horaires est parfois possible sous certaines conditions (nous consulter).

4. Pour tous les voyages et séjours :

Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de passage en douane, ainsi que l'assurance, ne peuvent en aucun cas être remboursés.

## 2.3 – ANNULATION DU FAIT DE L'ORGANISATEUR

Conformément aux dispositions de l'article L211-14 III du Code du Tourisme, l'organisateur peut annuler le voyage ou le séjour avant le départ et, à défaut de solution de remplacement équivalente, rembourser l'intégralité des sommes versées sans être tenu à une indemnisation supplémentaire, dans les circonstances suivantes :

- a) Lorsque le nombre de personnes inscrites pour la réalisation d'un voyage est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat, se reporter aux modalités figurant en 1.1 - 5.
- b) Si l'organisateur est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables.

En dehors de ces deux situations, si l'organisateur décide d'annuler le voyage avant le départ, sans accord amiable trouvé entre les parties sur un voyage ou séjour de substitution, l'organisateur remboursera le client de l'intégralité des sommes versées, au plus tard dans les 14 jours après la résolution (résiliation) du contrat, 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.

## 2.4 – MODIFICATION DU FAIT DE L'ORGANISATEUR

Aux termes de l'article L211-13 du Code du Tourisme, si avant le départ, un des éléments essentiels du contrat ne peut pas être maintenu, suite à un événement extérieur qui s'impose à l'organisateur, celui-ci avertira le client le plus rapidement possible. Le client pourra alors, soit accepter la modification proposée, soit résilier le contrat. En cas de souhait de résiliation du client, ce dernier pourra obtenir le remboursement intégral des sommes versées dans les 14 jours au plus tard après la résolution (résiliation) du contrat.

Par ailleurs, certaines informations contenues dans ces pages internet et/ou signalées aux pages concernées peuvent être modifiées avant la conclusion du contrat de voyage. Mondial Tourisme s'engage à communiquer par écrit à ses clients les modifications éventuelles susceptibles d'être apportées aux informations contenues sur le site ou dans la brochure. Les modifications concernant notamment l'identité des transporteurs contractuels et de fait éventuels, communiquées en vertu des articles 1, 2 et 5 du décret n° 2006-315 du 17 mars 2006.

### 3 – PRIX ET RÉDUCTIONS / PAIEMENT

#### 3.1 – MONDIAL TOURISME PROPOSE LE PRIX DE SES VOYAGES EN TTC (TAXES AÉROPORT ET FRAIS DE DOSSIER INCLUS)

Les prix indiqués ne comprennent aucun des services antérieurs à l'enregistrement à l'aéroport le jour du départ et postérieurs à l'arrivée le jour du retour. Ils ne comprennent pas non plus les frais de formalités (administratives et sanitaires), les pourboires, les boissons (sauf mention écrite de notre part) ainsi que toute dépense à caractère personnel pendant la durée de votre voyage. Sur certains produits (vols, circuits ou séjours), Mondial Tourisme privilégie un certain nombre de places à un tarif promotionnel. Ce quota de places atteint, le tarif en vigueur porté sur la brochure sera appliqué. Mondial Tourisme ne pourra procéder au remboursement de la différence si un client achète la même prestation à des conditions tarifaires non promotionnelles.

De la même manière, à certaines dates (vacances scolaires, ponts, haute saison, etc.), nous pouvons être amenés à offrir des départs en supplément de ceux indiqués dans la brochure. Tant en vols réguliers qu'en vols affrétés, un supplément pourra être appliqué.

Par ailleurs, pour les forfaits comprenant un vol régulier, les compagnies aériennes peuvent être amenées à pratiquer des hausses tarifaires liées à la surcharge carburant. Dans ce cas, MONDIAL TOURISME répercutera intégralement ces variations aux clients.

ENFANTS :

- de moins de 2 ans à la date du retour n'occupant ni un siège d'avion, ni un lit d'hôtel : 90 % de réduction sur le prix du forfait adulte. Lit bébé, repas et autres prestations pris au cours du séjour feront l'objet d'un règlement direct par le client auprès de l'hôtelier.
- de 2 à moins de 12 ans à la date de retour inclus : la réduction peut être valable à la condition que l' (les) enfant (s) occupe (nt) un lit supplémentaire dans la chambre avec 1 ou 2 adultes (selon les hôtels).

(Date de naissance à communiquer impérativement lors de l'inscription).

À noter : les réductions s'appliquent sur le prix de base hors taxes aéroport et frais de dossier. Les différentes réductions ne sont pas cumulables entre elles et ne peuvent être accordées après inscription.

Important : aucune réduction applicable sur les promotions.

#### 3.2 – LE RÈGLEMENT S'EFFECTUE PAR CARTE BANCAIRE. VOUS NOUS COMMUNIQUEZ LE NUMÉRO AINSI QUE LA DATE DE VALIDITÉ. LE PAIEMENT EST SÉCURISÉ : VOTRE NUMÉRO EST CRYPTÉ LORS DU TRANSPORT VERS LE CENTRE DE PAIEMENT. NOUS VOUS EN GARANTISSONS LA TOTALE CONFIDENTIALITÉ. :

Les cartes bancaires acceptées sont : la carte bleue nationale, la carte bleue VISA, la carte Premier, les cartes bancaires présentant au recto le CB en blanc sur fond de couleur, les cartes Mastercard reconnaissables à leur hologramme « MC ».

Attention : pour les inscriptions directes via Internet, l'intégralité du prix du voyage sera prélevée sur votre carte à la réservation/confirmation du dossier. Pour les commandes passées moins d'un mois avant le départ ou les commandes soumises au paiement intégral lors de la réservation : l'intégralité du prix du voyage est débitée. Le débit de votre carte bancaire est effectué le jour de la confirmation de votre réservation.

Vous pouvez également nous envoyer un chèque postal ou bancaire à l'adresse suivante : Mondial Tourisme : 6 Cité Paradis 75010 Paris. Les chèques sont à libeller à l'ordre de Mondial Tourisme. Les conditions de règlement et de confirmation sont les mêmes que pour le paiement par carte bancaire, étant précisé que les chèques ne sont pas acceptés à moins de 30 jours de la date de départ. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage et ne pourra prétendre à récupérer les sommes déjà versées.

#### 3.3 – PAIEMENT EN TROIS FOIS

Le paiement en trois (3) fois est une facilité de paiement sur carte bancaire disponible uniquement dans certaines conditions sur le site internet [www.mondialtourisme.fr](http://www.mondialtourisme.fr) pour l'achat de vol sec.

##### VALIDITÉ DE LA CARTE DE PAIEMENT

La carte de paiement utilisée pour le paiement en 3 fois doit être valide jusqu'au dernier prélèvement prévu.

Mondial Tourisme se réserve le droit d'annuler toutes les réservations dont les cartes de paiement ont une date d'expiration n'excédant pas la date du dernier prélèvement.

N.B. : La carte bancaire ayant servi au règlement devra être présentée au comptoir MONDIAL TOURISME le jour de votre départ.

##### LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

Les informations nominatives recueillies dans le cadre du paiement en trois (3) fois sont obligatoires pour le traitement de votre demande. Elles sont conservées chez Ingenico ePayments (ex-Ogone) et seront automatiquement détruites une fois le dernier prélèvement effectué.

##### PAIEMENT SÉCURISÉ

Le site Internet de Mondial Tourisme utilise la solution de paiement sécurisé Ingenico ePayments (ex-Ogone). Afin de garantir la sécurité de vos données bancaires, l'envoi d'informations au serveur bancaire est protégé par le protocole SSL.

#### PRELEVEMENTS DES ECHEANCES

Les trois échéances seront prélevées comme suit :

Le premier tiers du montant TTC de la facture (incluant les frais de gestion) est débité le jour de la validation de la commande

Le deuxième tiers du montant TTC de la facture est débité le 5 du mois suivant la validation de la commande

Le troisième et dernier tiers du montant TTC est débité le 5 du deuxième mois suivant la validation de la commande

#### ANNULATION ET REMBOURSEMENT

Les frais d'annulation s'appliquent selon les conditions de vente. Les échéances débitées sont remboursées une par une (un remboursement par échéance débitée) et celles qui ne sont pas encore débitées sont annulées.

L'utilisateur s'interdit de contester les prélèvements mensuels auprès de sa banque.

En cas de provision insuffisante d'une ou plusieurs échéances, Mondial Tourisme se réserve la possibilité de représenter les échéances à tout moment sans autre information que celle communiquée avant la première présentation.

#### 3.4 - PAIEMENT PAR CHEQUES VACANCES

Les paiements par chèques vacances ANCV ne sont acceptés que pour les ventes de séjours après un premier versement impératif par carte bleue:

- acompte de 50% du total dossier à verser en Carte Bleue en cas de paiement comptant (acompte non remboursable)
- acompte de 30% du total dossier à verser en Carte Bleue en cas de paiement en deux ou trois fois (acompte non remboursable)

Il est impératif que les chèques vacances soient réceptionnés au plus tard 45 jours avant le départ du séjour.

Les versements par chèques vacances ne font l'objet d'aucun remboursement.

#### 4 – MODIFICATIONS ÉVENTUELLES DES PROGRAMMES ET DES PRIX

##### 4.1 – AVANT LE DÉPART

a) Modification des programmes :

Les étapes de circuits, randonnées, excursions etc. peuvent être modifiées sans préavis en fonction de certains impératifs locaux (déplacements officiels, manifestations culturelles, politiques, climat, etc.) à l'occasion desquels les hôtels sont parfois réquisitionnés ou les destinations impossibles d'accès. De plus, les circuits étant doublés à certaines dates, les étapes peuvent être inversées ou décalées, l'intégralité des visites étant cependant respectée dans la mesure du possible. Les dates d'ouverture et de fermeture des hôtels ainsi que certaines des prestations peuvent être sujettes à des modifications. Il en est de même pour le jour du départ des avions, ce qui peut éventuellement entraîner une modification de prix.

Dans l'hypothèse d'une modification éventuelle de programme, Mondial Tourisme s'engage à informer le client le plus rapidement possible.

b) Modification et révision des prix :

Les prix indiqués sur notre site ont été déterminés notamment en fonction des données économiques suivantes : redevances et taxes afférentes aux prestations offertes telles que taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement, de sécurité dans les ports et les aéroports.

En cas de modification de l'une de ces données, nous nous réservons le droit de modifier nos prix de vente en répercutant intégralement la variation du montant des taxes et redevances.

Toutefois, dans l'hypothèse d'une hausse significative des prix, Mondial Tourisme s'engage à informer le client ou son agence de voyages au plus tard 20 jours avant le départ, conformément aux dispositions de l'article L. 211-12 du Code du Tourisme.

Les clients auront alors la possibilité :

- soit de résilier leur contrat et d'obtenir, sans pénalité, le remboursement immédiat des sommes versées. La résiliation devra être notifiée à son agence de voyages par lettre RAR dans un délai de 7 jours à compter de la réception de la lettre par son agence informant le client des modifications,
- soit d'accepter la modification de voyages de substitution proposée par Mondial Tourisme et fixée par un avenant au contrat.

Pour les clients déjà inscrits, la révision à la hausse du prix de leur voyage ou séjour ne pourra intervenir moins de 20 jours avant la date prévue de leur départ.

Toute diminution du prix viendra en déduction des sommes restantes éventuellement dues par le client et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop perçu sera restitué avant la date de son départ, mais uniquement pour les séjours qui ne font pas l'objet de tarifs promotionnels.

##### 4.2 - APRES LE DEPART

Dans l'hypothèse où, après le départ, Mondial Tourisme se trouverait dans l'impossibilité d'exécuter un ou plusieurs élément (s) essentiel (s) du contrat, il s'engage à faire tout son possible pour proposer à ses clients des prestations de remplacement aux prestations prévues et à supporter intégralement le surcoût éventuel de ces nouvelles prestations. Si les nouvelles prestations étaient d'un coût inférieur à celles initialement prévues et réglées par le client, la différence de prix lui sera intégralement remboursée dès son retour. Le client ne pourra refuser les prestations de substitution qui lui seront proposées dans les conditions ci-dessus définies que si celles-ci ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu au contrat, ou si la réduction de prix n'est pas appropriée.

Dans l'hypothèse où Mondial Tourisme serait dans l'impossibilité de proposer des prestations de remplacement et si le client était en mesure de les refuser pour des raisons valables, il sera proposé au client, sans supplément de prix, des titres de transport assurant son retour dans des conditions équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu qu'il aura librement

accepté.

Par ailleurs, lorsqu'il est impossible, du fait de circonstances exceptionnelles, d'assurer le retour du voyageur à la date prévue dans le contrat, l'organisateur supporte les coûts de l'hébergement nécessaire, mais seulement pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur.

## 5 - RESPONSABILITE ET FORCE MAJEURE

Conformément aux articles L211-16 et L211-17 du Code du Tourisme, l'organisateur et le détaillant sont responsables de la bonne exécution des services de voyages prévus au contrat, et sont tenus d'apporter une aide au voyageur en cas de difficulté. Toutefois, en aucun cas Mondial Tourisme ne pourra être tenu responsable du fait des circonstances de force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au contrat ou encore de la mauvaise exécution du contrat imputable à l'acheteur.

Il est expressément convenu que les dommages-intérêts susceptibles d'être sollicités par le client en réparation de son préjudice consécutif, par exemple à une modification des éléments essentiels de son contrat, ne pourront excéder trois fois le prix total du voyage.

Cette limitation du montant des dommages et intérêts ne sera pas applicable aux dommages corporels.

Il est entendu que la responsabilité notamment des compagnies aériennes dont les services sont utilisés dans les forfaits de Mondial Tourisme, et de leurs agents ou employés, est limitée en cas de dommages, plainte ou réclamation de toute nature, au transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement, comme précisé dans leurs conditions de transport en conformité aux dispositions des conventions internationales en vigueur en la matière. (Convention de Varsovie de 1929, Convention de Montréal du 28 mai 1999) et/ou le règlement communautaire CE 261/2004 du 11 février 2004).

La responsabilité de l'organisateur ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien au regard des règles légales citées ci-dessus.

La notion de responsabilité civile (accident, incident, vol) variant de pays à pays suivant les législations, il est vivement conseillé aux clients de se garantir par une assurance individuelle.

## 6 – FORMALITES

### 6.1 - PIÈCE D'IDENTITÉ ET VISA

Les Informations ci-dessous sont données à titre indicatif et susceptibles de modification sans préavis.

Il appartient au client de s'assurer qu'il est en règle avec les formalités nécessaires à la réalisation du voyage.

Ressortissants français (adultes, enfants et bébés) :

Tunisie : Carte d'identité en cours de validité pour les séjours avec prestations hôtelières. Passeport obligatoire pour les vols secs.

Turquie : passeport en cours de validité ou carte nationale d'identité valide plus de 3 mois après la date de retour (passeport obligatoire pour les vols secs).

Pas de visa pour les séjours inférieurs à 3 mois.

Egypte : Carte d'identité ou passeport valable six (6) mois après la date de retour. Un visa obligatoire est délivré par nos services à l'arrivée en Egypte (65 euros incluant les frais de services, à régler en espèces au correspondant Mondial Tourisme avant le contrôle des passeports)

Ressortissants d'autres nationalités :

Se renseigner, avant toute réservation, auprès des autorités consulaires ou de l'ambassade concernée. Les démarches d'obtention de visa sont à effectuer par les intéressés eux-mêmes.

Des informations complémentaires sont disponibles sur les sites suivants :

[www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr) et [www.action-visas.com](http://www.action-visas.com).

### 6.2 - MINEURS

Les Informations ci-dessous sont données à titre indicatif et susceptibles de modification sans préavis.

Il appartient au client de s'assurer qu'il est en règle avec les formalités nécessaires à la réalisation du voyage.

Tout enfant mineur français doit posséder sa propre pièce d'identité (carte d'identité ou passeport).

Pour les voyages à destination de l'Union Européenne, l'enfant mineur français peut voyager avec une carte nationale d'identité ou un passeport nominatif valable 5 ans, étant précisé que les deux documents précités doivent être 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 valable plus de 6 mois après la date de retour et en bon état, et le cas échéant, d'un visa en fonction du pays de destination.

De surcroît, pour toutes les destinations nécessitant un passeport, un mineur français doit désormais posséder un passeport nominatif.

A noter : Le livret de famille ne constitue pas une pièce d'identité autorisant la sortie du territoire.

Pour l'enfant mineur français muni d'une carte nationale d'identité, et voyageant avec un seul parent (père, mère ou tuteur - titulaire de l'autorité parentale) ou une tierce personne majeure, il convient obligatoirement d'obtenir une autorisation de sortie de territoire. Cette autorisation de sortie se caractérise par un formulaire Cerfa N°15646\*01, disponible sur le site : <https://www.service-public.fr/particuliers/vos-droits/F1359>. Pour plus d'informations, se renseigner auprès de votre mairie.

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

Pour les enfants mineurs non français, se renseigner, avant toute réservation, auprès des autorités consulaires ou de l'ambassade concernée. Les démarches d'obtention de visa sont à effectuer par les intéressés eux-mêmes.

Des informations complémentaires sont disponibles sur les sites suivants :

[www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr), [www.action-visas.com](http://www.action-visas.com) et [www.pasteur.fr](http://www.pasteur.fr).

Mondial Tourisme ne peut, en aucun cas, se substituer à la personne des parents ou gardiens des enfants mineurs.

En souscrivant un bulletin d'inscription pour un enfant mineur, les parents ou gardiens s'engagent à faire jouer leur police responsabilité civile et à dégager formellement Mondial Tourisme pour tout fait ou dommage causé par le mineur pendant son séjour.

### 6.3 - VACCINATION ET SANTÉ ; FEMMES ENCEINTES

Les informations ci-dessous sont données à titre indicatif et susceptibles de modification sans préavis.

Il appartient au client de s'assurer qu'il est en règle avec les formalités de santé nécessaires à la réalisation du voyage.

Le Quai d'Orsay fournit les renseignements sur les vaccins exigés pour chaque pays sur le site du Ministère des Affaires étrangères et européennes. En cas de survenance d'un événement politique ou sanitaire (préalablement ou postérieurement à la conclusion du contrat) pouvant présenter des contraintes ou dangers pour le client, Mondial Tourisme 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. En cas de maladie contagieuse, Mondial Tourisme se réserve le droit d'exiger soit le rapatriement, soit l'hospitalisation, soit l'isolement du client. Des informations complémentaires sont disponibles sur le site [www.pasteur.fr](http://www.pasteur.fr).

Femmes enceintes : Les compagnies aériennes peuvent exiger des femmes enceintes, avant l'embarquement, un certificat médical mentionnant le terme de leur grossesse. Chaque compagnie aérienne possède ses propres dispositions particulières concernant le voyage en avion lors de la grossesse. Aussi les compagnies aériennes peuvent refuser le transport des femmes enceintes. En conséquence, Mondial Tourisme ne peut être tenu responsable en cas de refus d'embarquement.

### 6.4 - IMPORTANT

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, carte d'identité, visa...). Un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés, ne pourrait prétendre à aucun remboursement. La responsabilité de Mondial Tourisme ne pourra être engagée dans le cas de l'inobservation de la réglementation.

## 7 - VALEURS ET BAGAGES

### 7.1 - VALEURS

N'empportez pas de valeurs et ne prenez que vos bijoux de vacances. Pendant votre séjour, nous vous demandons de ne pas laisser sans surveillance des valeurs ou des bijoux. Nous vous rappelons qu'en tant que tiers, nous ne pouvons pas intervenir dans un problème lié à la perte ou à la disparition d'objets, effets de valeurs ou de sommes d'argent, ceux-ci étant placés sous la seule responsabilité de leur propriétaire : c'est pourquoi nous conseillons aux clients de placer ces objets dans le coffre de l'hôtel. Nous ne saurions être tenus pour responsables des vols de valeurs ou de bijoux laissés sans surveillance. De même pendant les circuits, Mondial Tourisme ne saurait être responsable en cas de dommages, perte ou vol des effets personnels. Dans ce cas, n'empportez que les effets personnels et les vêtements nécessaires et appropriés au but et aux conditions spécifiques du voyage.

### 7.2 - BAGAGES

Nous vous conseillons de ne pas laisser dans vos bagages, confiés aux transporteurs, d'objets de valeurs, espèces, bijoux, appareils photographiques, caméscopes, clefs ou papiers d'identité, médicaments indispensables à votre santé. Le client peut établir une déclaration de valeurs à l'enregistrement.

#### 1. Poids maximum autorisé

2. En fonction de la réglementation des compagnies aériennes, le poids maximum autorisé par personne (adulte et enfant), selon la destination, est de 15 à 30 kg (selon compagnies et destinations).

#### 3. Excédents bagages, matériels particuliers :

- Pour tout excédent de bagages, les compagnies aériennes peuvent être amenées à facturer et à encaisser des frais d'enregistrement et de transport (par kg suppl.).
- De même, les compagnies aériennes peuvent appliquer des frais importants pour l'embarquement de bagages ou matériels particuliers (équipement de golf ou de plongée par exemple). Il est également à noter que l'embarquement de ce type de bagages est soumis à l'accord de la compagnie aérienne au moment de l'enregistrement (en particulier si le vol est complet, l'espace disponible en soute pouvant être réduit). Celles-ci considèrent que ces bagages fragiles, encombrants et parfois lourds, n'appartiennent pas à la classe des bagages traditionnels (sacs/valises) et ne sont donc pas prioritaires.
- Toutes les mesures de sûreté afférentes aux règles restrictives en matière de bagage peuvent être consultées sur le site internet du Ministère de l'Environnement, de l'Energie et de la Mer, rubriques « Transports » et « Mesures de Sûreté »).
- Important : les compagnies aériennes peuvent indifféremment encaisser ces frais dans le sens aller et/ou dans le sens retour. Des frais peuvent aussi être facturés au client à l'arrivée si le matériel ne rentre pas dans le bus de transfert.

#### 4. Responsabilité :

- Les bagages confiés à une compagnie aérienne sont couverts par l'assurance de la dite compagnie à des conditions notifiées sur votre billet de passage. En cas de détérioration ou perte de bagages placés sous la responsabilité de la compagnie aérienne, une déclaration devra être faite aux autorités de l'aéroport dès la constatation du sinistre par la compagnie aérienne. La responsabilité de Mondial Tourisme ne saurait être engagée.
- Lorsque les bagages sont placés sous la responsabilité de l'organisateur du voyage, à l'exclusion du transport aérien, le client devra, en cas de détérioration, perte, etc., faire une déclaration dans les délais impartis par la compagnie d'assurance de l'organisateur du voyage (voir conditions d'assurance).

## 8 - RECLAMATION

Les clients qui ont des observations à faire sur le déroulement de leur voyage doivent le faire dans le mois qui suit leur retour par lettre RAR auprès de l'agence d'inscription ou à l'adresse suivante : Service Clients Mondial Tourisme 6 cité Paradis 75010 PARIS. Ils devront joindre à leur courrier tous les justificatifs concernant leur réclamation.

Nous recommandons donc au client de signaler et de faire constater sur place par écrit, auprès du représentant Mondial Tourisme, toute défaillance dans l'exécution du contrat. L'étude des dossiers de réclamations portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Toute appréciation d'ordre subjectif ne sera pas 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 (prix du forfait - prix des transports aériens).

Mondial Tourisme s'engage à faire le maximum pour traiter les réclamations dans un délai de 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 prestataires de services, ce délai pourra être rallongé.

Après saisine du service client de MONDIAL TOURISME, et si la réponse apportée est insatisfaisante pour le client, ce dernier dispose de la possibilité de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel). Le client dispose également de la possibilité de saisir la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n°524/2013 du Parlement européen et du Conseil <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.

## 9 - ASSURANCES

Important : aucune assurance ou assistance n'est incluse dans nos voyages.

Pour votre sécurité, nous vous proposons deux types d'assurances. Nous vous conseillons vivement d'y souscrire dès votre réservation (voir page assurances).

Dans tous les cas, il serait souhaitable que le client contracte avant son départ une assurance complémentaire auprès d'une compagnie française pour une durée égale à celle de son séjour.

## 10 - ASSURANCES RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE

Compagnie GENERALI IARD, 75009 Paris

## 11 – DROIT APPLICABLE

Tout litige contractuel entre l'organisateur et le client est soumis au droit français.

## 12 - GARANTIE FINANCIERE

Délivrée par l'A.P.S.T, 15, avenue Carnot 75017 Paris.

## 13 - DONNEES PERSONNELLES

Conformément à la Loi Informatique, fichiers et libertés, et aux dispositions relatives à la protection des données personnelles, les données concernant les clients sont nécessaires au traitement de leurs demandes ainsi qu'à la réalisation des prestations réservées. Afin de permettre l'exécution des prestations réservées par les clients, ces informations seront communiquées par Mondial Tourisme aux partenaires et fournisseurs des prestations réservées (compagnies aériennes, hôtels, représentants locaux etc.) qui peuvent être situés hors de l'Union Européenne. D'une manière générale, les clients disposent d'un droit d'accès, de portabilité, d'opposition, de rectification et de suppression relatif à l'ensemble des données les concernant, exerçable auprès du Service Clients de Mondial Tourisme.

Mondial Tourisme informe également ses clients de leur droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, à l'adresse [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

Aucune information personnelle n'est collectée à l'insu des clients de Mondial Tourisme.

Aucune information personnelle n'est cédée par Mondial Tourisme à des tiers.

Aucune information personnelle n'est utilisée à des fins non prévues.

## Messagerie

Les messages envoyés via le réseau internet peuvent être interceptés. Ne divulguez pas d'informations personnelles inutiles ou sensibles. Si vous souhaitez nous communiquer de telles informations, utilisez la voie postale.

Les messages électroniques envoyés à Mondial Tourisme et les adresses électroniques utilisées dans les formulaires sont conservés par Mondial Tourisme le temps nécessaire à l'exécution des prestations réservées, suivi d'une période permettant de respecter les prescriptions juridiques et réglementaires. Passée cette période, Mondial Tourisme effacera notamment vos messages et adresses électroniques de façon sécurisée.

Conditions de vente au 1er juillet 2018. Pour d'éventuelles modifications, merci de consulter notre site Internet [www.mondialtourisme.fr](http://www.mondialtourisme.fr)

Mondial Tourisme SARL ; Siège social 6 Cité Paradis 75010 Paris ; RCS Paris B 399 748 938 ; APE 7911Z ; Immatriculée au Registre des Opérateurs de Voyages (ATOOUT France) sous le n° 075110259 ; Garantie Financière APST 75017 Paris ; Assurance RCP Generali IARD 75009 Paris.

## L'engagement jusqu'au bout de votre voyage, Tourisme et Éthique.

### Vous faire voyager le mieux du Monde

Un Tour-Opérateur est un organisateur de voyages. Il sélectionne le moyen de transport, l'hébergement, et la nature du programme touristique, en fonction de vos attentes. Généraliste ou spécialiste, un Tour-Opérateur est un créateur de multiples formules de voyages. Voyages « clé en main », sur mesure, circuits culturels, croisières, vacances sportives, en clubs, quelle que soit la nature ou la durée de séjour, le Tour-Opérateur est là pour fabriquer avec vous le voyage que vous attendez.

Être professionnel pour un Tour-Opérateur, c'est :

#### Sélectionner et Contrôler

Connaître le pays de destination. Sélectionner et contrôler régulièrement les hébergements référencés. Éliminer les hébergements qui ne respectent plus les critères de sélection annoncés.

Sélectionner et contrôler régulièrement la qualité des prestations délivrées à destination. S'engager pour les voyages en groupe sur une assistance en langue française ou européenne dans le pays de destination. Sélectionner les compagnies aériennes internationales respectant les conventions européennes et internationales.

Faire voyager dans des conditions normales de sécurité.

#### Être là avant, pendant et après

Avant le départ : Communiquer directement ou par l'intermédiaire de l'agent de voyages les informations utiles et pratiques sur vos pays de destinations (vaccins, monnaie, hébergements, visas...). Aérien, en cas de retard : Avant l'enregistrement, pour un retard connu excédant 3 heures mettre tout en œuvre pour reconvoquer les clients, soit en direct, soit par le biais de l'agent de voyages. Après l'enregistrement : faciliter avec la compagnie aérienne et/ou les autorités aéroportuaires, la transparence et mettre en place un dispositif d'assistance gratuite aéroport (rafraîchissement, restauration, hébergement) jusqu'au décollage. Mettre tout en œuvre pour gérer les conséquences de retard sur le déroulement du voyage. Pendant le séjour/sur place : En cas de défaillance des prestations annoncées, s'engager à proposer une solution au problème posé dans les plus brefs délais pour les courts séjours et de 48 h pour les séjours. Les moyens mis en œuvre : Être présent dans le pays de toutes les manières possibles (délégation du Tour-Opérateur ou de représentants locaux, chargés d'informer, de conseiller et de résoudre d'éventuelles défaillances...). Une grande majorité des signataires de la charte proposent un service en ligne permanent. Après le séjour : Disposer d'un service « d'écoute consommateur ». Proposer des solutions équitables à toutes les réclamations dans un délai de 4 semaines maximum à réception du courrier par le Tour-Opérateur. Les moyens mis en œuvre : Adhésion au dispositif de la Médiation ([www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)) afin de privilégier la résolution extra-judiciaire des litiges après-vente liés aux voyages à forfait et aux vols secs.

#### Respecter Tout le Monde et Chacun

Participer au développement économique durable sur place. Aider au respect de l'environnement, de la culture et du patrimoine du pays d'accueil. Appuyer des mouvements d'envergure mondiale, en signant notamment la déclinaison française du code mondial d'éthique, la charte tourisme et éthique initiée par le Secrétariat d'État au Tourisme. Attirer l'attention du voyageur sur le respect de la culture du pays d'accueil .