

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE VISIT EUROPE (dernière mise à jour le 31/07/2018)

1. GÉNÉRALITÉS

1.1. Définitions

Dans le cadre des présentes CGV, les termes suivants, au singulier ou au pluriel, ont le sens indiqué ci-dessous :

Brochure	Document contenant les offres de Voyages proposés par VISIT EUROPE.
CGV	Les présentes conditions générales de vente
Client	Les clients consommateurs, c'est-à-dire « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale » ainsi que les clients non-professionnels, c'est-à-dire « toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles ».
Voyage	Voyage ou séjour individuel ou collectif au sens du Code du tourisme proposés par VISIT EUROPE à la vente.
Offre de Voyage	Descriptif du Voyage indiqué sur la Brochure

Récapitulatif

de la réservation Document récapitulatif des principales caractéristiques du Voyage et des conditions de vente.

Contrat de vente Le contrat de vente de Voyage est constitué des présentes CGV, de l'Offre de Voyage et du Récapitulatif de réservation.

Prestataire Tiers au contrat conclu entre VISIT EUROPE et le Client qui réalise une ou plusieurs Prestations.

Prestation Prestation pouvant être fournie à l'occasion de Voyages au sens du Code du tourisme, notamment la délivrance de titres de transport, la réservation de chambres dans des établissements hôteliers ainsi que les services liés à l'accueil touristique.

Prestation

essentielle Prestation jugée essentielle par le Client et déterminante de son consentement lors de la souscription du Voyage et portée à la connaissance de VISIT EUROPE par écrit préalablement à la réservation.

VISIT EUROPE VISIT EUROPE, société anonyme au capital de 2 850 000 € immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris n°B 334 457 710 et dont le siège social se situe au 44 rue Alexandre Dumas 75011 Paris. Numéro de TVA intra-communautaire : FR 01 334 457 710.

1.2. Identification de VISIT EUROPE

Dans le cadre des présentes CGV, VISIT EUROPE agit en tant qu'organisateur et vendeur notamment de Voyages individuels et collectifs tel que défini aux articles L.211-1 et suivants du Code du tourisme. VISIT EUROPE est immatriculée au registre des opérateurs de voyages et séjours sous le numéro IM075100310, auprès d'Atout France 79/81 situé rue de Clichy 75009 PARIS.

En application de l'article L.211-18 du Code du tourisme précité, VISIT EUROPE a également souscrit : Une garantie financière, spécialement affectée au remboursement des fonds reçus au titre des Voyages touristiques auprès de l'APST située au 15 avenue Carnot 75017 Paris

Une garantie responsabilité civile souscrite auprès de Hiscox sous le numéro HA RCP0083933, à hauteur de 5 000 000 € par année d'assurance qui s'applique au monde entier

1.3. Contact

Pour toute information et renseignement, le Client peut contacter l'agence auprès de laquelle le Voyage a été réservé ou VISIT EUROPE via les coordonnées suivantes :

Par courrier électronique : office@visiteurope.fr
Par numéro de téléphone au numéro suivant : 0 800 800 060 (appel & service gratuits)

Par fax : 01 44 82 29 01

Par courrier postal à l'adresse suivante :

44 rue Alexandre Dumas 75011 Paris

Site Internet : www.visiteurope.fr

Pour toute réclamation ou demande d'assistance lors de l'exécution du Voyage, le Client peut contacter l'agence auprès de laquelle le Voyage a été réservé

ou auprès de VISIT EUROPE via les coordonnées mentionnées ci-dessus.

1.4. Champ d'application des CGV

Les présentes CGV s'appliquent à toutes Offres de vente de Voyages proposées dans la Brochure. Les Offres de Voyages y figurant sont destinées exclusivement aux Clients tels que définis à l'article 1 des CGV. Les CGV sont disponibles dans la Brochure.

1.5. Modification des présentes CGV

Les présentes CGV demeureront en vigueur tant que l'Offre de Voyage figurant sur la Brochure sera disponible. Elles pourront être modifiées à tout moment à l'initiative de VISIT EUROPE. La modification ne prendra effet que pour les commandes passées après la date de ladite modification, sauf si cette modification résulte d'une obligation imposée par une loi impérative immédiatement applicable sur le territoire français. VISIT EUROPE en informera immédiatement le Client.

1.6. Acceptation des CGV

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV, de l'Offre de voyages et du Récapitulatif de Réservation dont un exemplaire lui est remis. L'ensemble de ces documents valant Contrat de vente.

2. VOYAGES

2.1. Description

La Brochure présente les Voyages proposés à la vente par VISIT EUROPE au Client et indique notamment le contenu et les caractéristiques des Prestations incluses dans le prix du Voyage et éventuellement des Prestations proposées en supplément (prestations de restauration, visites, excursions...), les dates d'exécution du Voyage ainsi que des informations relatives au programme, aux tarifs ainsi qu'à la destination et aux conditions de franchissement des frontières. Le Contrat de vente de Voyage est conclu au moment du paiement de la commande par le Client, sous réserve de la disponibilité du Voyage.

Par ailleurs et pour une parfaite information du Client, il est précisé que les chambres individuelles sont, en général, plus petites et moins bien situées. Une chambre triple peut être une chambre double dans laquelle un lit d'appoint est ajouté. La pension complète est composée du logement, du petit déjeuner, du déjeuner et du dîner. La demi-pension est composée du logement, du petit déjeuner et d'un repas. Que ce soit pour la pension complète ou la demi-pension, les boissons ne sont pas comprises (sauf mention contraire). Pour les formules « All Inclusive » et « All Inclusive Light », le Client est invité à se reporter sur l'Offre de Voyage. Si certains repas supplémentaires devaient être pris en raison des horaires des vols, VISIT EUROPE ne procédera à aucun remboursement. VISIT EUROPE peut garantir des tables « privatives » sur ses programmes. Les us et coutumes, les modes de vie à destination ne sont pas forcément les mêmes que ce à quoi le client est habitué et particulièrement la qualité de la restauration qui n'est pas comparable à la qualité de la restauration française. Il appartient à chacun de savoir si les conditions de la destination lui conviennent.

2.2. Disponibilité

Les Offres de Voyages sont valables sous réserve de disponibilité. L'acceptation par le Client d'une Offre de Voyage dont il convient de vérifier la disponibilité n'emporte pas offre ferme de VISIT EUROPE aux prix et conditions proposés dans le Récapitulatif de la réservation. Seule la confirmation de la disponibilité du Voyage emporte conclusion du Contrat de vente de Voyage.

3. PRIX

3.1. Prix applicable à la réservation

Les prix sont indiqués à titre indicatif dans la Brochure en € et s'entendent toutes taxes comprises et par personne. Le prix dû par le Client est le montant TTC indiqué dans le Récapitulatif de la réservation. Les prix sont forfaitaires et résultent de tarifs contractuels négociés avec les partenaires de VISIT EUROPE. Ils sont communiqués à titre indicatif et peuvent faire l'objet d'une modification à tout moment. En pareille hypothèse, VISIT EUROPE en informera le Client au plus tard lors de la réservation. Ce prix forfaitaire est accepté par le Client dès lors qu'il confirme sa réservation. La validation de la réservation constitue ainsi un engagement ferme de la part du Client de contracter aux conditions applicables à la date de cette dernière. En conséquence, le Client ne sera pas en droit de contester le prix ou effectuer une quelconque réclamation à ce titre en cas de mise en

place d'un tarif promotionnel postérieurement à la date de confirmation de la réservation. De ce fait, VISIT EUROPE ne répondra à aucune demande de remboursement sur ce point. Les prix sont basés sur un certain nombre de nuits et le cas échéant, un nombre minimum de participants si le Voyage est subordonné à la constitution d'un groupe. Ils prennent également en compte le temps de transport, la durée du Voyage, 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 dernière nuit/journée soient intégralement consacrées au transport.

3.2. Prestations incluses dans le prix

Pour les Voyages incluant le transport : le transport en autocar, en avion ou en train, les taxes aériennes et les transferts (lorsque mentionnés) aéroport/hôtel/aéroport (sauf programmes avec voiture de location), le séjour à l'hôtel selon la formule choisie, les taxes connues à ce jour et services, l'assistance rapatriement (pour tout Voyage) et la garantie Zéro Contrainte (pour tout Voyage d'un montant supérieur à 800 € TTC par personne). Pour les Voyages sans transport : le séjour à l'hôtel selon la formule choisie, les taxes connues à ce jour et services, l'assistance rapatriement et la garantie Zéro Contrainte (pour tout Voyage d'un montant supérieur à 800 € TTC par personne).

3.3. Prestations non incluses dans le prix

Sans que cette liste soit exhaustive, ne sont pas inclus dans le prix, les éventuels frais de visa et taxes de séjours, les frais de péages ou vignettes routières, les assurances complémentaires annulation et bagages (non souscrites lors de la réservation), les cautions éventuellement exigées. Les repas supplémentaires pris par le Client en raison d'horaires matinaux et/ou tardifs des vols (avant le départ et/ou après l'arrivée). Les Prestations disponibles sur place qui pourront être indiquées au Client à titre indicatif dans l'Offre de Voyage. Les boissons aux repas dans le cadre des Voyages demi-pension ou pension complète (sauf mention particulière), les dépenses d'ordre personnel, les excursions facultatives non souscrites lors de la réservation ou plus généralement toute prestation à laquelle VISIT EUROPE ne s'est pas engagée par écrit. VISIT EUROPE n'a pas la maîtrise des prix de ces Prestations de sorte qu'elles peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis par le Prestataire. Dans le cas où la composition d'un groupe serait telle qu'un voyageur s'étant inscrit seul se trouverait seul dans une chambre dite « à partager », il devra obligatoirement acquitter le supplément pour chambre individuelle avant le départ. Les prix sont confirmés à la réservation.

3.4. Révision des prix

En application de l'article L. 211-12 du Code du tourisme, VISIT EUROPE se réserve le droit de modifier le prix du Voyage convenu jusqu'à 30 jours avant la date de départ prévue dans le Voyage, à la hausse comme à la baisse, déduction faites des dépenses administratives du remboursement dû au Client, pour tenir compte des variations suivantes :

Du coût des transports, lié au coût des carburants :

Prix du pétrole : les prix sont garantis jusqu'à un prix maximum de 60 \$ par baril de pétrole brut. En cas de hausse du prix du pétrole brut, VISIT EUROPE facturera un supplément de 1,05 € par personne pour Madère et 0,75 € par personne pour les autres destinations et par 1 \$ d'augmentation du prix du pétrole au-delà de 60 \$.

Des redevances et taxes afférentes aux prestations proposées, telles que les taxes d'aéroports, taxe carbone, de sécurité, d'atterrissage, d'embarquement ou de débarquement dans les ports et les aéroports : VISIT EUROPE se réserve le droit d'augmenter le prix convenu en cas d'augmentation des taxes et redevances aéroportuaires mentionnées ci-avant. Toute augmentation de prix décrétée par l'Etat (par ex. augmentation de la TVA) pourra être répercutée à hauteur de l'augmentation.

Des taux de change appliqués au voyage considéré :

La monnaie de référence est l'euro. Les prix sont garantis jusqu'au taux de change de 1,25 \$ = 1 €. Si le cours du dollar par rapport à l'euro tombe sous le seuil de 1,25 \$ = 1 €, VISIT EUROPE facturera un supplément de 0,63 € par tranche de 0,01 \$.

VISIT EUROPE informera le Client des dites modifications au plus tard 20 jours avant le début du Voyage. Si l'augmentation du prix du Voyage dépasse 8%, le Client est en droit soit d'accepter la modification, soit d'annuler le Voyage sans payer de frais d'annulation. Il est tenu d'informer VISIT

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE VISIT EUROPE
(dernière mise à jour le 31/07/2018)

EUROPE de son choix dans un délai maximal de 5 jours à compter de la réception de la notification de l'augmentation. En cas d'absence de réponse du Client dans le délai fixé ci-avant, le Client sera présumé avoir accepté l'augmentation du prix du voyage.

4. MODALITÉS DE RÈGLEMENT

4.1. Le paiement du prix peut être réalisé dans son intégralité lors de la passation de la commande ou par le versement d'un acompte de 30% du prix total du Voyage, le solde du prix étant payable au plus tard 30 jours avant le départ. Le Client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage et encourt, de ce fait, les frais d'annulation dont il a été informé au moment de la réservation.

4.2. Pour les Voyages réservés moins de 30 jours avant le départ et pour les programmes « à la carte » ou « hors brochure » le paiement devra être réalisé dans son intégralité lors de la passation de la commande.

5. MODIFICATION OU ANNULATION DU VOYAGE PAR VISIT EUROPE

VISIT EUROPE se réserve le droit de modifier unilatéralement, avant le début du Voyage, des Prestations sous réserve que ladite modification soit mineure. En pareille hypothèse, VISIT EUROPE en informera par tout moyen le Client dans les plus brefs délais. Si VISIT EUROPE, avant le départ, se trouve contrainte par suite d'un événement extérieur à sa volonté à ne pouvoir assurer une des Prestations essentielles ou caractéristiques principales du Voyage ou à résilier le Contrat de vente de Voyage en l'absence de faute du Client, elle doit en informer le Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou email avec accusé réception. Le Client dans ces circonstances à la faculté soit :

- D'accepter la modification ou le Voyage de substitution proposée par VISIT EUROPE. Toute diminution de prix viendra en déduction des sommes restant éventuellement dues par le Client et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, VISIT EUROPE restituera au Client le trop-perçu avant la date de départ. Toute augmentation du prix sera prise en charge par VISIT EUROPE.
- De résilier le Contrat de vente de Voyage et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées au plus tard quatorze jours après la résiliation ainsi qu'une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Le Client doit faire connaître son choix dans un délai maximal de 20 jours à VISIT EUROPE. En cas de non-respect du délai maximal, le Client sera réputé avoir annulé ledit Voyage. Lorsque, après le départ, un des éléments essentiels du Voyage ne peut être exécuté, sauf impossibilité, VISIT EUROPE proposera au Client des prestations appropriées en remplacement de celles qui ne sont pas fournies. Elle prendra à sa charge les suppléments de prix qui en résultent ou remboursera la différence de prix entre les Prestations prévues et fournies. Le Client ne peut refuser les Prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à celles qui étaient prévues dans le Récapitulatif de la réservation.

Lorsqu'aux fins d'exécution du Voyage un minimum de participants est requis (sauf exceptions indiquées dans les programmes), l'insuffisance du nombre de participants peut être un motif valable d'annulation du Voyage sans indemnité due au Client sous réserve que VISIT EUROPE en informe le Client :

- 20 jours avant le début du Voyage dont la durée dépasse six jours ;
- 7 jours avant le début du Voyage dont la durée est de deux à six jours ;
- 48 heures avant le début du Voyage ne durant pas plus de deux jours.

Une contreproposition en termes de date ou de programme est faite dans la mesure du possible. Concernant particulièrement les vols spéciaux, le minimum de participants est de 120 participants. Dans le cas où le nombre de participants n'est pas suffisant, VISIT EUROPE se réserve le droit de modifier le vol afin de regrouper les passagers sur un autre vol. De plus, en raison de contraintes techniques ou indépendantes de la volonté de VISIT EUROPE, VISIT EUROPE se réserve le droit d'acheminer le Client par tout autre mode de transport sous réserve que cette modification n'apporte pas une modification substantielle au temps de transport. En tout état de cause, il est conseillé au

Client de ne pas prévoir d'obligation professionnelle ou de temps de transit/correspondance trop court et réserver des titres de transport pour les pré et/ou post acheminements modifiables ou remboursables. Les excursions optionnelles proposées dans la Brochure ou directement sur place par nos bureaux locaux peuvent être soumises à un minimum de participants. En cas d'annulation, le Client ne pourra prétendre à aucune indemnisation. Le Client ne pourra, en tout état de cause, prétendre à aucune indemnisation si l'annulation du Voyage est due à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

6. MODIFICATIONS OU ANNULATION DU VOYAGE PAR LE CLIENT

6.1. Modifications

Le Client ne peut, sauf accord préalable de VISIT EUROPE, modifier le déroulement de son Voyage. En cas de modification (nuits supplémentaires, transfert, billet retour...), le Client prendra à sa charge la différence de prix par exemple pour une catégorie supérieure 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. En tout état de cause, toute demande de modification émanant du Client peut être considérée comme une annulation suivie d'une nouvelle réservation et les frais d'annulation pourraient être retenus.

6.2. Annulation et Frais d'annulation

6.2.1 Annulation

Le Client peut annuler le Voyage avant le départ à tout moment mais sera redevable de frais d'annulation. Toutefois, aucun remboursement ne peut intervenir si le Client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur sa convocation ou son programme. En cas d'annulation, les assurances optionnelles souscrites, les excursions, les visites, les billets d'entrée pour les expositions, les concerts, les spectacles ou tout programme thématique telles que les escapades, les cartes donnant accès à des réductions ou à des transports urbains et les éventuels frais de visa ne sont jamais remboursables quelles que soient la date et la cause de l'annulation et ce, même en cas de souscription d'une assurance annulation. Pour de plus amples informations se reporter aux Conditions particulières.

6.2.2. Frais d'annulation

L'annulation par le Client de Voyages avant le départ, hors garantie « Zéro Contrainte » (voir article 9), justifie la perception de frais d'annulation d'autant plus importants que la date de départ est proche en raison de l'existence d'intermédiaires (hôteliers, transporteurs, etc.) et de délais de règlement, imposés par ces derniers à VISIT EUROPE :

- Plus de 30 jours avant le départ : 75 € par personne (non remboursable)
- entre 30 et 21 jours avant le départ : 25 % *
- entre 20 et 8 jours avant le départ : 50 % *
- de 7 à 2 jours avant le départ : 90 % *
- moins de 2 jours du départ ou non présentation le jour du départ : 100 % *

* 30 € de franchise non remboursable seront déduits du montant restant dû.

Dans tous les cas, les prestations suivantes ne sont pas remboursables :

Réveillon à Berlin	
Amber Suite	160 €
Réveillon à Budapest	
Hôtel Acquincum	150 €
Croisière	245 €
Gerbeaud	270 €

Réveillon à Bruxelles	
Hôtel Crowne Plaza	100% du montant du séjour à J-7
Hôtel Leopold	100% du montant du séjour à J-30

Réveillon à Cracovie	
Mines de sel de Wieliczka	280 €

Réveillon à Dublin	
Merry Ploughboy Irish Pub	130 €

Réveillon à Lisbonne	
Croisière	275 €
Zambeze	285 €

Réveillon à Madère	
Hôtel Raga	40 €
Enotel Lido	60 €
Quinta Splendida	150 €
Quinta das Vintas	400 €
Quinta do Sol	100 €

Vidamar	320 €
Réveillon à Malte	
Hôtel Topaz	70 €
Hôtel Mellieha Bay	45 €
Be.hotel	80 €
Db San Antonio	125 €
Dolmen	120 €
Réveillon à Naples	
Hôtel Starhotel Terminus	215 €
Réveillon à Prague	
Hôtel Ambassador	230 €
Tower Prague	270 €
Opéra - cat. 2	480 €
Opéra - cat. 1	590 €
Réveillon à Riga	
Hôtel Avalon	100% du montant du séjour à J-30
Réveillon à Vienne	
Concert du Nouvel an	135 €
Croisière	390 €
Kursalon	330 €
Grand Bal - cat. 3	715 €
Grand Bal - cat. 2	965 €
Grand Bal - cat. 1	1 050 €
Rathaus	420 €
Palazzo	410 €

En cas d'annulation de Voyages pour les programmes « à la carte » ou « hors brochure », des frais d'annulation à hauteur de 100 % du prix du Voyage seront facturés. En tout état de cause, les frais d'annulation ne sont cependant pas exigibles si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du Voyage ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. En pareille hypothèse, le Client aura uniquement droit au remboursement intégral des paiements effectués par ses soins pour la réservation d'un Voyage, à l'exclusion de toute autre indemnité.

7. ASSURANCE ANNULATION « TOUS CAS IMPRÉVUS » OPTIONNELLE

Il est possible de souscrire une assurance annulation optionnelle au prix de 40 € TTC par personne pour l'Europe et de 70 € TTC par personne pour Jordanie, Israël, Albanie et Macédoine. Cette assurance annulation est souscrite auprès de MUTUAIDE / ASSUR TRAVEL - contrat 4578. Elle comprend : L'annulation « tous cas imprévus » : tout événement aléatoire, soudain, imprévisible à la réservation, dûment établi et vérifiable, indépendant de la volonté de l'assuré, l'empêchant de voyager avec un maximum de 8 000 € par personne et 40 000 € par événement (franchise 20% du prix du voyage avec un minimum de 50 € par personne).

Avion manqué : dans le cas où le Client manque son avion aller et/ou retour (pour un motif indépendant de sa volonté et pour tout événement aléatoire, soudain et imprévisible dûment établi et vérifiable - sauf en cas de changement d'horaire du transporteur), prise en charge du remboursement de l'achat d'un nouveau billet (classe identique) pour la même destination sous réserve que le Client parte dans les 24 heures qui suivent et à concurrence de 50% du montant du forfait (prestations terrestres et transports).

L'assurance bagages : les bagages sont garantis jusqu'à 1500 € (dont 750 € pour les objets précieux) en cas de perte, vol ou destruction totale ou partielle (franchise 30 € par dossier).

Les frais d'interruption de séjour : suite à rapatriement de l'assuré ou retour anticipé, remboursement des prestations terrestres non utilisées au prorata temporis avec un maximum de 8 000 € par personne et 40 000 € par événement.

Le Client doit obligatoirement informer son agence de voyage ou VISIT EUROPE de sa volonté d'annuler le Voyage dès la survenance d'un sinistre qui pourrait empêcher son départ : par télécopie au +33 1 44 82 29 01 (depuis l'étranger) | 01 44 82 29 01 (depuis la France) ou par courriel à l'adresse : annulation@visiteurope.fr. Sous peine de déchéance, l'assuré ou ses ayants droit sont tenus de donner avis du sinistre à l'assureur, dans les cinq jours à partir du jour où ils en ont eu connaissance, sauf si l'annulation procède de circonstances exceptionnelles et inévitables.

Le détail et les conditions de mise en œuvre de l'assurance sont disponibles en agence de voyages sur simple demande ou sur le Site de VISIT EUROPE à l'adresse suivante : <https://www.visiteurope.fr/assurances.html>

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE VISIT EUROPE (dernière mise à jour le 31/07/2018)

8. ASSURANCE ASSISTANCE RAPATRIEMENT

VISIT EUROPE offre à chacun de ses Clients une assistance rapatriement souscrite auprès de MUTUALITE ASSISTANCE. En Europe : contrat 4577. En Jordanie, Israël, Albanie et Macédoine : contrat 3129. Elle comprend :

- Le rapatriement ou transport sanitaire (frais réels)
- L'accompagnement lors du rapatriement ou transport sanitaire (titre de transport retour)
- Le remboursement des frais médicaux, chirurgicaux et pharmaceutiques et d'hospitalisation à l'étranger : maximum 5 000 € en Europe et 30 500 € en Jordanie, Israël, Albanie et Macédoine*
- Soins dentaires : 150 € en Europe et 160 € en Jordanie, Israël, Albanie et Macédoine
- Transport du corps en cas de décès : frais réels
- Frais funéraires nécessaires au transport : 2 500 € en Europe et frais réels en Jordanie, Israël, Albanie et Macédoine
- Paiement des frais de recherche ou de secours : 750 € par personne et par événement en Europe et 1500 € en Jordanie, Israël, Albanie et Macédoine
- Assistance juridique à l'étranger :
 - Avance de caution pénale : 750 € en Europe et 15 300 € en Jordanie, Israël, Albanie et Macédoine
 - Avance et prise en charge des honoraires d'avocat : 750 € en Europe et 1 500 € en Jordanie, Israël, Albanie et Macédoine

* Franchise par dossier : 30 €

Cette assurance prend effet le jour du départ (lieu de convocation par VISIT EUROPE) et cesse le jour prévu du retour et ne permet pas le remboursement des prestations non utilisés en cas de rapatriement.

Le détail et les conditions de mise en œuvre de l'assurance sont disponibles en agence de voyages sur simple demande ou sur le Site de VISIT EUROPE à l'adresse suivante : <https://www.visiteurope.fr/assurances.html>

9. LA GARANTIE « ZÉRO CONTRAINTES »

Lors de son inscription à un Voyage de la brochure EDITION 2018-2019 d'un montant supérieur à 800 € TTC par personne, le Client bénéficie gratuitement de la garantie « Zéro Contraintes » (pour la brochure HORS-SÉRIE 2018-2019, se reporter à l'article 6.2.2). Ainsi, si le Client annule son Voyage jusqu'à vingt-quatre heures avant le départ, il ne s'acquittera d'aucun frais d'annulation (hors frais de gestion de 35 € par personne) tels que figurant à l'article 6.2.2 des CGV. Pour toute annulation moins de vingt-quatre heures avant le départ ou en cas de non-présentation le jour du départ et/ou arrivée au lieu de séjour, le Client sera redevable de 100 % du montant total du Voyage. Le détail et les conditions de mise en œuvre de l'assurance sont disponibles en agence de voyages sur simple demande ou sur le Site de VISIT EUROPE à l'adresse suivante : <https://www.visiteurope.fr/assurances.html>

10. FORMALITÉS

Les ressortissants français doivent être munis d'un passeport ou d'une carte d'identité en cours de validité pour tout voyage à destination 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. Un visa est obligatoire pour l'entrée en Jordanie (le délai pour son obtention est de 15 jours) et en Israël (délivré sur place). Pour plus d'informations, le Client doit consulter le site internet suivant : <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays-destination> ou se renseigner auprès de VISIT EUROPE au numéro suivant : 0800 800 060.

Les ressortissants des autres pays sont invités à se renseigner auprès de l'ambassade du pays de destination ou auprès de VISIT EUROPE au numéro suivant : 0800 800 060, afin de connaître les formalités à accomplir.

S'agissant des formalités sanitaires à accomplir avant le Voyage, nous vous conseillons de consulter, jusqu'au jour du départ, les sites <https://www.pasteur.fr/fr> <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/>.

Nous vous conseillons de vous inscrire également sur le site Ariane : <https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html>

qui vous permet, lorsque vous effectuez un voyage, de vous signaler gratuitement et facilement auprès du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères.

Une fois vos coordonnées saisies, vous recevrez des recommandations de sécurité par courriels si la situation dans le pays le justifie et la personne contact que vous aurez désignée pourra également être prévenue en cas de besoin.

11. CESSIION DU CONTRAT

En application de l'article R. 211-7 du Code du tourisme, en cas de cession du Voyage, le Client cédant devra avertir VISIT EUROPE dans les plus brefs délais et au plus tard sept jours avant le début du Voyage. Cette information doit être transmise par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception de VISIT EUROPE en indiquant précisément le(s) nom(s), prénom(s) et adresse(s) du (des) cessionnaire(s) et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que le Client cédant pour l'exécution du Voyage. VISIT EUROPE informera le Client du coût réel de la cession du Voyage et apportera la preuve des frais, redevances et autres coûts supplémentaires occasionnés par ladite cession. Le Client cédant devra acquitter les éventuels frais engendrés par la cession et facturés à VISIT EUROPE par les Prestataires. Le Client cédant et le Client cessionnaire sont solidaires du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels.

12. RESPONSABILITÉ

12.1. Responsabilité de VISIT EUROPE

VISIT EUROPE est responsable de l'exécution du Voyage vis-à-vis du Client que les Prestations soient rendues par cette dernière ou un Prestataire. Toutefois, sa responsabilité est notamment exclue :

- En cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du fait du Client ou du fait de circonstances exceptionnelles et évitables ;
- Pour toute excursion, location de véhicule, activité sportive, visite ou autre effectuée par un intermédiaire ou prestataire choisi directement par le Client sans aucun recours au bureau local de représentation de VISIT EUROPE.

VISIT EUROPE ne pourra être tenue pour responsable d'un retard de préacheminement aérien ou ferroviaire non inclus dans le Voyage, grève ou toutes autres circonstances exceptionnelles et évitables, de même si le Client ne peut présenter les documents de police ou autres exigés pour son Voyage. Si durant le Voyage, l'une des Prestations ne correspond pas aux éléments contractuels achetés, il convient de contacter VISIT EUROPE sans délai. Toute réclamation relative au Voyage doit être formulée par écrit, accompagnée des justificatifs, et adressée par pli recommandé avec demande d'avis de réception, dans les meilleurs délais à VISIT EUROPE. Le dossier est étudié sur la base des éléments contractuels, les appréciations subjectives ne pouvant être prises en compte. Généralement, VISIT EUROPE s'efforce de répondre dans un délai de 4 semaines. Cependant, certaines fois, il convient de prendre contact avec les prestataires ou bureaux localement. Dans ce cas, le délai peut alors être rallongé. En tout état de cause, VISIT EUROPE s'engage à tenter de remédier à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur de la ou des Prestations. Sous réserve des cas mentionnés ci-avant, si VISIT EUROPE ne remédie pas à la non-conformité dans le délai raisonnable fixé par le Client ou s'y refuse ou qu'une solution immédiate est requise, le Client peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires ou résilier le Voyage sans payer de frais de résiliation et demander lorsque cela perturbe considérablement l'exécution du Voyage, le cas échéant, une réduction de prix et/ou réparation du préjudice subi si la non-conformité affecte de manière considérable une Prestation essentielle. Si le Voyage comprend le transport du Client, VISIT EUROPE fournira également au Voyageur le rapatriement par un moyen de transport équivalent à celui inclus dans le Voyage, sans retard excessif et sans frais supplémentaires. Dans le cas où le Voyage ne comprendrait pas le transport, les frais de transport restent à la charge du Client sans préjudice de son droit d'obtenir réparation. En tout état de cause, dans le cas où VISIT EUROPE ne pourrait remédier à la non-conformité, le Client sera en droit d'obtenir un dédommagement proportionné au préjudice subi. Ce droit d'indemnisation est toutefois exclu lorsque la non-conformité est :

- imputable au Client ;
- ou imputable à un tiers non prestataire et revêt un caractère imprévisible ou inévitable ;

• ou due à des circonstances exceptionnelles et évitables.

12.2. Transport aérien

12.1.1. Le Client est soumis aux conditions de la compagnie aérienne, y compris à propos de la responsabilité dont la mise en cause est réglée par la convention de Varsovie et par les conventions et protocoles ultérieurs jusqu'à la convention de Montréal, applicables aux transports aériens internationaux. Les horaires des vols de départ seront communiqués au plus tôt lors de la réservation et au plus tard 72 h avant le vol. Des escales, non connues au moment de la réservation, pourront être ajoutées par la compagnie aérienne. La confirmation des horaires de retour s'effectue sur place et sur appel du passager, en général 72 h avant le vol. Les programmes sont établis en collaboration avec Aer Lingus, Air Baltic, Air France, Air Malta, Austrian Airlines, CSA Czech Airlines, Easyjet, KLM Royal Dutch Airlines, Lufthansa, TAP Portugal, Transavia et toute compagnie I.A.T.A. agréée par la DGAC française, la SNCF et éventuellement un autocar.

En tout état de cause, VISIT EUROPE communiquera une liste comprenant au maximum trois transporteurs aériens au nombre desquels figurent notamment le transporteur contractuel au moment de la réservation du Voyage. Cependant, le nom du transporteur pourra être modifié jusqu'au moment de l'embarquement sans que cette modification puisse engager la responsabilité de VISIT EUROPE si cette modification est indépendante de la volonté de VISIT EUROPE ou si ce changement est lié à une alliance entre les compagnies aériennes qui mettent en commun certains de leur vols pour une même destination. Les horaires de tous les vols ne sont jamais un élément contractuel du billet de transport et ne peuvent engager ni la responsabilité des compagnies aériennes, ni celle de VISIT EUROPE. L'intensité de l'ensemble du trafic oblige les aéroports à étaler au maximum les heures de départ et d'arrivée, afin de pouvoir absorber tous les mouvements prévus. Les nombreuses rotations des appareils et surtout les impératifs de sécurité qui priment peuvent parfois entraîner certains retards en période de gros trafic ou encore une panne/incident technique de l'avion peut nécessiter un hébergement dans de l'aéroport, pris en charge par la compagnie aérienne. Une quelconque indemnisation à VISIT EUROPE ne pourrait alors être demandée concernant la modification de fait de la durée du séjour. De même, conformément à la réglementation Européenne en vigueur, un passager refusant l'embarquement dans le cas d'un retard de vol de plus de 5 heures, ne pourrait prétendre au remboursement des prestations terrestres. Toute place aller ou retour qui ne sera pas utilisée ne peut être remboursée. Dans le cas où le Client n'embarque pas à l'aller, il perdra en conséquence l'usage de son billet aller-retour. Toute annulation de la part des Clients, consécutive à une modification du plan de vol, entraînera les frais d'annulation. Les convocations aéroport sont envoyées au Client dès que les horaires et lieux de convocation sont connus. La compagnie aérienne doit transporter les passagers de la ville de départ à la ville d'arrivée, sans garantie des horaires, escales, correspondances, type d'appareil ou aéroports utilisés. Lorsqu'une ville de départ ou d'arrivée possède plusieurs aéroports, le nom de l'aéroport peut être modifié (Orly/Roissy par exemple) sans pour autant que VISIT EUROPE ne supporte les frais d'acheminement/parking ou un dédommagement.

12.1.2. Perte ou vol de billet

La carte d'embarquement constitue le seul contrat entre la compagnie aérienne et le Client. Celui-ci est responsable de son titre de transport et de ce fait VISIT EUROPE décline toute responsabilité s'il venait à le perdre. En cas de perte ou de vol, le Client doit effectuer les déclarations spécifiques auprès de la police et de la compagnie aérienne. Il en supporte toutes les conséquences.

12.1.3. Prestations à bord

Sur de nombreuses compagnies, les services à bord (boissons et restauration) peuvent être payants et dans certains cas, ils sont très réduits. Le Client est invité à se renseigner directement auprès de la compagnie aérienne pour connaître les modalités des services proposés à bord.

12.1.4. Vols réguliers et vols charters

Les conditions d'application des tarifs négociés par VISIT EUROPE auprès de certaines compagnies sont restrictives et impliquent certaines règles : réservation, émission et règlement simultanés, application des tarifs certains jours et en classe désignée, pénalité

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE VISIT EUROPE (dernière mise à jour le 31/07/2018)

variable selon les compagnies en cas de modification avant le départ (au-delà plus aucun changement possible). Dans certains cas, modification interdite, pénalités de 100 % en cas d'annulation quels que soient le motif et la date d'annulation. À noter : une compagnie de substitution pourra être utilisée lorsque la capacité sur la compagnie indiquée dans « les prix comprennent » ou les tableaux de transport sont atteints. Les conditions applicables aux vols réguliers seront, le cas échéant, précisées dans les Conditions particulières.

12.1.5. Bagages

Le poids et les dimensions autorisés des bagages sont différents selon les compagnies et/ou les types de vols. Il appartient au Client de se renseigner, avant son départ, sur la politique applicable par le transporteur aérien en matière d'excédent bagage. Il est recommandé au Client de placer ses médicaments et ses objets de valeurs dans un bagage cabine sous sa surveillance. En cas de perte ou de détérioration des bagages durant le transport aérien, le Client doit faire une déclaration à l'aéroport d'arrivée auprès de la compagnie aérienne. Les conditions applicables aux bagages seront, le cas échéant, précisées dans les Conditions Particulières.

12.1.6 Enfants

Les enfants de moins de 2 ans ne disposent pas de siège dans l'avion et doivent rester sur les genoux du parent qui l'accompagne. Le Client doit prendre en compte l'âge de l'enfant pendant toute la durée du Voyage. L'enfant doit avoir 2 ans à la date de départ et à la date de retour, sinon il convient pour le Client de prendre un billet au tarif en vigueur.

12.1.7. Surréservation

Certaines compagnies aériennes peuvent pratiquer de la surréservation (surbooking) et refuser au Client l'embarquement. Ainsi, si le Client se voit refuser l'embarquement contre sa volonté, il pourra obtenir, conformément au Règlement Européen n°261/2004 du 11 février 2004 un remboursement ou un réacheminement, une prise en charge (comprenant notamment des rafraichissements et un hébergement), et une indemnisation par la compagnie aérienne.

12.1.8. Taxes aériennes

Les taxes aériennes se composent de la taxe de l'aviation civile, de la taxe internationale, de la redevance passagers et de la taxe de solidarité (et, pour certaines compagnies, de la taxe de sécurité ainsi que de la surcharge carburant). Les montants de ces taxes aériennes inclus dans les prix TTC sont indiqués sur chaque page concernée. Ils sont susceptibles de modifications sans préavis en cours de saison par les compagnies aériennes et pourront faire l'objet d'un réajustement appliqué jusqu'à 30 jours du départ. Si une nouvelle taxe intervenait en cours de saison, VISIT EUROPE sera dans l'obligation de la répercuter conformément à l'article 3.4 des présentes CGV.

12.1.9. Train

Conditions d'application des tarifs négociés (tarif aller/retour). En règle générale, une nuit (ou 2 ou 3) minimum sur place doit être incluse dans le Voyage. Les billets ne sont pas remboursables après émission (soit à 21 jours du départ), ce qui soit pour cause de modification de date ou d'annulation du Voyage sous réserve de la souscription d'une assurance.

13. CIRCUIT

Les noms des hôtels, des bateaux, des circuits et de tout programme spécial pour individuels regroupés sont donnés à titre indicatif sous réserve de modification en cas de nécessité technique, même si le programme a déjà été remis au Client. Par ailleurs, l'ordre du programme et des visites peut être modifié ou inversé pour des raisons d'ordre technique tout en respectant l'intégralité des Services. Certains circuits pourront être réalisés en collaboration avec un autre organisateur de voyages.

14. DONNÉES PERSONNELLES

La collecte des données personnelles des Clients (notamment nom, prénom(s)) est nécessaire dans le cadre de la gestion des réservations et de l'exécution du Contrat de vente de Voyage. Les destinataires des données personnelles des Clients sont notamment les personnes en charge de la relation client, marketing et prospection. Pour l'organisation de votre voyage, certains pays et/ou prestataires (notamment autorités douanières, compagnies aériennes...) requièrent la transmission de certaines de vos données personnelles afin de remplir des formulaires et/ou respecter des

consignes relatives à leur système de réservation et/ou de contrôle. A cet effet, nous pourrions être dans l'obligation de communiquer à ces prestataires pour chaque voyageur (y inclus enfants et bébés), les données suivantes : notamment noms, prénom(s), date de naissance, le sexe masculin (M) ou féminin (F). Conformément aux dispositions du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (« RGPD ») ainsi que les dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée, le Client bénéficie d'un droit d'accès à ses données personnelles, de rectification ou d'effacement de celles-ci, d'une limitation du traitement, ainsi que du droit de s'opposer au traitement. Le Client bénéficie également d'un droit à la portabilité de ses données personnelles qui lui offre la possibilité de récupérer une partie de ses données. Ces droits peuvent être exercés en adressant un email à gdp@visiteurope.fr, ou par courrier à l'adresse suivante : Visit Europe - Data Protection - 44, rue Alexandre Dumas - 75011 Paris. Dans l'hypothèse où le Client estimerait que ses droits ne sont pas respectés au regard de la protection de ses données personnelles ou qu'une action relative aux conditions du traitement de ses données personnelles serait incompatible avec la réglementation en matière de protection des données personnelles, il pourra formuler une réclamation auprès de VISIT EUROPE en nous contactant via les coordonnées indiquées ci-dessus ou auprès de la Commission Nationale Informatique et Liberté (CNIL) via son site internet à l'adresse suivante : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>.

Pour obtenir plus d'information sur notre politique de confidentialité, le Client est invité à en prendre à l'adresse suivante : <https://www.visiteurope.fr/politique-donnees-personnelles.html>.

15. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES ET INÉVITABLES

VISIT EUROPE ne sera pas responsable de la non-exécution totale ou partielle d'un Voyage, si cette non-exécution résulte de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant sur le lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du Voyage. VISIT EUROPE avisera le Client d'un tel événement, dans les plus brefs délais suivant sa survenance et proposera, si possible un Voyage, ou le cas échéant, des Prestations de substitution de nature, qualité et coût équivalent.

16. AIDE AU CLIENT

VISIT EUROPE est responsable de la bonne exécution du Voyage et s'engage à apporter toute aide nécessaire au Client rencontrant des difficultés à l'occasion de l'exécution du Voyage notamment :

- A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;
- A aider le(s) Voyageur(s) à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres Prestations.

Si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le Client ou par sa négligence, VISIT EUROPE facturera un prix raisonnable pour cette aide.

17. DROIT DE RÉTRACTATION

En application de l'article L. 221-28, 12° du Code de la consommation, le Client ne dispose pas d'un droit de rétractation.

18. PREUVE, CONSERVATION ET ARCHIVAGE DES TRANSACTIONS

VISIT EUROPE recommande au Client de conserver une trace papier ou sur support informatique fiable, toutes données relatives à sa commande en ce compris les présentes CGV.

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de VISIT EUROPE dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les Parties.

L'archivage des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fidèle et durable pendant 10 ans en application de l'article 123-22 du Code de commerce.

En outre, et conformément à l'article L.213-1 du Code de la consommation, VISIT EUROPE s'engage à conserver et à archiver sur tous supports, pendant 10 ans, les contrats conclus entre le Client et VISIT

EUROPE d'une valeur supérieure ou égale à 120€ et à en garantir à tout moment l'accès par le Client.

19. DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

19.1. Loi applicable

Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français. Elles s'appliquent aux commandes effectuées par des clients consommateurs exclusivement domiciliés en France métropolitaine.

19.2. Réclamations – résolution amiable des litiges

Pour toute question, sur les informations publiées ou toute réclamation, le Client peut contacter VISIT EUROPE via les coordonnées précisées à l'article 1.3 des CGV. Toute réclamation relative au Voyage doit être formulée par écrit, accompagnée des justificatifs, et adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou email avec accusé de réception dans les meilleurs délais. VISIT EUROPE s'efforce de répondre dans un délai de quatre semaines à compter de la réception de la réclamation. VISIT EUROPE et le Client s'engagent en cas de litige à rechercher, de bonne foi, une solution amiable avant toute action judiciaire.

19.3. Médiation

En cas de litige, le Client peut formuler une réclamation auprès de VISIT EUROPE. En cas d'échec de la demande de réclamation, le Client a la possibilité de soumettre le différend l'opposant à VISIT EUROPE au Médiateur du Tourisme et du Voyage qui tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les Parties en vue d'aboutir à une solution amiable.

Coordonnées du Médiateur :

Médiateur du Tourisme et du Voyage à l'adresse suivante :

MTV Médiation du Tourisme Voyage
BP 80 303 – 75823 Paris Cedex 17

Les modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel.

Les Parties au contrat restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

19.4. Jurisdiction compétente

En l'absence de résolution amiable, le litige sera soumis aux juridictions territorialement compétentes, à savoir le lieu où demeure le défendeur ou celui du lieu où demeure le Consommateur au moment de la conclusion du contrat ou la juridiction du lieu de la livraison effective de la chose.

VISIT EUROPE SA

44 rue Alexandre Dumas 75011 PARIS - Tél : 01 44 82 29 00 - Fax : 01 44 82 29 01 - office@visiteurope.fr - S.A. au capital de 2 850 000 € - RCS PARIS B 334 457 710 - Siret 334 457 710 00096 - APE 7912z - IM075100310 (Atout France : 79-81, Rue de Clichy 75009 Paris. Téléphone : 01 42 96 70 00. Fax : 01 42 96 70 11) - n° de TVA FR 01 334 457 710 - Garantie APST - garantie responsabilité civile conforme aux exigences de l'article 4 de la loi 92.645 du 13 juillet 1992, et du chapitre IV du décret 94-490 du 15 juin 1994, souscrite auprès de Hiscox sous le numéro HA RCP 0083933, à hauteur de 5 000 000 € par année d'assurance.



L'Association professionnelle de solidarité du tourisme, organisme de garantie collective prévu par la loi 92-645 du 13/07/1992. LE CONTRAT DE VOYAGE EN TOUTE CONFIANCE L.A.P.S., la garantie totale des fonds déposés.



CRÉDIT PHOTOS:

Gettyimages | iStock.com | Thinkstock | Unsplash | Pixabay | flickr
Wieliczka Salt mine | Offices de tourisme de Allemagne, Autriche, Hongrie, Irlande, Madère, Malte, Pologne, Tchéquie, hôtels et prestataires présentés dans la brochure.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE VISIT EUROPE (dernière mise à jour le 31/07/2018)

1. GÉNÉRALITÉS

1.1. Définitions

Dans le cadre des présentes CGV, les termes suivants, au singulier ou au pluriel, ont le sens indiqué ci-dessous :

Brochure	Document contenant les offres de Voyages proposés par VISIT EUROPE.
CGV	Les présentes conditions générales de vente.
Client	Les clients consommateurs, c'est-à-dire « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale » ainsi que les clients non-professionnels, c'est-à-dire « toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles ».
Voyage	Voyage ou séjour individuel ou collectif au sens du Code du tourisme proposés par VISIT EUROPE à la vente.
Offre de Voyage Récapitulatif de la réservation	Document récapitulatif des principales caractéristiques du Voyage et des conditions de vente.
Contrat de vente	Le contrat de vente de Voyage est constitué des présentes CGV, de l'Offre de Voyage et du Récapitulatif de réservation.
Prestataire	Tiers au contrat conclu entre VISIT EUROPE et le Client qui réalise une ou plusieurs Prestations.
Prestation	Prestation pouvant être fournie à l'occasion de Voyages au sens du Code du tourisme, notamment la délivrance de titres de transport, la réservation de chambres dans des établissements hôteliers ainsi que les services liés à l'accueil touristique.
Prestation essentielle	Prestation jugée essentielle par le Client et déterminante de son consentement lors de la souscription du Voyage et portée à la connaissance de VISIT EUROPE par écrit préalablement à la réservation.
VISIT EUROPE	VISIT EUROPE, société anonyme au capital de 2 850 000 € immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris n°B 334 457 710 et dont le siège social se situe au 44 rue Alexandre Dumas 75011 Paris. Numéro de TVA intra-communautaire : FR 01 334 457 710.

1.2. Identification de VISIT EUROPE

Dans le cadre des présentes CGV, VISIT EUROPE agit en tant qu'organisateur et vendeur notamment de Voyages individuels et collectifs tel que défini aux articles L.211-1 et suivants du Code du tourisme. VISIT EUROPE est immatriculée au registre des opérateurs de voyages et séjours sous le numéro IM075100310, auprès d'Atout France 79/81 situé rue de Clichy 75009 PARIS.

En application de l'article L.211-18 du Code du tourisme précité, VISIT EUROPE a également souscrit :

Une garantie financière, spécialement affectée au remboursement des fonds reçus au titre des Voyages touristiques auprès de l'APST située au 15 avenue Carnot 75017 Paris

Une garantie responsabilité civile souscrite auprès de Hiscox sous le numéro HA RCP0083933, à hauteur de 5 000 000 € par année d'assurance qui s'applique au monde entier

1.3. Contact

Pour toute information et renseignement, le Client peut contacter l'agence auprès de laquelle le Voyage a été réservé ou VISIT EUROPE via les coordonnées suivantes :

Par courrier électronique : office@visiteurope.fr

Par numéro de téléphone au numéro suivant : 0 800 800 060 (appel & service gratuits)

Par fax : 01 44 82 29 01

Par courrier postal à l'adresse suivante :

44 rue Alexandre Dumas 75011 Paris

Site Internet : www.visiteurope.fr

Pour toute réclamation ou demande d'assistance lors de l'exécution du Voyage, le Client peut contacter l'agence auprès de laquelle le Voyage a été réservé ou auprès de VISIT EUROPE via les coordonnées mentionnées ci-dessus.

1.4. Champ d'application des CGV

Les présentes CGV s'appliquent à toutes Offres de vente de Voyages proposées dans la Brochure. Les Offres de Voyages y figurant sont destinées exclusivement aux Clients tels que définis à l'article 1 des CGV. Les CGV sont disponibles dans la Brochure.

1.5. Modification des présentes CGV

Les présentes CGV demeureront en vigueur tant que l'Offre de Voyage figurant sur la Brochure sera disponible. Elles pourront être modifiées à tout moment à l'initiative de VISIT EUROPE. La modification ne prendra effet que pour les commandes passées après la date de ladite modification, sauf si cette modification résulte d'une obligation imposée par une loi impérative immédiatement applicable sur le territoire français. VISIT EUROPE en informera immédiatement le Client.

1.6. Acceptation des CGV

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV, de l'Offre de voyages et du Récapitulatif de Réservation dont un exemplaire lui est remis. L'ensemble de ces documents valent Contrat de vente.

2. VOYAGES

2.1. Description

La Brochure présente les Voyages proposés à la vente par VISIT EUROPE au Client et indiquent notamment le contenu et les caractéristiques des Prestations incluses dans le prix du Voyage et éventuellement des Prestations proposées en supplément (prestations de restauration, visites, excursions...), les dates d'exécution du Voyage ainsi que des informations relatives au programme, aux tarifs ainsi qu'à la destination et aux conditions de franchise des frontières. Le Contrat de vente de Voyage est conclu au moment du paiement de la commande par le Client, sous réserve de la disponibilité du Voyage.

Par ailleurs et pour une parfaite information du Client, il est précisé que les chambres individuelles sont, en général, plus petites et moins bien situées. Une chambre triple peut être une chambre double dans laquelle un lit d'appoint est ajouté. La pension complète est composée du logement, du petit déjeuner, du déjeuner et du dîner. La demi-pension est composée du logement, du petit déjeuner et d'un repas. Que ce soit pour la pension complète ou la demi-pension, les boissons ne sont pas comprises (sauf mention contraire). Pour les formules « All Inclusive » et « All Inclusive Light », le Client est invité à se reporter sur l'Offre de Voyage. Si certains repas supplémentaires devaient être pris en raison des horaires des vols, VISIT EUROPE ne procédera à aucun remboursement. VISIT EUROPE peut garantir des tables « privatives » sur ses programmes. Les us et coutumes, les modes de vie à destination ne sont pas forcément les mêmes que ce à quoi le client est habitué et particulièrement la qualité de la restauration qui n'est pas comparable à la qualité de la restauration française. Il appartient à chacun de savoir si les conditions de la destination lui conviennent.

2.2. Disponibilité

Les Offres de Voyages sont valables sous réserve de disponibilité. L'acceptation par le Client d'une Offre de Voyage dont il convient de vérifier la disponibilité n'emporte pas offre ferme de VISIT EUROPE aux prix et conditions proposés dans le Récapitulatif de la réservation. Seule la confirmation de la disponibilité du Voyage emporte conclusion du Contrat de vente de Voyage.

3. PRIX

3.1. Prix applicable à la réservation

Les prix sont indiqués à titre indicatif dans la Brochure en € et s'entendent toutes taxes comprises et par personne. Le prix dû par le Client est le montant TTC indiqué dans le Récapitulatif de la réservation. Les prix sont forfaitaires et résultent de tarifs contractuels négociés avec les partenaires de VISIT EUROPE. Ils sont communiqués à titre indicatif et peuvent faire l'objet d'une modification à tout moment. En pareille hypothèse, VISIT EUROPE en informera le Client au plus tard lors de la réservation. Ce prix forfaitaire est accepté par le Client dès lors qu'il confirme sa réservation. La validation de la réservation constitue ainsi un engagement ferme de la part du Client de contracter aux conditions applicables à la date de cette dernière. En conséquence, le Client ne sera pas en droit de contester le prix ou effectuer une quelconque réclamation à ce titre en cas de mise en place d'un tarif promotionnel postérieurement à la date de confirmation de la réservation. De ce fait, VISIT EUROPE ne répondra à aucune demande de remboursement sur ce point. Les prix sont basés sur un certain nombre de nuits et le cas échéant, un nombre minimum de participants si le Voyage est subordonné à la constitution d'un groupe. Ils prennent également en compte le temps de transport, la durée du Voyage, 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 dernière nuit/journée soient intégralement consacrées au transport.

3.2. Prestations incluses dans le prix

Pour les Voyages incluant le transport : le transport en autocar, en avion ou en train, les taxes aériennes et les transferts (lorsque mentionnés) aéroport/hôtel/aéroport (sauf programmes avec voiture de location), le séjour à l'hôtel selon la formule choisie, les taxes connues à ce jour et services, l'assistance rapatriement (pour tout Voyage) et la garantie Zéro Contrainte (pour tout Voyage d'un montant supérieur à 800 € TTC par personne). Pour les Voyages sans transport : le séjour à l'hôtel selon la formule choisie, les taxes connues à ce jour et services, l'assistance rapatriement et la garantie Zéro Contrainte (pour tout Voyage d'un montant supérieur à 800 € TTC par personne).

3.3. Prestations non incluses dans le prix

Sans que cette liste soit exhaustive, ne sont pas inclus dans le prix, les éventuels frais de visa et taxes de séjours, les frais de péages ou vignettes routières, les assurances complémentaires annulation et bagages (non souscrites lors de la réservation), les cautions éventuellement exigées. Les repas supplémentaires pris par le Client en raison d'horaires matinaux et/ou tardifs des vols (avant le départ et/ou après l'arrivée). Les Prestations disponibles sur place qui pourront être indiquées au Client à titre indicatif dans l'Offre de Voyage. Les boissons aux repas dans le cadre des Voyages demi-pension ou pension complète (sauf mention particulière), les dépenses d'ordre personnel, les excursions facultatives non souscrites lors de la réservation ou plus généralement toute prestation à laquelle VISIT EUROPE ne s'est pas engagée par écrit. VISIT EUROPE n'a pas la maîtrise des prix de ces Prestations de sorte qu'elles peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis par le Prestataire. Dans le cas où la composition d'un groupe serait telle qu'un voyageur s'étant inscrit seul se trouverait seul dans une chambre dite « à partager », il devra obligatoirement

acquitter le supplément pour chambre individuelle avant le départ. Les prix sont confirmés à la réservation.

3.4. Révision des prix

En application de l'article L. 211-12 du Code du tourisme, VISIT EUROPE se réserve le droit de modifier le prix du Voyage convenu jusqu'à 30 jours avant la date de départ prévue dans le Voyage, à la hausse comme à la baisse, déduction faites des dépenses administratives du remboursement dû au Client, pour tenir compte des variations suivantes :

Du coût des transports, lié au coût des carburants ;

Prix du pétrole : les prix sont garantis jusqu'à un prix maximum de 60 \$ par baril de pétrole brut. En cas de hausse du prix du pétrole brut, VISIT EUROPE facturera un supplément de 1,05 € par personne pour Madère et 0,75 € par personne pour les autres destinations et par 1 \$ d'augmentation du prix du pétrole au-delà de 60 \$.

Des redevances et taxes afférentes aux prestations proposées, telles que les taxes d'aéroports, taxe carbone, de sécurité, d'atterrissage, d'embarquement ou de débarquement dans les ports et les aéroports : VISIT EUROPE se réserve le droit d'augmenter le prix convenu en cas d'augmentation des taxes et redevances aéroportuaires mentionnées ci-dessus. Toute augmentation de prix décrétée par l'Etat (par ex. augmentation de la TVA) pourra être répercutée à hauteur de l'augmentation.

Des taux de change appliqués au voyage considéré :

La monnaie de référence est l'euro. Les prix sont garantis jusqu'au taux de change de 1,25 \$ = 1 €. Si le cours du dollar par rapport à l'euro tombe sous le seuil de 1,25 \$ = 1 €, VISIT EUROPE facturera un supplément de 0,63 € par tranche de 0,01 \$.

VISIT EUROPE informera le Client desdites modifications au plus tard 20 jours avant le début du Voyage. Si l'augmentation du prix du Voyage dépasse 8%, le Client est en droit soit d'accepter la modification, soit d'annuler le Voyage sans payer de frais d'annulation. Il est tenu d'informer VISIT EUROPE de son choix dans un délai maximal de 5 jours à compter de la réception de la notification de l'augmentation. En cas d'absence de réponse du Client dans le délai fixé ci-dessus, le Client sera présumé avoir accepté l'augmentation du prix du voyage.

4. MODALITÉS DE RÈGLEMENT

4.1. Le paiement du prix peut être réalisé dans son intégralité lors de la passation de la commande ou par le versement d'un acompte de 30% du prix total du Voyage, le solde du prix étant payable au plus tard 30 jours avant le départ. Le Client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage et encourt, de ce fait, les frais d'annulation dont il a été informé au moment de la réservation.

4.2. Pour les Voyages réservés moins de 30 jours avant le départ et pour les programmes « à la carte » ou « hors brochure » le paiement devra être réalisé dans son intégralité lors de la passation de la commande.

5. MODIFICATION OU ANNULATION DU VOYAGE PAR VISIT EUROPE

VISIT EUROPE se réserve le droit de modifier unilatéralement, avant le début du Voyage, des Prestations sous réserve que ladite modification soit mineure. En pareille hypothèse, VISIT EUROPE en informera par tout moyen le Client dans les plus brefs délais. Si VISIT EUROPE, avant le départ, se trouve contrainte par suite d'un événement extérieur à sa volonté à ne pouvoir assurer une des Prestations essentielles ou caractéristiques principales du Voyage ou à résilier le Contrat de vente de Voyage en l'absence de faute du Client, elle doit en informer le Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou email avec accusé réception. Le Client dans ces circonstances à la faculté soit :

- D'accepter la modification ou le Voyage de substitution proposée par VISIT EUROPE. Toute diminution de prix viendra en déduction des sommes restant éventuellement dues par le Client et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, VISIT EUROPE restituera au Client le trop-perçu avant la date de départ. Toute augmentation du prix sera prise en charge par VISIT EUROPE.
- De résilier le Contrat de vente de Voyage et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ou plus tard quatorze jours après la résiliation ainsi qu'une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Le Client doit faire connaître son choix dans un délai maximal de 20 jours à VISIT EUROPE. En cas de non-respect du délai maximal, le Client sera réputé avoir annulé ledit Voyage. Lorsque, après le départ, un des éléments essentiels du Voyage ne peut être exécuté, sauf impossibilité, VISIT EUROPE proposera au Client des prestations appropriées en remplacement de celles qui ne sont pas fournies. Elle prendra à sa charge les suppléments de prix qui en résultent ou remboursera la différence de prix entre les Prestations prévues et fournies. Le Client ne peut refuser les Prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à celles qui étaient prévues dans le Récapitulatif de la réservation.

Lorsqu'aux fins d'exécution du Voyage un minimum de participants est requis (sauf exceptions indiquées dans les programmes), l'insuffisance du nombre de participants peut être un motif valable d'annulation du Voyage sans indemnité due au Client sous réserve que VISIT EUROPE en informe le Client :

- 20 jours avant le début du Voyage dont la durée dépasse six jours ;
- 7 jours avant le début du Voyage dont la durée est de deux à six jours ;

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE VISIT EUROPE (dernière mise à jour le 31/07/2018)

- 48 heures avant le début du Voyage ne durant pas plus de deux jours.

Une contreproposition en termes de date ou de programme est faite dans la mesure du possible. Concernant particulièrement les vols spéciaux, le minimum de participants est de 120 participants. Dans le cas où le nombre de participants n'est pas suffisant, VISIT EUROPE se réserve le droit de modifier le vol afin de regrouper les passagers sur un autre vol. De plus, en raison de contraintes techniques ou indépendantes de la volonté de VISIT EUROPE, VISIT EUROPE se réserve le droit d'acheminer le Client par tout autre mode de transport sous réserve que cette modification n'apporte pas une modification substantielle au temps de transport. En tout état de cause, il est conseillé au Client de ne pas prévoir d'obligation professionnelle ou de temps de transit/correspondance trop court et réserver des titres de transport pour les pré et/ou post acheminements modifiables ou remboursables. Les excursions optionnelles proposées dans la Brochure ou directement sur place par nos bureaux locaux peuvent être soumises à un minimum de participants. En cas d'annulation, le Client ne pourra prétendre à aucune indemnisation. Le Client ne pourra, en tout état de cause, prétendre à aucune indemnisation si l'annulation du Voyage est due à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

6. MODIFICATIONS OU ANNULLATION DU VOYAGE PAR LE CLIENT

6.1. Modifications

Le Client ne peut, sauf accord préalable de VISIT EUROPE, modifier le déroulement de son Voyage. En cas de modification (nuits supplémentaires, transfert, billet retour...), le Client prendra à sa charge la différence de prix par exemple pour une catégorie supérieure 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. En tout état de cause, toute demande de modification émanant du Client peut être considérée comme une annulation suivie d'une nouvelle réservation et les frais d'annulation pourraient être retenus.

6.2. Annulation et Frais d'annulation

6.2.1 Annulation

Le Client peut annuler le Voyage avant le départ à tout moment mais sera redevable de frais d'annulation. Toutefois, aucun remboursement ne peut intervenir si le Client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur sa convocation ou son programme. En cas d'annulation, les assurances optionnelles souscrites, les excursions, les visites, les billets d'entrée pour les expositions, les concerts, les spectacles ou tout programme thématique telles que les escapades, les cartes donnant accès à des réductions ou à des transports urbains et les éventuels frais de visa ne sont jamais remboursables quelles que soient la date et la cause de l'annulation et ce, même en cas de souscription d'une assurance annulation. Pour de plus amples informations se reporter aux Conditions particulières.

6.2.2. Frais d'annulation

L'annulation par le Client de Voyages avant le départ, hors garantie « Zéro Contrainte » (voir article 9), justifie la perception de frais d'annulation d'autant plus importants que la date de départ est proche en raison de l'existence d'intermédiaires (hôteliers, transporteurs, etc.) et de délais de règlement, imposés par ces derniers à VISIT EUROPE :

- Plus de 30 jours avant le départ : 75 € par personne (non remboursable)

- entre 30 et 21 jours avant le départ : 25 % *
- entre 20 et 8 jours avant le départ : 50 % *
- de 7 à 2 jours avant le départ : 90 % *

- moins de 2 jours du départ ou non présentation le jour du départ : 100 % *

* 30 € de franchise non remboursable seront déduits du montant restant dû.

Dans tous les cas, certaines prestations de nos programmes réveillons ne sont pas remboursables (se reporter à la brochure HORS-SÉRIE 2018-2019).

En cas d'annulation de Voyages pour les programmes « à la carte » ou « hors brochure », des frais d'annulation à hauteur de 100 % du prix du Voyage seront facturés.

En tout état de cause, les frais d'annulation ne sont cependant pas exigibles si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du Voyage ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. En pareille hypothèse, le Client aura uniquement droit au remboursement intégral des paiements effectués par ses soins pour la réservation d'un Voyage, à l'exclusion de toute autre indemnité.

7. ASSURANCE ANNULLATION « TOUS CAS IMPRÉVUS » OPTIONNELLE

Il est possible de souscrire une assurance annulation optionnelle au prix de 40 € TTC par personne pour l'Europe et de 70 € TTC par personne pour Jordanie, Israël, Albanie et Macédoine. Cette assurance annulation est souscrite auprès de MUTUAIDE / ASSUR TRAVEL – contrat 4578. Elle comprend : L'annulation « tous cas imprévus » : tout événement aléatoire, soudain, imprévisible à la réservation, dûment établi et vérifiable, indépendant de la volonté de l'assuré, l'empêchant de voyager avec un maximum de 8 000 € par personne et 40 000 € par événement (franchise 20% du prix du voyage avec un minimum de 50 €, par personne). Avion manqué : dans le cas où le Client manque son avion

aller et/ou retour (pour un motif indépendant de sa volonté et pour tout événement aléatoire, soudain et imprévisible dûment établi et vérifiable – sauf en cas de changement d'horaire du transporteur), prise en charge du remboursement de l'achat d'un nouveau billet (classe identique) pour la même destination sous réserve que le Client parte dans les 24 heures qui suivent et à concurrence de 50% du montant du forfait (prestations terrestres et transports).

L'assurance bagages : les bagages sont garantis jusqu'à 1500 € (dont 750 € pour les objets précieux) en cas de perte, vol ou destruction totale ou partielle (franchise 30 € par dossier).

Les frais d'interruption de séjour : suite à rapatriement de l'assuré ou retour anticipé, remboursement des prestations terrestres non utilisées au prorata temporis avec un maximum de 8 000 € par personne et 40 000 € par événement.

Le Client doit obligatoirement informer son agence de voyage ou VISIT EUROPE de sa volonté d'annuler le Voyage dès la survenance d'un sinistre qui pourrait empêcher son départ : par télécopie au +33 1 44 82 29 01 (depuis l'étranger) | 01 44 82 29 01 (depuis la France) ou par courriel à l'adresse : annulation@visiteurope.fr

Sous peine de déchéance, l'assuré ou ses ayants droit sont tenus de donner avis du sinistre à l'assureur, dans les cinq jours à partir du jour où ils en ont eu connaissance, sauf si l'annulation procède de circonstances exceptionnelles et inévitables.

Le détail et les conditions de mise en œuvre de l'assurance sont disponibles en agence de voyages sur simple demande ou sur le Site de VISIT EUROPE à l'adresse suivante : <https://www.visiteurope.fr/assurances.html>

8. ASSURANCE ASSISTANCE RAPATRIEMENT

VISIT EUROPE offre à chacun de ses Clients une assistance rapatriement souscrite auprès de MUTUAIDE ASSISTANCE. En Europe : contrat 4577. En Jordanie, Israël, Albanie et Macédoine : contrat 3129. Elle comprend :

- Le rapatriement ou transport sanitaire (frais réels)
- L'accompagnement lors du rapatriement ou transport sanitaire (titre de transport retour)
- Le remboursement des frais médicaux, chirurgicaux et pharmaceutiques et d'hospitalisation à l'étranger : maximum 5 000 € en Europe et 30 500 € en Jordanie, Israël, Albanie et Macédoine*
- Soins dentaires : 150 € en Europe et 160 € en Jordanie, Israël, Albanie et Macédoine
- Transport du corps en cas de décès : frais réels
- Frais funéraires nécessaires au transport : 2 500 € en Europe et frais réels en Jordanie, Israël, Albanie et Macédoine
- Paiement des frais de recherche ou de secours : 750 € par personne et par événement en Europe et 1 500 € en Jordanie, Israël, Albanie et Macédoine
- Assistance juridique à l'étranger :
 - Avance de caution pénale : 750 € en Europe et 15 300 € en Jordanie, Israël, Albanie et Macédoine
 - Avance et prise en charge des honoraires d'avocat : 750 € en Europe et 1 500 € en Jordanie, Israël, Albanie et Macédoine

* Franchise par dossier : 30 €

Cette assurance prend effet le jour du départ (lieu de convocation par VISIT EUROPE) et cesse le jour prévu du retour et ne permet pas le remboursement des prestations non utilisées en cas de rapatriement.

Le détail et les conditions de mise en œuvre de l'assurance sont disponibles en agence de voyages sur simple demande ou sur le Site de VISIT EUROPE à l'adresse suivante : <https://www.visiteurope.fr/assurances.html>

9. LA GARANTIE « ZÉRO CONTRAINTES »

Lors de son inscription à un Voyage de la brochure EDITION 2018-2019 d'un montant supérieur à 800 € TTC par personne, le Client bénéficie gratuitement de la garantie « Zéro Contrainte » (pour la brochure HORS-SÉRIE 2018-2019, se reporter à l'article 6.2.2). Ainsi, si le Client annule son Voyage jusqu'à vingt-quatre heures avant le départ, il ne s'acquittera d'aucun frais d'annulation (hors frais de gestion de 35 € par personne) tels que figurant à l'article 6.2.2 des CGV. Pour toute annulation moins de vingt-quatre heures avant le départ ou en cas de non présentation le jour du départ et/ou arrivée au lieu de séjour, le Client sera redevable de 100 % du montant total du Voyage.

Le détail et les conditions de mise en œuvre de l'assurance sont disponibles en agence de voyages sur simple demande ou sur le Site de VISIT EUROPE à l'adresse suivante : <https://www.visiteurope.fr/assurances.html>

10. FORMALITÉS

Les ressortissants français doivent être munis d'un passeport ou d'une carte d'identité en cours de validité pour tout voyage à destination 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. Un visa est obligatoire pour l'entrée en Jordanie (le délai pour son obtention est de 15 jours) et en Israël (délivré sur place). Pour plus d'informations, le Client doit consulter le site internet suivant : <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays-destination> ou se renseigner auprès de VISIT EUROPE au numéro suivant : 0800 800 060.

Les ressortissants des autres pays sont invités à se renseigner auprès de l'ambassade du pays de destination ou auprès de VISIT EUROPE au numéro suivant : 0800 800 060, afin de connaître les formalités à accomplir. S'agissant des formalités sanitaires à accomplir avant

le Voyage, nous vous conseillons de consulter, jusqu'au jour du départ, les sites : <https://www.pasteur.fr/fr> ; <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/>. Nous vous conseillons de vous inscrire également sur le site Ariane : <https://pasteur.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html> qui vous permet, lorsque vous effectuez un voyage, de vous signaler gratuitement et facilement auprès du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères. Une fois vos coordonnées saisies, vous recevrez des recommandations de sécurité par courriels si la situation dans le pays le justifie et la personne contact que vous aurez désignée pourra également être prévenue en cas de besoin.

11. CESSIION DU CONTRAT

En application de l'article R. 211-7 du Code du tourisme, en cas de cession du Voyage, le Client cédant devra avertir VISIT EUROPE dans les plus brefs délais et au plus tard sept jours avant le début du Voyage. Cette information doit être transmise par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception de VISIT EUROPE en indiquant précisément le(s) nom(s), prénom(s) et adresse(s) du (des) cessionnaire(s) et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que le Client cédant pour l'exécution du Voyage. VISIT EUROPE informera le Client du coût réel de la cession du Voyage et apportera la preuve des frais, redevances et autres coûts supplémentaires occasionnés par ladite cession. Le Client cédant devra acquitter les éventuels frais engendrés par la cession et facturés à VISIT EUROPE par les Prestataires. Le Client cédant et le Client cessionnaire sont solidaires du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels.

12. RESPONSABILITÉ

12.1. Responsabilité de VISIT EUROPE

VISIT EUROPE est responsable de l'exécution du Voyage vis-à-vis du Client que les Prestations soient rendues par cette dernière ou un Prestataire. Toutefois, sa responsabilité est notamment exclue :

- En cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du fait du Client ou du fait de circonstances exceptionnelles et inévitables ;
- Pour toute excursion, location de véhicule, activité sportive, visite ou autre effectuée par un intermédiaire ou prestataire choisi directement par le Client sans aucun recours au bureau local de représentation de VISIT EUROPE.
- VISIT EUROPE ne pourra être tenue pour responsable d'un retard de préacheminement aérien ou ferroviaire non inclus dans le Voyage, grève ou toutes autres circonstances exceptionnelles et inévitables, de même si le Client ne peut présenter les documents de police ou autres exigés pour son Voyage. Si durant le Voyage, l'une des Prestations ne correspond pas aux éléments contractuels achetés, il convient de contacter VISIT EUROPE sans délai. Toute réclamation relative au Voyage doit être formulée par écrit, accompagnée des justificatifs, et adressée par pli recommandé avec demande d'avis de réception, dans les meilleurs délais à VISIT EUROPE. Le dossier est étudié sur la base des éléments contractuels, les appréciations subjectives ne pouvant être prises en compte. Généralement, VISIT EUROPE s'efforce de répondre dans un délai de 4 semaines. Cependant, certaines fois, il convient de prendre contact avec les prestataires ou bureaux localement. Dans ce cas, le délai peut alors être rallongé. En tout état de cause, VISIT EUROPE s'engage à tenter de remédier à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur de la ou des Prestations. Sous réserve des cas mentionnés ci-avant, si VISIT EUROPE ne remédie pas à la non-conformité dans le délai raisonnable fixé par le Client ou s'y refuse ou qu'une solution immédiate est requise, le Client peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires ou résilier le Voyage sans payer de frais de résiliation et demander lorsque cela perturbe considérablement l'exécution du Voyage, le cas échéant, une réduction de prix et/ou réparation du préjudice subi si la non-conformité affecte de manière considérable une Prestation essentielle. Si le Client comprend le transport du Client, VISIT EUROPE fournira également au Voyageur le rapatriement par un moyen de transport équivalent à celui inclus dans le Voyage, sans retard excessif et sans frais supplémentaires. Dans le cas où le Voyage ne comprendrait pas le transport, les frais de transport restent à la charge du Client sans préjudice de son droit à obtenir réparation. En tout état de cause, dans le cas où VISIT EUROPE ne pourrait remédier à la non-conformité, le Client sera en droit d'obtenir un dédommagement proportionné au préjudice subi. Ce droit à indemnisation est toutefois exclu lorsque la non-conformité est :

- imputable au Client ;
- ou imputable à un tiers non prestataire et revêt un caractère imprévisible ou inévitable ;
- ou due à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

12.2. Transport aérien

12.1.1. Le Client est soumis aux conditions de la compagnie aérienne, y compris à propos de la responsabilité dont la mise en cause est régie par la convention de Varsovie et par les conventions et protocoles ultérieurs jusqu'à la convention de Montréal, applicables aux transports aériens internationaux. Les horaires des vols de départ seront communiqués au plus tôt lors de la réservation et au plus tard 72 h avant le vol. Des escales, non connues au moment de la réservation, pourront être ajoutées par la compagnie aérienne. La confirmation des

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE VISIT EUROPE (dernière mise à jour le 31/07/2018)

horaires de retour s'effectue sur place et sur appel du passager, en général 72 h avant le vol. Les programmes sont établis en collaboration avec les compagnies indiquées page 15 de cette brochure et toute compagnie I.A.T.A. agréée par la DGAC française, la SNCF et éventuellement un autocar.

En tout état de cause, VISIT EUROPE communiquera une liste comprenant au maximum trois transporteurs aériens au nombre desquels figurent notamment le transporteur contractuel au moment de la réservation du Voyage. Cependant, le nom du transporteur pourra être modifié jusqu'au moment de l'embarquement sans que cette modification puisse engager la responsabilité de VISIT EUROPE si cette modification est indépendante de la volonté de VISIT EUROPE ou si ce changement est lié à une alliance entre les compagnies aériennes qui mettent en commun certains de leur vols pour une même destination. Les horaires de tous les vols ne sont jamais un élément contractuel du billet de transport et ne peuvent engager ni la responsabilité des compagnies aériennes, ni celle de VISIT EUROPE. L'intensité de l'ensemble du trafic oblige les aéroports à étaler au maximum les heures de départ et d'arrivée, afin de pouvoir absorber tous les mouvements prévus. Les nombreuses rotations des appareils et surtout les impératifs de sécurité qui prennent parfois entraîner certains retards en période de gros trafic ou encore une panne/incident technique de l'avion peut nécessiter un hébergement près de l'aéroport, pris en charge par la compagnie aérienne. Une quelconque indemnisation à VISIT EUROPE ne pourrait alors être demandée concernant la modification de fait de la durée du séjour. De même, conformément à la réglementation Européenne en vigueur, un passager refusant l'embarquement dans le cas d'un retard de vol de plus de 5 heures, ne pourrait prétendre au remboursement des prestations terrestres. Toute place aller ou retour qui ne sera pas utilisée ne peut être remboursée. Dans le cas où le Client n'embarque pas à l'aller, il perdra en conséquence l'usage de son billet aller-retour. Toute annulation de la part des Clients, consécutive à une modification du plan de vol, entraînera les frais d'annulation. Les convocations aéroport sont envoyées au Client dès que les horaires et lieux de convocation sont connus. La compagnie aérienne doit transporter les passagers de la ville de départ à la ville d'arrivée, sans garantie des horaires, escales, correspondances, type d'appareil ou aéroports utilisés. Lorsqu'une ville de départ ou d'arrivée possède plusieurs aéroports, le nom de l'aéroport peut être modifié (Orly/Roissy par exemple) sans pour autant que VISIT EUROPE ne supporte les frais d'acheminement/parking ou un dédommagement.

12.1.2. Perte ou vol de billet

La carte d'embarquement constitue le seul contrat entre la compagnie aérienne et le Client. Celui-ci est responsable de son titre de transport et de ce fait VISIT EUROPE décline toute responsabilité s'il venait à le perdre. En cas de perte ou de vol, le Client doit effectuer les déclarations spécifiques auprès de la police et de la compagnie aérienne. Il en supporte toutes les conséquences.

12.1.3. Prestations à bord

Sur de nombreuses compagnies, les services à bord (boissons et restauration) peuvent être payants et dans certains cas, ils sont très réduits. Le Client est invité à se renseigner directement auprès de la compagnie aérienne pour connaître les modalités des services proposés à bord.

12.1.4. Vols réguliers et vols charters

Les conditions d'application des tarifs négociés par VISIT EUROPE auprès de certaines compagnies sont restrictives et impliquent certaines règles : réservation, émission et règlement simultanés, application des tarifs certains jours et en classe désignée, pénalité variable selon les compagnies en cas de modification avant le départ (au-delà plus aucun changement possible). Dans certains cas, modification interdite, pénalités de 100 % en cas d'annulation quels que soient le motif et la date d'annulation. À noter : une compagnie de substitution pourra être utilisée lorsque la capacité sur la compagnie indiquée dans « les prix comprennent » ou les tableaux de transport sont atteints. Les conditions applicables aux vols réguliers seront, le cas échéant, précisées dans les Conditions particulières.

12.1.5. Bagages

Le poids et les dimensions autorisés des bagages sont différents selon les compagnies et/ou les types de vols. Il appartient au Client de se renseigner, avant son départ, sur la politique applicable par le transporteur aérien en matière d'excédent bagage. Il est recommandé au Client de placer ses médicaments et ses objets de valeurs dans un bagage cabine sous sa surveillance. En cas de perte ou de détérioration des bagages durant le transport aérien, le Client doit faire une déclaration à l'aéroport d'arrivée auprès de la compagnie aérienne. Les conditions applicables aux bagages seront, le cas échéant, précisées dans les Conditions Particulières.

12.1.6 Enfants

Les enfants de moins de 2 ans ne disposent pas de siège dans l'avion et doivent rester sur les genoux du parent qui l'accompagne. Le Client doit prendre en compte l'âge de l'enfant pendant toute la durée du Voyage. L'enfant doit avoir 2 ans à la date de départ et à la date de retour, sinon il convient pour le Client de prendre un billet au tarif en vigueur.

12.1.7. Surréservation

Certaines compagnies aériennes peuvent pratiquer de la surréservation (surbooking) et refuser au Client l'embarquement. Ainsi, si le Client se voit refuser l'embarquement contre sa volonté, il pourra obtenir, conformément au Règlement Européen n°261/2004 du 11 février 2004 un remboursement ou un réacheminement,

une prise en charge (comprenant notamment des rafraîchissements et un hébergement), et une indemnisation par la compagnie aérienne.

12.1.8. Taxes aériennes

Les taxes aériennes se composent de la taxe de l'aviation civile, de la taxe internationale, de la redevance passagers et de la taxe de solidarité (et, pour certaines compagnies, de la taxe de sécurité ainsi que de la surcharge carburant). Les montants de ces taxes aériennes inclus dans les prix TTC sont indiqués sur chaque page concernée. Ils sont susceptibles de modifications sans préavis en cours de saison par les compagnies aériennes et pourront faire l'objet d'un réajustement appliqué jusqu'à 30 jours du départ. Si une nouvelle taxe intervient en cours de saison, VISIT EUROPE sera dans l'obligation de la répercuter conformément à l'article 3.4 des présentes CGV.

12.1.9. Train

Conditions d'application des tarifs négociés (tarif aller/retour). En règle générale, une nuit (ou 2 ou 3) minimum sur place doit être incluse dans le Voyage. Les billets ne sont pas remboursables après émission (soit à 21 jours du départ), que ce soit pour cause de modification de date ou d'annulation du Voyage sous réserve de la souscription d'une assurance.

13. CIRCUIT

Les noms des hôtels, des bateaux, des circuits et de tout programme spécial pour individuels regroupés sont donnés à titre indicatif sous réserve de modification en cas de nécessité technique, même si le programme a déjà été remis au Client. Par ailleurs, l'ordre du programme et des visites peut être modifié ou inversé pour des raisons d'ordre technique tout en respectant l'intégralité des Services. Certains circuits pourront être réalisés en collaboration avec un autre organisateur de voyages.

14. DONNÉES PERSONNELLES

La collecte des données personnelles des Clients (notamment nom, prénom(s)) est nécessaire dans le cadre de la gestion des réservations et de l'exécution du Contrat de vente de Voyage. Les destinataires des données personnelles des Clients sont notamment les personnes en charge de la relation client, marketing et prospection. Pour l'organisation de votre voyage, certains pays et/ou prestataires (notamment autorités douanières, compagnies aériennes...) requièrent la transmission de certaines de vos données personnelles afin de remplir des formulaires et/ou respecter des consignes relatives à leur système de réservation et/ou de contrôle. A cet effet, nous pourrions être dans l'obligation de communiquer à ces prestataires pour chaque voyageur (y inclus enfants et bébés), les données suivantes : notamment noms, prénom(s), date de naissance, le sexe masculin (M) ou féminin (F). Conformément aux dispositions du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (« RGPD ») ainsi que les dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée, le Client bénéficie d'un droit d'accès à ses données personnelles, de rectification ou d'effacement de celles-ci, d'une limitation du traitement, ainsi que du droit de s'opposer au traitement. Le Client bénéficie également d'un droit à la portabilité de ses données personnelles qui lui offre la possibilité de récupérer une partie de ses données. Ces droits peuvent être exercés en adressant un email à gdrp@visiteurope.fr ou par courrier à l'adresse suivante : Visit Europe - Data Protection - 44, rue Alexandre Dumas - 75011 Paris. Dans l'hypothèse où le Client estimerait que ses droits ne sont pas respectés au regard de la protection de ses données personnelles ou qu'une action relative aux conditions du traitement de ses données personnelles serait incompatible avec la réglementation en matière de protection des données personnelles, il pourra formuler une réclamation auprès de VISIT EUROPE en nous contactant via les coordonnées indiquées ci-dessus ou auprès de la Commission Nationale Informatique et Liberté (CNIL) via son site internet à l'adresse suivante : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>. Pour obtenir plus d'information sur notre politique de confidentialité, le Client est invité à en prendre à l'adresse suivante : <https://www.visiteurope.fr/politique-donnees-personnelles.html>.

15. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES ET INÉVITABLES

VISIT EUROPE ne sera pas responsable de la non-exécution totale ou partielle d'un Voyage, si cette non-exécution résulte de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant sur le lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du Voyage. VISIT EUROPE avisera le Client d'un tel événement, dans les plus brefs délais suivant sa survenance et proposera, si possible un Voyage, ou le cas échéant, des Prestations de substitution de nature, qualité et coût équivalent.

16. AIDE AU CLIENT

VISIT EUROPE est responsable de la bonne exécution du Voyage et s'engage à apporter toute aide nécessaire au Client rencontrant des difficultés à l'occasion de l'exécution du Voyage notamment :

- A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;
- A aider le(s) Voyageur(s) à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres Prestations.

Si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le Client ou par sa négligence, VISIT EUROPE facturera un prix raisonnable pour cette aide.

17. DROIT DE RÉTRACTATION

En application de l'article L. 221-28, 12° du Code de la consommation, le Client ne dispose pas d'un droit de rétractation.

18. PREUVE, CONSERVATION ET ARCHIVAGE DES TRANSACTIONS

VISIT EUROPE recommande au Client de conserver une trace papier ou sur support informatique fiable, toutes données relatives à sa commande en ce compris les présentes CGV. Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de VISIT EUROPE dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les Parties.

L'archivage des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fidèle et durable pendant 10 ans en application de l'article 123-22 du Code de commerce.

En outre, et conformément à l'article L.213-1 du Code de la consommation, VISIT EUROPE s'engage à conserver et à archiver sur tous supports, pendant 10 ans, les contrats conclus entre le Client et VISIT EUROPE d'une valeur supérieure ou égale à 120€ et à en garantir à tout moment l'accès par le Client.

19. DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

19.1. Loi applicable

Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français. Elles s'appliquent aux commandes effectuées par des clients consommateurs exclusivement domiciliés en France métropolitaine.

19.2. Réclamations – résolution amiable des litiges

Pour toute question, sur les informations publiées ou toute réclamation, le Client peut contacter VISIT EUROPE via les coordonnées précisées à l'article 1.3 des CGV. Toute réclamation relative au Voyage doit être formulée par écrit, accompagnée des justificatifs, et adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou email avec accusé de réception dans les meilleurs délais. VISIT EUROPE s'efforce de répondre dans un délai de quatre semaines à compter de la réception de la réclamation. VISIT EUROPE et le Client s'engagent en cas de litige à rechercher, de bonne foi, une solution amiable avant toute action judiciaire.

19.3. Médiation

En cas de litige, le Client peut formuler une réclamation auprès de VISIT EUROPE. En cas d'échec de la demande de réclamation, le Client a la possibilité de soumettre le différend l'opposant à VISIT EUROPE au Médiateur du Tourisme et du Voyage qui tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les Parties en vue d'aboutir à une solution amiable. Coordonnées du Médiateur :

Médiateur du Tourisme et du Voyage à l'adresse suivante :

MTV Médiation du Tourisme Voyage

BP 80 303 - 75823 Paris Cedex 17

Les modalités de saisine sont disponibles sur son site :

www.mtv.travel.

Les Parties au contrat restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

19.4. Juridiction compétente

En l'absence de résolution amiable, le litige sera soumis aux juridictions territorialement compétentes, à savoir le lieu où demeure le défendeur ou celui du lieu où demeure le Consommateur au moment de la conclusion du contrat ou la juridiction du lieu de la livraison effective de la chose.

VISIT EUROPE SA

44 rue Alexandre Dumas 75011 PARIS - Tél : 01 44 82 29 00
- Fax : 01 44 82 29 01 - office@visiteurope.fr - S.A. au capital de 2 850 000 € - RCS PARIS B 334 457 710 - Siret 334 457 710 00096 - APE 7912z - IM075100310 (Autout France : 79-81, Rue de Clichy 75009 Paris. Téléphone : 01 42 96 70 00. Fax : 01 42 96 70 11) - n° de TVA FR 01 334 457 710 - Garantie APST - garantie responsabilité civile conforme aux exigences de l'article 4 de la loi 92.645 du 13 juillet 1992, et du chapitre IV du décret 94-490 du 15 juin 1994, souscrite auprès de Hiscox sous le numéro HA RCP 0083933, à hauteur de 5 000 000 € par année d'assurance.



L'Association professionnelle de solidarité du tourisme, organisme de garantie collective prévu par la loi 92-645 du 13/07/1992. LE CONTRAT DE VOYAGE EN TOUTE CONFIANCE L.A.P.S., la garantie totale des fonds déposés.



CRÉDIT PHOTOS :

Gettyimages | Unsplash | Pixabay | iStock.com | Offices de tourisme de l'Autriche, l'Écosse et Madère | Hôtels, prestataires et bateaux de croisière présentés dans la brochure.