

Conditions DE VENTE

Applicables dans le cadre de l'entrée en vigueur de la directive européenne 2015/2302 sur les voyages à forfait et prestations de voyages liées à compter du 1er juillet 2018. Ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017 et décret n° 2017-1871 du 29 décembre 2017.

1/ INSCRIPTION ET CONTRAT

Les Conditions Générales de Vente qui suivent définissent les conditions d'achat de prestations touristiques par le Client auprès de l'agence détaillante. Elles sont portées à la connaissance du Client avant tout engagement de sa part et constituent une partie de l'information préalable visée à l'article R.211-4 du Code du Tourisme, outre les fiches descriptives des Prestations et dans certains cas, les Conditions particulières de paiement et d'annulation spécifiques à certains produits et prestations. Dans cette dernière hypothèse, les Conditions spécifiques signalées sur le descriptif du produit prévaudront sur le texte des présentes Conditions de Vente.

L'information préalable peut être modifiée après consultation par le Client, notamment quant au prix, aux conditions d'annulation, aux conditions de transport et au déroulement du séjour et de l'hébergement, dans ce cas, le client en sera informé avant sa signature du contrat de voyage.

En signant son contrat, le client reconnaît expressément avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions, ainsi que les descriptifs plus spécifiques des prestations choisies.

Le défaut d'acceptation de tout ou partie des présentes Conditions aura pour effet la renonciation par le client à tout usage ou bénéfice des prestations vendues par l'agence.

Les voyages créés par VISITEURS sont revendus exclusivement par des agences de voyages professionnelles titulaires d'une immatriculation au Registre national ATOUT France.

Des erreurs peuvent affecter certains descriptifs de voyages ou certaines informations contenues dans la brochure. Des erratas détaillés seront portés à la connaissance du client avant la conclusion du contrat.

2/ LES PRIX

Les prix indiqués ont été établis sur la base des conditions économiques existantes au moment de l'établissement de la présente brochure (Juin 2019) notamment : coût du transport, les redevances et les taxes afférentes aux transports et le cours des devises entrant dans la composition du prix de revient. Nous nous réservons le droit de modifier les prix de cette brochure tant à la hausse qu'à la baisse, selon les modalités prévues aux articles L.211-12 et R.211-8 du code du tourisme.

2-1 Variation du coût des transports : toute variation des données économiques ci-dessus sera intégralement répercutée dans le prix de vente du voyage. Si l'augmentation de prix atteint 8% du prix total initial, VISITEURS en informera l'agence qui à son tour informera le client par tout moyen permettant d'en accuser réception à plus de 21 jours avant le départ. Dans ce cas, le client aura alors la faculté de demander la résiliation du contrat et d'obtenir, sans pénalité, le remboursement des sommes versées. La résiliation devra être notifiée à VISITEURS dans les meilleurs délais suivant la notification de l'augmentation par l'agence. En dessous du seuil de 8%, le refus de la hausse de prix de la part du client sera considéré comme une annulation de sa part, avec application du barème d'annulation stipulé aux présentes Conditions. Nos tarifs ont été établis sur la base d'un transport aérien pour une valeur du baril de pétrole à la date de l'établissement de notre brochure.

Nos prix sont libellés en euros et en TTC. Chaque descriptif de prix indique les prestations et les services inclus dans le forfait. Nos prix ne comprennent pas : les suppléments optionnels, les frais de délivrance des passeports, les certificats de vaccination, les visas et frais de visas, les frais d'hébergement et taxes de séjour, de repas ou d'hébergement en transit lors de la correspondance entre deux vols, les frais de portage, les boissons et pourboires, les dépenses exceptionnelles résultant d'événements fortuits (grèves, conditions atmosphériques etc.), les assurances (voir p. 251), les carnets de voyage, les frais de parking (dans le cas de location de voiture) ainsi que tout autre service ou prestation non expressément mentionné au descriptif. Nos prix peuvent varier selon la période de réalisation du voyage et parfois selon le nombre de participants. Les montants de taxes aériennes, de sécurité, de taxes d'aéroport locales et surcharge aérienne et, éventuelles Ecotaxes en cas d'application, sont donnés à titre indicatif et sont donc modifiables sans préavis. En aucun cas VISITEURS ne prendra en charge une différence constatée à ce titre lors de l'émission des billets. Cette augmentation serait alors facturée. **A noter :** un supplément de **120 €/pers.** sera appliqué pour toute demande de départs anticipés ou retours différés sur nos circuits. Les frais pour les dossiers « sans transport » sont de **60 €/pers.**

2-2 Visas et frais de visas : Les montants des visas indiqués à la date de la réservation sont donnés à titre indicatif et sont donc modifiables sans préavis et ceci jusqu'au départ. En cas d'augmentation, celle-ci sera automatiquement facturée et en aucun cas VISITEURS ne prendra en charge une différence constatée. Les frais de visas ne sont remboursables ni par VISITEURS ni par l'assurance.

3/ INSCRIPTION

Paiement des acomptes : sauf dispositions contraires des conditions spécifiques à chaque programme, l'agence reçoit du client au moment de la réservation une somme égale au quart du prix du voyage, soit 25%. Pour les inscriptions intervenant moins de 30 jours avant le départ, le règlement intégral du prix est exigé lors de l'inscription. Il pourra en outre être demandé une participation pour couvrir les frais annexes découlant de cette inscription tardive selon l'article 2 ci-dessus. La nature du droit conféré au client par ce versement est variable ; ainsi par exemple, l'exécution de certains voyages est soumise à la réunion d'un nombre minimum de participants ; elle dépend du type de voyage choisi. Le nombre de clients minimum est indiqué dans chaque programme. Sauf dispositions contraires des conditions spécifiques, le paiement du solde du prix du voyage doit être effectué un mois avant la date de départ. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation. Les frais d'annulation seront alors retenus conformément à nos conditions de vente. Les documents de voyages, tels que les E-tickets et les bons d'échange sont remis au client par l'agence avant le départ. A compter de cette remise, la garde juridique de ces titres incombe au client ou à l'agence détaillante. Si le voyage ne pouvait avoir lieu en raison d'un nombre insuffisant de participants, nous informerons l'agence afin qu'elle puisse prévenir le client au plus tard 21 jours avant la date de départ prévue.

APIS : Les informations passeports sont OBLIGATOIRES sur toutes nos destinations, pour les émissions des billets d'avion (internationaux ou domestiques), les trains locaux, etc... Les APIS (titre, masculin/féminin, noms, prénoms, date de naissance, nationalité, n° de passeport, pays et date de délivrance du passeport, date expiration) doivent être renseignés impérativement à plus de 60 jours avant le départ sur le site pro : www.visiteurspro.com. VISITEURS ne pourra garantir l'ensemble des prestations et ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable en cas de réception tardive des informations APIS.

3-1 Conditions spéciales à certains pays : dans certains pays d'Asie ou autres, comme la Birmanie, le Vietnam, le Cambodge, la Chine, l'Égypte, Cuba et Russie notamment, l'activité touristique est générée par l'État, qui devient organisateur du voyage. Ces organisateurs officiels se réservent le droit de modifier ou même d'annuler sans préavis tout ou partie du voyage, ce qui constituerait alors pour VISITEURS comme pour l'agence un cas de force majeure du Fait du Prince.

4/ MODIFICATION

4-1 Modifications par VISITEURS : l'organisateur se réserve le droit de remplacer éventuellement un transporteur aérien par un autre, une date par une autre, ou un hôtel par un établissement de même catégorie. Les prix, les dates, horaires et itinéraires mentionnés dans nos programmes peuvent être modifiés par suite de circonstances indépendantes de notre volonté ou par suite d'événements dus à un cas de force majeure. L'itinéraire peut être inversé, sans altérer le programme. La durée des étapes et/ou le kilométrage journalier peut varier en fonction de l'état des routes, pistes, voies maritimes ou fluviales, des conditions climatiques et/ou du niveau des participants. Les croisières peuvent être supprimées sans préavis en fonction du niveau d'eau, des intempéries etc. qui demeurent imprévisibles. L'accès prévu dans un itinéraire à des musées, lieux ou sites touristiques peut être momentanément fermé du fait de circonstances exceptionnelles et inévitables ou du fait d'un tiers étranger à la prestation et sans que l'organisateur n'en ait eu connaissance au préalable, sans donner lieu à un remplacement par une prestation de même type et sans donner lieu également à un quelconque dédommagement. Un parcours en avion, en bateau ou en train prévu dans l'itinéraire peut, pour des circonstances exceptionnelles et inévitables ou du fait d'un tiers étranger à la prestation, être remplacé par un trajet routier (ou inversement), sans donner lieu à un quelconque dédommagement.

4-2 Conditions de modification par le client : toute modification d'un élément essentiel au contrat de réservation à la demande du client entraînera des frais de **70 €** par dossier. Toute modification du fait du client en cours de voyage implique le règlement de nouvelles prestations ainsi que des frais d'annulation. L'interruption de séjour ne peut donner lieu à aucun remboursement des prestations non-consommées. Nota : un report de date ou un changement de destination est considéré comme une annulation. Toute modification par le client rendra caducs les avantages préalablement accordés dans le cadre des « offres spéciales & avantages ».

4-3 Les noms et prénoms communiqués lors de la réservation doivent être rigoureusement identiques à ceux figurant sur les documents d'identité valide au moment du voyage. Un changement de nom n'est pas considéré comme une modification mais comme une cession de contrat et implique des frais. Toute modification de noms et prénoms à plus de 30 jours entrainera des frais de **70 €/pers.** (exception faite des billets déjà émis, des tarifs à conditions spéciales, des frais plus élevés seront appliqués). A compter de 30 jours du départ, les frais d'annulation s'appliquent. Dans certains cas, après émission des billets d'avion, des frais de cession plus élevés que les frais d'annulation pourront être appliqués.

4-4 Cession du contrat : le(s) cédant(s) doit(vent) impérativement informer l'agence vendeur de la cession du contrat par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du voyage en indiquant précisément le(s) nom(s), prénom(s) et adresse du (des) cessionnaire(s) et des participants au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour : mode d'hébergement et de pension identiques, même formule de voyage, même nombre de passagers. (cf. article R211-7 des conditions générales de ventes). L'agence devra immédiatement communiquer l'information à VISITEURS. Circuits regroupés : si l'annulation remet en cause le voyage des autres participants, elle entraîne le règlement total de la prestation initialement prévue.

5/ FRAIS DE MODIFICATION ET D'ANNULATION

Toute annulation ou modification par le client avant son départ entraîne l'exigibilité des frais suivants calculés sur le prix total du voyage, taxes incluses :

- Jusqu'à 31 jours : 200 € par pers. (non remboursable par l'assurance)
- De 30 à 21 jours : 25%
- De 20 à 8 jours : 50%
- De 7 à 2 jours : 75%
- Moins de 2 jours jusqu'à non présentation : 100 %

Pour les voyages « À LA CARTE et sur mesure », les frais spécifiques suivants s'appliquent :

- Jusqu'à 31 jours : 200 € par pers. (non remboursable par l'assurance)
- De 30 à 21 jours : 25%
- De 20 à 8 jours : 75%
- De 7 jusqu'à non présentation : 100%

Une annulation partielle peut entraîner un changement d'occupation de l'hébergement ; la différence tarifaire est due dans tous les cas. Certaines destinations ou prestations telles que les croisières, trains ou des voyages en période de haute saison, fêtes et/ou événements spéciaux sont soumis à des conditions particulières, nous consulter. Certaines réservations de vols peuvent avoir bénéficié de conditions spéciales d'annulation qui sont propres à chaque compagnie et aux classes de réservations. Dans ce cas, VISITEURS appliquera à l'agence, pour les vols, les mêmes frais que ceux qui lui seront appliqués par la compagnie. Pour les pré/post acheminement en France ou pour les vols intérieurs de nos programmes, certaines compagnies imposent l'émission immédiate des titres de transports ; en cas de modification ou d'annulation, le montant total du billet sera facturé. Si le client a souscrit l'assurance assistance rapatriement et garantie complémentaire : le montant de la cotisation d'assurance n'est jamais remboursable.

Annulation du fait de VISITEURS : le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances exceptionnelles et inévitables. De même le client ne peut prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage intervient pour insuffisance de participants à 21 jours du départ et au-delà. Annulation du fait du client : les titres de transports émis, les frais de dossiers, les assurances optionnelles, les excursions et les éventuels frais de visa ne sont jamais remboursables quelque soit la date et la cause de l'annulation.

6/ DEFAUT D'ENREGISTREMENT

Il est de la responsabilité des passagers de se mettre en conformité avec les administrations diverses, en fonction de leur nationalité, en vue de l'obtention des documents nécessaires à leur libre circulation dans les pays visités et selon l'information communiquée par l'agence détaillante, sous sa seule responsabilité. Le défaut d'enregistrement au lieu de départ, quelle qu'en soit

la cause, même en cas de force majeure, ainsi que l'impossibilité à prendre le départ suite à la non présentation de documents de voyage nécessaires (passeport en cours de validité, visa, certificat de vaccination, etc.) sont considérés comme des annulations, de même que l'interruption par le client de tout voyage commencé.

7/ DURÉE DE SÉJOUR

Elle inclut le jour de départ et celui du retour. Nos prix sont calculés sur le nombre de nuitées (et non de journées). Le client pourra donc être privé de quelques heures de séjour à l'arrivée ou au départ, soit en raison des usages de l'hôtellerie internationale en matière de mise à disposition des chambres, soit en raison des horaires d'avions. Les chambres doivent être libérées à partir de 12h et ne peuvent être occupées qu'à partir de 14h. Les horaires des avions réguliers ou spéciaux peuvent varier selon les impératifs de sécurité et d'encombrement. Il est conseillé de ne prévoir aucun engagement important le lendemain de votre retour de voyage. Si le client réserve par ses propres moyens des billets d'avion ou de train en pré-post acheminement, VISITEURS ne pourra être tenu responsable si le client ne peut pas les utiliser et aucun remboursement ni indemnisation ne pourront être envisagés.

8/ CONDITION PHYSIQUE - VACCINATIONS - SANTÉ - FORMALITÉS

Le client doit être averti que le voyage donnera lieu au changement de ses habitudes alimentaires, des conditions d'hygiène et de climat. Il appartient au client de vérifier sa condition physique avant le départ, de se munir de ses médicaments habituels et d'entreprendre d'éventuels traitements préventifs (paludisme) conseillés ou obligatoires.

A noter : nos programmes ne sont pas adaptés aux personnes à mobilité réduite, toutefois, dans le cas où un voyageur serait atteint d'une pathologie, celle-ci devra être signalée à VISITEURS dès conclusion du contrat afin de garantir de bonnes conditions de voyage. Les formalités indiquées dans la brochure sont uniquement valables pour les ressortissants français muni d'un passeport français et à la date de l'établissement de la brochure ; elles doivent être vérifiées et éventuellement mises à jour par l'agence y compris pour les français avec une double nationalité et toutes autres nationalités. Les visas devront être obtenus avant le départ ou sur place selon les destinations. Les frais de visas, ainsi que leur obtention sont à la charge des clients.

9/ DESCRIPTION

La description des programmes est établie au moment de l'impression de la brochure (Juin 2019) ; toute modification résultant d'impossibilités techniques sera indiquée à l'agence détaillante par VISITEURS. Aucun dédommagement ne pourra être exigé pour la non jouissance d'une prestation non fournie suite à des circonstances exceptionnelles et inévitables. Si, au cours du voyage, des imprévus, raisons de sécurité, intempéries, changements d'horaires ou de fréquences aériennes et tout autre événement indépendant de la volonté de VISITEURS rendaient impraticables et/ou impossibles certaines visites, excursions ou activités, nos correspondants locaux pourraient être amenés à modifier le déroulement du programme. Des départs matinaux ou des arrivées tardives dans les hôtels peuvent se produire ; dans ce cas, le repas prévu (petit déjeuner ou dîner) ne pourrait être fourni, bien qu'il soit indiqué dans le descriptif et ne fera l'objet d'un remboursement. Selon les usages de l'hôtellerie internationale, le coût d'une nuit, même partielle, est due en totalité ; une nuit écourtée du fait des horaires des avions, ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement. Dans tous les cas, l'ordre des visites ou le sens des circuits peuvent être inversés. Certaines prestations nécessitent un nombre de participants déterminé ; en cas d'insuffisance de ce nombre, nous pouvons être obligés de proposer une prestation de remplacement avec d'autres voyageurs. Il n'existe pas toujours de véritables chambres triples. Ce sont en général des chambres doubles dans lesquelles on rajoute un lit d'appoint (souvent un lit pliant au confort sommaire) ; l'espace s'en trouve donc réduit. Les noms des hôtels sont donnés à titre indicatif et peuvent être remplacés par d'autres hébergements de catégorie similaire. Les indications de norme ou de classement sont fournies selon les normes locales, différentes, voire inférieures, aux normes françaises. Aucun parallèle ne peut être fait d'un pays à l'autre ou d'un établissement à l'autre. Certaines activités proposées dans les hôtels peuvent être payantes. Le type de transfert inclus dans le prix est mentionné, le cas échéant dans le descriptif produit. Les chauffeurs et/ou transférés peuvent ne pas parler français ; les transferts peuvent s'effectuer sans assistance. Dans le cas de la vente d'un forfait sans transport, ou de vols d'arrivée et/ou de retour anticipés ou différés ou supplémentaires par rapport au programme de base, les transferts et/ou assistance (entre l'hôtel et l'aéroport notamment) ne seront pas assurés et demeurent, en conséquence, à la charge du client.

10/ ENFANTS

Depuis le 15 janvier 2017, les mineurs voyageant sans la présence du titulaire de l'autorité parentale devront être munis d'une pièce d'identité à leur nom ainsi que d'une autorisation de sortie du territoire (AST) signée par le père, la mère ou le représentant légal accompagnée de la copie de la pièce d'identité du signataire de l'AST. Par ailleurs, il sera demandé par VISITEURS un numéro de téléphone direct du représentant légal en cas d'urgence. Enfants de moins de 12 ans : s'il en existe une, la réduction est précisée pour chaque destination, car elle varie en fonction des compagnies aériennes et des hôteliers. **A noter :** nos circuits ne sont pas adaptés aux enfants de moins de 12 ans. VISITEURS se réserve le droit de réserver sur les circuits tout mineur non accompagné, si les documents demandés ne sont pas fournis ou si la teneur du voyage présente un risque.

11/ TRANSPORT AÉRIEN

La responsabilité des compagnies aériennes, de leurs représentants et agents est limitée exclusivement, en cas de dommages, plaintes et réclamations de toute autre nature, au transport aérien des passagers et des bagages. Le billet électronique de passage est seul contrat entre la compagnie et son passager. Le client peut obtenir ces conditions de transport auprès des compagnies aériennes concernées. Le transporteur se réserve le droit en cas de fait indépendant de sa volonté ou contrainte technique d'acheminer sa clientèle par tout mode de transport de son choix, avec une diligence raisonnable. Selon les dispositions des conventions de Varsovie du 12 octobre 1929 ou de Montréal du 28 mai 1999, ainsi que du Règlement européen 2-1/2004 du 11 Février 2004, la compagnie est responsable des préjudices causés par les retards. Les passagers concernés peuvent se retourner directement contre la compagnie en vue d'un éventuel dédommagement. Tous nos accords aériens avec les compagnies sont établis sur la base de tarifs groupes et

individuels pour des classes de réservation spécifiques, applicables jusqu'à la date de rétrocession ou dans la limite d'un stock disponible. En fonction des transporteurs et de leur gestion des vols, il se peut que la classe désignée ne soit plus disponible, nous pouvons donc être amenés à proposer des places, dans des classes de réservation supérieures avec un supplément de prix qui sera communiqué à l'agence lors de la réservation.

Remboursement des taxes aériennes et sécurités aériennes (hors surcharge carburant) : en cas de non-utilisation du billet d'avion pour quelque cause que ce soit, les taxes aéroporuelles obligatoires sont remboursables au Client sur sa demande, via l'agence détaillante éventuellement, et VISITEURS pourra facturer des frais correspondants à 20% maximum du montant remboursé pour toute demande effectuée hors ligne.

11./ Bagages : les compagnies aériennes limitent le poids des bagages en soute. Le poids des bagages autorisés est différent sur les vols nationaux et internationaux, et selon les compagnies et/ou le type de vols. La franchise des bagages pour les vols intérieurs est très souvent inférieure à la franchise bagage des vols internationaux et souvent limité à 15 kg/pers. et susceptible de variation sans préavis. Il est précisé à cet égard que les frais relatifs à une franchise bagage ou supplément de bagage resteront à la charge exclusive du client. Les règles restrictives en matière de bagages (produits interdits, taille/poids des bagages cabines...) sont disponibles sur le site des compagnies aériennes concernées ; ces dernières sont seules décisionnaires en la matière. En cas de perte ou de détérioration des bagages durant le transport aérien, il appartient au client de faire une déclaration auprès de la compagnie à l'aéroport d'arrivée.

12/ PRE-POST ACHÈMEMENT

Les tarifs préférentiels aériens pour les pré-post acheminement de province, Bruxelles ou Genève s'entendent sous réserve de disponibilités et à conditions que la compagnie aérienne désignée continue d'opérer au départ de la ville de départ du client. Certaines villes de départ ne sont proposées qu'en TGV 2^{ème} Classe ou navette bus. Les tarifs sont garantis pour toutes les réservations faites à plus de 35 jours du départ. Nous nous efforçons de confirmer la meilleure connexion possible pour le client, cependant selon la date d'inscription ou de départ et le remplissage des avions, nous pouvons être amenés à confirmer un vol la veille ou le lendemain du vol international. Les frais d'hébergement et/ou les repas supplémentaires engendrés demeurent dans ce cas précis à la charge du client. Les horaires des pré-post acheminements sont généralement communiqués 45 jours avant le départ et consultables sur le site professionnel www.visiteurspro.com. Certaines compagnies n'ayant pas d'accord entre-elles, les bagages devront dans ce cas être récupérés et réenregistrés. Les billets pré-post acheminements après émission ne sont ni modifiables ni remboursables. Lorsque le client a acheté directement son pré-post acheminement, VISITEURS décline toute responsabilité en cas de retard de vol et/ou train annulé. Dans ce cas précis, nous préconisons une connexion sécurisée d'un minimum de 04h00 et de choisir des billets de train ou d'avion modifiables en cas de changement de compagnie ou d'horaires par VISITEURS.

13/ NOMBRE DE PARTICIPANTS

La majorité de nos circuits sont garantis pour un départ à partir de 3 personnes et maximum 28 personnes par véhicule (sauf dates promotion). Le nombre exact de personnes minimum et maximum est indiqué dans chaque descriptif de prix, sauf pour le maximum des départs « promotion ». Pour les départs en période « promotion » le nombre maximum de personnes est généralement de 40 pers. et selon les destinations, peut atteindre 56 personnes sur certains axes (ex Amérique du Nord ou Europe). Le nombre minimum/maximum de participants publiés dans notre brochure ou le site internet de VISITEURS, n'est pas contractuel, nous nous faisons une règle de le respecter, mais il peut, exceptionnellement être dépassé.

14/ RESPONSABILITÉS

Tous les prix, horaires, dates, itinéraires, visites, repas, mentionnés dans nos programmes peuvent être modifiés par suite de circonstances indépendantes de notre volonté, ainsi que par les prestataires de services locaux auxquels nous nous adressons. VISITEURS se réserve le droit de remplacer éventuellement un transporteur aérien par un autre, ou un hôtel par un établissement de même catégorie, une visite ou un repas par un autre d'intérêt similaire. La responsabilité de VISITEURS est notamment dérogée dans les cas suivants :

- circonstances exceptionnelles et inévitables (grèves, intempéries, guerres, séismes, épidémies...),
- présentation après l'heure de convocation à l'aéroport.

Les frais occasionnés par ces circonstances ne pourront en aucun cas donner lieu à dédommagement. Les dispositions des présentes conditions particulières complètent les conditions générales.

Responsabilités du client : Le client s'engage à avoir pris, préalablement à son inscription, connaissance des informations émises par le ministère des affaires étrangères par téléphone ou sur le site www.diplomatie.gouv.fr/conseils-aux-voyageurs et décide de s'inscrire en toute connaissance des informations concernant la destination relative à sa réservation.

15/ RÉCLAMATION - SERVICE APRÈS-VENTE- MEDIATION

La non-conformité d'un service prévu ou son absence doit être immédiatement signalée aux accompagnateurs ou aux réceptifs locaux afin de ne pas subir les inconvénients pendant toute la durée du voyage. Si satisfaction n'est pas obtenue, il convient de demander à nos correspondants une attestation de déclassement ou de prestations non fournies. À défaut de ce document, nous ne pouvons garantir l'issue de la réclamation. Toute prestation non fournie sera remboursée au vu de cette attestation (hors phénomènes naturels). Les réclamations sur le déroulement du voyage doivent nous parvenir dans les 30 jours suivant le retour, par l'intermédiaire de l'agence de voyage avec toutes les pièces justificatives et par lettre recommandée avec avis de réception pour un traitement plus rapide.

En cas de contestation ou de litige entre VISITEURS et l'agence, les Tribunaux de Paris sont seuls compétents. Toute réclamation doit en outre être adressée à VISITEURS par lettre recommandée avec avis de réception ou par mail à servicequalite@visiteurs.com ; si un voyage est conclu par un intermédiaire (agence de voyages), tout échange ne pourra se faire que par son biais. Après avoir saisi le service Clients de l'agence détaillante et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le Client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et les modalités de saisine sont disponibles sur son site www.mtv.travel.

16/ PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Le règlement général de protection des données (RGPD), qui s'applique dès le 25 mai 2018, a pour objectif de permettre à chacun de maîtriser l'utilisation de ses données personnelles. Nous ne transmettons pas les données personnelles et ne diffusons pas de listes nominatives sur Internet ou quelque autre support de transmission globale (réseaux sociaux notamment). Toutefois, l'exécution des prestations de voyage souscrites par le Client requiert la collecte par VISITEURS de certaines données personnelles du Client transmises par l'agence, notamment celles relatives à l'identité et au numéro de passeport de chacun des voyageurs et le transfert de ces données

en dehors de l'Union européenne aux prestataires et/ou aux autorités situés dans les pays de destination du Client. La collecte et le transfert de ces informations sont nécessaires à l'exécution des prestations. Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant sur simple demande écrite.

17/ ASSURANCES

Les assurances assistance, rapatriement et multirisque (annulation, interruption de séjour, bagages) ne sont pas comprises dans nos tarifs. L'assurance est souscrite entre le passager et l'assureur. VISITEURS agit en tant qu'intermédiaire et fournira tous les justificatifs nécessaires à l'élaboration du dossier. Nous conseillons d'y faire souscrire le client ; en cas d'annulation, interruption de séjour ou problème lié aux bagages, VISITEURS ne consentira à aucun remboursement. D'une manière générale, les sinistres sont à déclarer à la compagnie dans les dix jours de leur survenance.

PRESENCE ASSISTANCE TOURISME
TSA 16666 - 92308 Levallois Perret
Tél. : 0825 002 970 - Fax : 01 55 90 47 01

18/ ABSENCE DE DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions de l'article L. 121-28-12° du Code de la Consommation, le Client est informé qu'il ne dispose pas d'un droit de rétractation après validation de son contrat de voyage.

19/ VALIDITÉ

La présente brochure est valable pour des départs du 01/01/2020 au 31/12/2020.

VISITEURS, marque commerciale de la Société PARTIR créée en 1987, au capital de 200.000 euros, dont le siège social est situé au 43, rue de la Chaussée d'Antin - 75009 PARIS. RCS PARIS n°340451574 - Immatriculation Atout France 075 110 120.

La responsabilité civile professionnelle de VISITEURS est assurée auprès de la compagnie MMA contrat n°145 421 692 d'un montant de 10.000.000€ (dix millions d'euros) par sinistre et par année d'assurance. La garantie financière est uniquement destinée à garantir les fonds reçus des consommateurs, en vertu des articles L. 211-18 et R. 211-26 à R. 211-34 du Code du Tourisme, est fournie par l'APST (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme).

Extraits du Code du Tourisme du 1 Juillet 2018.

ARTICLE R211-4

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

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

ARTICLE R211-6

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

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit,

à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article 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 R211-7

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

ARTICLE R211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y 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 R211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il reconnaît 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 était effectué par ce dernier excédant le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

ARTICLE R211-10

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

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

ARTICLE R211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2.II du code du tourisme. Vous bénéficiez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. VISITEURS et son détaillant sont entièrement responsables de la bonne exécution du forfait dans son ensemble, et tenus d'apporter une aide aux voyageurs en cas de difficulté. Le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constaterait durant son séjour. En outre, comme l'exige la loi, VISITEURS et son détaillant disposent d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elles deviendraient insolvables. (APST, Bd Carnot, Paris)

URGENCE VISITEURS 247 : (+33) 07.71.92.51.98