

# Conditions de vente

Conformément à l'article **R.211-12 du Code du tourisme**, les brochures et les contrats de voyages proposés par les agents de voyages à leur clientèle doivent comporter in extenso les conditions générales suivantes issues des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du Tourisme.

## CONDITIONS GÉNÉRALES

Conformément aux articles **L.211-7 et L.211-17 du Code du tourisme**, les dispositions des articles **R.211-3 à R.211-11** du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique. La brochure constitue l'information préalable visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Extrait du Code du Tourisme.

### Article R.211-3

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

### Article R.211-3-1

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

### Article R.211-4

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

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

ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R.211-15 à R.211-18.

### Article R.211-5

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

### Article R.211-6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

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

de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

- b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

- 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R.211-4 ;
- 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

### Article R.211-7

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

### Article R.211-8

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

### Article R.211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R.211-4, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

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

### Article R.211-10

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

### Article R.211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis : soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès

son retour, la différence de prix ; soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R.211-4.

## Conditions particulières

### Article 1er

Les conditions particulières à chaque voyage ou séjour sont portées à la connaissance du client avant l'inscription ; elles précisent notamment le contenu des prix, des modalités de règlement et les conditions pratiques d'annulation. En outre, l'agent de voyages doit informer le client des diverses formalités administratives et sanitaires nécessaires à l'exécution du voyage ou du séjour, en vigueur au moment de l'inscription et dont l'accomplissement incombe au seul client. Les informations concernant les vaccins et les pièces d'identité à fournir en cas de franchissement des frontières ainsi que les délais d'accomplissement sont données au client dans le dernier état des informations disponibles, mais peuvent être mises à jour jusqu'au départ.

### Article 2 – 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, la Croatie et la Suisse. 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 Russie (le délai pour son obtention est de 30 à 40 jours).

### Article 3 – Prix

Les prix indiqués dans le catalogue ont été établis en fonction des conditions économiques en vigueur au 01/09/11. Toute modification de ces conditions, et notamment une fluctuation des taux de change ou des tarifs de transports, peut entraîner un changement de prix dont le client déjà inscrit sera obligatoirement informé dans les délais les plus brefs : 30 jours au moins avant la date du départ.

### Prix programmes vols spéciaux

Nos prix sont établis en fonction des cours suivants :

- Prix du pétrole à 120 USD par baril
- 1 € = 1,36 USD

### Madère :

Taux : 120 USD / baril et 1 € = 1,36 USD  
Prix du pétrole : nos prix sont garantis jusqu'à un prix maximum de 120 USD par baril de pétrole brut. En cas de hausse du prix de pétrole brut, nous facturerons un supplément de 1,05 € par personne et par 1 USD d'augmentation du prix du pétrole au-delà de 120 USD. Ce supplément pourrait être revu à la hausse, au-delà des cours indiqués ci-dessus.

Exemple : le baril de pétrole revenant à 130 USD impliquerait un supplément de 10,50 € par personne. Si le cours est sous la barre des 120 USD par baril, Visit Europe n'appliquera pas de réduction. Taux de change : nos prix sont garantis jusqu'au taux de change de 1,36 USD = 1 €. Si le cours de l'USD par rapport à l'Euro tombe sous le seuil de 1,36 USD = 1 €, nous facturerons un supplément de 0,63 € par tranche de 0,01 USD. Exemple : le cours de l'USD par rapport à l'Euro tombe à 1,26 USD = 1 €, nous facturerons 6,30 € par personne. Si le cours de l'USD par rapport à l'Euro dépasse le seuil de 1,36 USD = 1 €, Visit Europe n'appliquera pas de réduction.

### Autres destinations :

Taux : 120 USD / baril et 1 € = 1,36 USD  
Prix du pétrole : nos prix sont garantis jusqu'à un prix maximum de 120 USD par baril de pétrole brut. En cas de hausse du prix du pétrole brut, nous facturerons un supplément de 0,75 € par personne et par 1 USD d'augmentation du prix du pétrole au-delà de 120 USD. Ce supplément pourrait être revu à la hausse, au-delà des cours indiqués ci-dessus.

Exemple : le baril de pétrole revenant à 130 USD impliquerait un supplément 7,50 € par personne. Si le cours est sous la barre des 120 USD, Visit Europe n'appliquera pas de réduction. Taux de change : nos prix sont garantis jusqu'au taux de change de 1,36 USD = 1 €. Si le taux de change de l'USD par rapport à l'Euro tombe sous le seuil de 1,36 USD = 1 €, nous facturerons un supplément de 0,45 € par tranche de 0,01 USD.

Exemple : le taux de change de l'USD par rapport à l'Euro tombe à 1,26 USD = 1 €, nous facturerons 4,50 € par personne. Si le taux de change de l'USD par rapport à l'Euro dépasse le seuil de 1,36 USD = 1 €, Visit Europe n'appliquera pas de réduction.

## Nos prix comprennent :

• **Pour les forfaits incluant le transport aérien** : le transport et les taxes aériennes (voir détails dans les tableaux de transport), les transferts 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 offerte.

• **Pour les séjours sans transport** : le séjour à l'hôtel selon la formule choisie, les taxes connues à ce jour et services, l'assistance rapatriement offerte.

Nota - La demi-pension comprend autant de repas que de nuits prévues dans le séjour.

**Ils ne comprennent pas** : les boissons aux repas (sauf mention particulière), les dépenses d'ordre personnel, les excursions facultatives, les éventuels frais de visa et taxes de séjours, les frais de péage ou vignette routiers, les assurances complémentaires annulation et bagages.

Nos prix sont calculés de façon forfaitaire et basés sur un certain nombre de nuits. Ils prennent également en compte le temps de transport, la durée du circuit ou du séjour à destination, 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 les premières/dernières nuit/journée soient intégralement consacrées au transport. Il est conseillé au client de ne pas prévoir d'obligation professionnelle ou de temps de transit / correspondance trop court. 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 doivent être confirmés à l'inscription ; la brochure n'est pas un document contractuel.

## Article 4 – Modalités de règlement

L'inscription à un voyage implique le versement à titre d'acompte par le client d'une somme égale à 25 % du prix du voyage ou du séjour et la signature d'un bulletin d'inscription dont un exemplaire lui est remis. Ce bulletin reprend les principales caractéristiques du voyage ou du séjour et des conditions de vente ainsi que d'éventuelles observations ou réserves relatives au type de voyage choisi ou imposées par des conditions particulières. Le paiement du solde du prix doit être effectué au plus tard trente 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 l'inscription.

## Conditions particulières de règlement

Tout programme « à la carte » ou « hors brochure » pourra faire l'objet d'une demande de paiement intégral des prestations avant l'inscription et de frais d'annulation de 100 %.

## Article 5 – Annulation

L'existence d'intermédiaires (hôteliers, transporteurs, etc.) et de délais de règlement imposés par ceux-ci aux organisateurs de voyages justifient la perception de frais d'annulation d'autant plus importants que la date de départ est proche.

## Frais d'annulation

En cas d'annulation par le client, le remboursement des sommes versées interviendra sous déduction des montants précisés ci-dessous à titre de dédit en fonction de la date d'annulation par rapport à la date de début de ce programme :

- 1 - France
  - Plus de 40 jours avant le départ : 30 € par pers. (non remboursables)
  - Entre 40 et 21 jours : 25 %\*
  - Entre 20 et 8 jours : 50 %\*
  - Entre 7 et 2 jours : 75 %\*
  - Moins de 2 jours : 90 %\*
  - Le jour du départ ou non présentation : 100 %\*
- \* 30 € de franchise non remboursable.

## 2 - Croisières Danube et Rhin

- Plus de 60 jours : 50 € par personne
- Entre 60 et 51 jours : 40 %
- Entre 50 et 30 jours : 50 %
- Entre 29 et 20 jours : 60 %
- Entre 19 et 3 jours : 75 %
- Moins de 48h : 100 %

## 3 – Autres pays\*

• Jusqu'à 25 jours : 35 € par personne seront retenus comme frais de gestion non remboursables.

Certains transporteurs, entre l'inscription et le jour du départ, facturent des frais d'annulation ou de réémission dans des conditions qui sont différentes des éléments ci-dessus énoncés : ces frais peuvent aller jusqu'à 100 % du prix du billet.

• A moins de 25 jours du départ et jusqu'à la veille du départ : 100 % du montant du dossier.

\* Cependant, les clients ayant souscrit la garantie « Zéro contrainte » à 45 € lors de leur inscription (1), s'ils annulent ne s'acquitteront que des pénalités suivantes :

- Jusqu'à la veille du départ : le montant de la garantie « Zéro contrainte » ainsi que les frais de gestion de 35 €
- Pour toute annulation ou non présentation le jour du départ et/ou arrivée au lieu de séjour : le montant de la garantie « Zéro contrainte », les frais de gestion de 35 €, 50 % des prestations terrestres et 100 % des prestations aériennes

Dans tous les cas, aucun remboursement ne peut intervenir si le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur sa convocation ou son programme (l'organisateur ne pouvant être tenu pour responsable d'un retard de pré-acheminement aérien ou ferroviaire, grève ou tout autre cas de force majeure), de même s'il ne peut présenter les documents de police ou autres exigés pour son voyage. 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 réveillons, les croisières sur le Danube et sur le Rhin, 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.

(1) La garantie annulation « Zéro contrainte » ne peut être souscrite dans le cadre de promotions et offres spéciales.

Il est impératif de déclarer votre annulation par télécopie au +33 1 44 82 83 30 | 01 44 82 83 30 ou par courriel à l'adresse : annulation@visiteurope.fr.

## Article 6 – Assurance assistance rapatriement

Nous offrons à chacun de nos clients, une assurance assistance rapatriement que nous avons souscrite auprès de Groupama Assistance Voyages. Celle-ci comprend le rapatriement ou transport sanitaire, le rapatriement du corps en cas de décès, les frais d'hospitalisation à l'étranger (maximum 5 000 €).

## Article 7 – Cession du contrat

En cas de cession du voyage selon les modalités prévues à l'article R211-7 des conditions générales, le cédant devra acquitter les éventuels frais de pénalité facturés à l'organisateur par les hôteliers ou transporteurs.

## Article 8 – Modifications avant le départ

Pour les modifications apportées par le vendeur, se reporter aux articles R211-9 des conditions générales. Toute demande de modification émanant du client peut être considérée comme une annulation suivie d'une nouvelle réservation et les frais d'annulation retenus seraient ceux stipulés à l'art. 5. (excepté pour ceux qui ont souscrit l'assurance annulation « Zéro contrainte » - voir conditions à l'art. 5). L'insuffisance du nombre de participants peut être un motif valable d'annulation sans indemnité due au client pour certains types de voyages à condition que le client ait été informé au moment de l'inscription de la date au-delà de laquelle cette annulation ne peut intervenir (21 jours) (article R211-4, 7e des conditions générales).

Pour la réalisation de nos voyages, un minimum de 20 participants (sauf exceptions indiquées dans les programmes) pour les circuits en autocar ou en avion et autocar est obligatoire. Ce minimum est porté à 120 participants pour les vols spéciaux.

Par ailleurs, le client ne pourra prétendre à aucune indemnisation si l'annulation du voyage intervient du fait de circonstances de force majeure, ou pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs.

## Pendant le voyage

Pour les modifications apportées par le vendeur, se reporter à l'article R211-11 des conditions gé-

nérales. Le voyageur ne peut, sauf accord préalable de l'organisateur, modifier le déroulement de son voyage. Les frais découlant d'une modification non autorisée resteraient entièrement à sa charge sans qu'il puisse prétendre obtenir le remboursement des prestations dont il n'aurait pas bénéficié du fait de ces modifications.

## Article 9 – Transport aérien

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, applicable aux transports aériens internationaux. Les horaires sont donnés à titre indicatif jusqu'à confirmation et sauf modifications imprévisibles de la part des compagnies aériennes. La confirmation des horaires de retour s'effectue sur place et sur appel du passager, en général 72 h avant le vol. Programmes établis en collaboration avec SATA, TAP Portugal, Travel Service Airlines, Air Méditerranée, Aigle Azur, Air France, Austrian Airlines, Lufthansa, Fly Niki, Transavia, Croatia Airlines, Air Berlin, Air Baltic, Easyjet, Small Planet et toute compagnie I.A.T.A. agréée par la DGAC française.

L'organisation de ces voyages précise que les compagnies ne sont pas considérées comme responsables lorsque les plaintes éventuelles seront provoquées par des incidents qui n'auront pas pour cause une irrégularité dans le transport aérien. Le terme irrégularité couvre naturellement aussi bien l'annulation du vol ou le retard, que les modifications d'itinéraire. La carte d'embarquement constituera le seul contrat entre ces dernières et le client. Celui-ci est responsable de son titre de transport et de ce fait nous déclinons toute responsabilité s'il venait à le perdre. 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 la nôtre. 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 tout peuvent parfois entraîner certains retards en période de gros trafic. Toute annulation de la part des clients, consécutive à une modification de notre plan de vol, entraînera les frais d'annulation normaux repris à l'article 5. (excepté pour ceux qui ont souscrit la garantie annulation « Zéro contrainte » - voir conditions à l'art. 5).

## Vol régulier / classe économique :

Les conditions d'application des tarifs négociés par l'organisateur 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 (excepté pour ceux qui ont souscrit la garantie annulation « Zéro contrainte » - voir conditions à l'art. 5). À noter : une compagnie de substitution pourra être utilisée lorsque les stocks sur la compagnie indiquée dans « les prix comprennent » ou les tableaux de transport sont atteints.

## 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 (ceci est valable 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 prestations. Certains circuits sont réalisés en collaboration avec un autre organisateur de voyages.

## 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 forfait.

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.

## Article 10 – 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 tarifs TTC (au 01/09/12) sont indiqués dans les tableaux de transport.

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 concernant les clients déjà inscrits. Si une nouvelle taxe (non connue au 01/09/12) intervenait en cours de saison, nous serions dans l'obligation de la répercuter.

## Article 11 – Inscriptions tardives

Toute inscription tardive (à 6 jours ou moins de la date de départ) fera, en règle générale, l'objet de frais de dossier de 30 € par dossier.

## Article 12 – Responsabilité

Notre responsabilité est définie par le titre VII, article 23 de la loi 92.645 du 13 juillet 1992. Notre responsabilité est notamment exclue :

- en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat du fait de l'acheteur, du fait imprévisible ou insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat ou d'un cas de force majeure (article 23 alinéa 2 de la loi de 1992) ;
- 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 du vendeur.

## Article 13 – Relation clients

Si vous deviez constater, durant votre séjour, que l'une des prestations ne correspond pas aux éléments contractuels achetés, nous vous invitons à contacter nos services sans délai. Toute réclamation relative à votre voyage doit être formulée par écrit, accompagnée des justificatifs, et adressée par pli recommandé avec accusé de réception, dans les meilleurs délais, à l'agence qui a vendu le voyage. Votre dossier est étudié sur la base des éléments contractuels, les appréciations subjectives ne pouvant être prises en compte. Généralement, nous faisons le maximum pour pouvoir vous répondre dans un délai maximum de 4 semaines. Cependant, certaines fois, nous nous devons de prendre contact avec nos prestataires ou bureaux localement. Dans ce cas, le délai peut alors être rallongé.

**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 1 800 000 € • RCS PARIS B 334 457 710 • Siret 334 457 710 00096 • APE 7912z • IM075100310 (Atout France - 79-81, Rue de Clichy 75009 Paris, Téléphone : +33 (0)1 42 96 70 00, Fax : +33 (0)1 42 96 70 11) • n° de TVA FR 01 334 457 710  
 • Garantie APS - 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 7 500 000 € 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 : Couvertures : Thinkstock, iStockphoto ; Czech Tourism ; Thinkstock, iStockphoto ; Fotolia.com, Shutterstock.com, Thinkstock.com (les noms des photographes sont mentionnés sur les photos). Et tous les hôtels, offices de tourisme, SLA et CDT - RN2D, Atout-France.fr figurant dans cette brochure.