

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

**EN DATE DU 21 JUILLET 2021**

### **1. OBJET**

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les prestations commercialisées sous les marques QUARTIER LIBRE, RESAVOYAGE, par la SOCIETE REGIONALE DE VOYAGES, SAS au capital de 100 000 euros, ayant son siège en France, 73 Ter, rue Francis de Pressensé, 69100 VILLEURBANNE, enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 384 149 993, immatriculée auprès d'Atout France sous le numéro IM069150007 et qui dispose d'une Garantie Financière souscrite auprès de l'APST, 15 avenue Carnot, 75017 PARIS et d'une assurance Responsabilité Civile Professionnelle souscrite auprès de MMA IARD, contrat n°145 416 825, 14 bd Marie et Alexandre Oyon 72030 LE MANS.

La SOCIETE REGIONALE DE VOYAGES est ci-après dénommée « SRV »

Les Conditions Générales de Vente définissent les conditions d'achat de prestations touristiques proposées par SRV. Elles sont portées à la connaissance du client avant tout engagement de sa part et elles constituent une partie de l'information préalable telle que définie 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 notamment, spécifiques à certaines offres.

Dans ces cas précis, les conditions spécifiques signalées sur le descriptif de l'offre prévaudront sur les présentes.

En validant son contrat, le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente, téléchargeables ou imprimables grâce à un lien dédié, ainsi que des descriptifs plus spécifiques des Prestations choisies.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont à jour dès leur publication en ligne et annulent et remplacent toute version antérieure.

Les présentes conditions générales régissent les Commandes que tout Client peut passer par téléphone, dans les agences de voyages partenaires et sur les Sites édités par SRV.

Les conditions applicables à toute Commande sont constituées des présentes conditions générales, des dispositions impératives du Code du Tourisme (dont notamment les articles R211-3 à R211-11 reproduits à l'article 22)

Le contrat conclu entre SRV et le Client est matérialisé par l'email de confirmation et ses éventuelles pièces jointes relatives aux prestations commandées, ainsi que les documents de voyage communiqués au Client pour le déroulement de son voyage.

Avant toute Commande, le Client doit avoir lu et accepté sans réserve les présentes conditions générales. S'il passe commande via une agence de voyages, elle doit les lui avoir remises.

### **2. MODALITES DE LA COMMANDE**

La Commande est passée par le Client au nom et pour le compte de l'ensemble des voyageurs qu'il inscrit. Le Client garantit donc qu'il a tout pouvoir pour représenter l'ensemble des personnes inscrites sur la Commande et qu'elles sont toutes en mesure d'effectuer le voyage objet de la Commande.

Pour passer commande, le Client doit disposer d'une adresse email qu'il pourra consulter une fois la Commande intégralement payée et jusqu'à la date de départ du voyage commandé.

Le Client doit s'assurer que les informations qu'il donne sont scrupuleusement identiques à celles figurant sur les documents d'identité des voyageurs et sur tout autre document nécessaire au voyage (visa, formulaire, etc.).

Le Client sera seul responsable de toute erreur et de ses conséquences.

D'une manière générale, SRV n'est pas responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au Client ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Les disponibilités des Prestations peuvent varier en temps réel et la Commande du Client ne pourra être confirmée qu'une fois le paiement effectué et validé par SRV.

Il est par ailleurs précisé qu'il appartient au Client de se renseigner, avant toute prise de commande, sur les éventuels événements locaux tels que carnivals, fêtes religieuses, fêtes nationales, jours fériés ou autres qui pourraient affecter le bon déroulement des Prestations.

## 2. PRIX ET TAXES

Tous les prix sont indiqués en Euros, toutes taxes comprises, TVA comprise, hors frais de dossier. Conformément au régime de TVA sur la marge des agences de voyages, les factures émises par SRV ne mentionnent pas la TVA collectée.

Les frais de dossier, sauf mention contraire au moment de la réservation, s'élèvent à 25 € par commande et font partie du prix total affiché.

Si par suite d'une erreur matérielle, le prix affiché ou communiqué au Client par tout moyen est manifestement dérisoire ou abusivement bas par rapport à la valeur objective des Prestations, SRV pourra annuler la commande sans frais ni pénalités.

Les taxes de séjour ou touristiques varient selon les destinations et ne sont pas incluses dans le prix affiché, sauf mention contraire ou dans le cadre des circuits accompagnés. Elles sont perçues localement par les prestataires d'hébergement.

Le Client est également informé que certaines taxes ou frais supplémentaires liés à la Prestation choisie peuvent être imposés par les autorités de certains Etats et ne se sont pas inclus dans le prix de la Prestation. En l'absence de mention contraire dans le descriptif des Prestations, le prix de la Commande n'inclut pas les éléments suivants :

Les assurances, les activités payantes, les communications (téléphone, wifi, etc.), les extras non compris dans la Prestation (repas, boisson, etc.) , les formalités administratives (visas, etc.) , les actes liés aux formalités nécessaires (traitements médicaux, vaccins, etc.) , les pourboires, les taxes de sortie de territoire, les transits entre aéroports, les excédents de bagages, les transferts (trajet entre l'aéroport et l'hébergement) sauf circuits accompagnés, le trajet pour l'acheminement à l'aéroport de départ et de l'aéroport d'arrivée à la destination finale du Client, les parkings aéroport.

Le prix est établi au moment de la commande sur les informations connues à la date de publication de l'offre. Nos prix sont calculés de manière forfaitaire incluant un ensemble de prestations décrites dans les programmes. Ils sont basés sur une durée qui ne correspond pas nécessairement à un nombre déterminé de journées entières et de nuits.

Les prix indiqués ont été déterminés en fonction des données économiques suivantes :

- Coût du transport lié notamment au coût du carburant et au taux de change devises étrangères / Euro.
- Redevances et taxes afférentes aux prestations composant le forfait telles que taxes d'atterrissage, de survol, d'embarquement et de débarquement, dans les ports et les aéroports.
- Taux de change appliqué au voyage ou au séjour concerné.

Nos offres précisent le cours de la ou des devises retenues comme référence pour l'établissement de nos prix, le montant des taxes et redevances, la date à laquelle ces données ont été prises en considération.

- En cas de modification de l'une et/ou l'autre de ces données, nous nous réservons le droit de modifier nos prix de vente jusqu'à 21 jours avant le départ. En ce cas, la variation du montant des taxes et redevances et/ou du coût du transport et/ou de la devise sera intégralement répercutée dans nos prix.

Ces variations ne seront répercutées dans le prix de la Prestation qu'à proportion de leur part dans le prix total de la Prestation.

Dans le cas d'une réservation à moins de 35 jours du départ, une contre-proposition tarifaire pourra être soumise au client, avec d'éventuels surcoûts.

- En cas de hausse du prix de plus de 8% par rapport au prix total initial, le voyageur a le choix entre l'acceptation de l'offre proposée ou l'annulation sans frais.

**Promotions** : SRV peut être amenée à proposer des promotions.

Ces promotions n'ont aucun effet rétroactif sur les commandes déjà effectuées au prix initial aucun remboursement de la différence de tarif ne pourra avoir lieu.

### **3. RÉSERVATION ET PAIEMENT**

Sauf conditions particulières indiquées lors de la commande, le prix total du voyage doit être versé à SRV pour toute réservation.

En cas de conditions particulières avec une proposition d'acompte, le paiement du solde du voyage doit être effectué 31 jours 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 l'article 7 de nos conditions de vente. Pour les inscriptions intervenant moins de 31 jours avant la date de départ, le règlement intégral du prix est exigé lors de l'inscription. En cas d'inscription tardive, les documents de voyage pourront être remis au client à l'aéroport.

Pour une Commande réalisée auprès d'agence partenaire, le Client réglera le prix à au revendeur qui l'encaissera au nom et pour le compte de SRV.

Le Client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser les moyens de paiement pour payer sa Commande et que ces moyens de paiement lui permettent d'acquitter le prix de sa Commande, conformément aux modalités de paiement qu'il a choisies.

SRV accepte les règlements par exclusivement en Euros.

Les modalités de paiement disponibles peuvent varier selon les offres et sont indiquées au client avant toute passation de Commande.

### **4. DOCUMENTS DE VOYAGE**

La remise des documents de voyage attachés aux prestations (bon d'échange, voucher, convocation aéroport et/ou titre de transport ...) s'effectue par courrier électronique. Certains documents peuvent également avoir à être transmis par courrier postal.

Les documents de voyage peuvent être envoyés immédiatement après la Commande ou en fonction de la date de départ selon la typologie la Commande.

SRV fournira les informations (nom, adresse et numéro de téléphone) de la représentation locale ou à défaut des organismes locaux susceptibles d'aider le Client en cas de difficulté (ambassade ou consulat), ou à défaut un numéro d'appel joignable depuis l'étranger permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur.

### **5. MODIFICATION DE LA RÉSERVATION PAR LE CLIENT AVANT LE DÉPART**

Toute modification d'un élément essentiel de la réservation par le client avant le départ entraînera les frais de traitement suivants, en aucun cas remboursables, ainsi que le cas échéant, des frais de modification appliqués par nos prestataires, notamment en cas de réémission de titre transport avec différence tarifaire.

- Jusqu'à 31 jours avant le départ : 45 € par personne.
- De 30 à 15 jours avant le départ : 90 € par personne.
- De 14 à 8 jours avant le départ : 155 € par personne.
- A partir de 7 jours avant le départ : considéré comme une annulation.

Tout report de date ou changement de destination sera considéré comme une annulation suivie d'une nouvelle réservation et entraînera des frais selon le barème détaillé de l'article 7.

## **6. CESSION DU CONTRAT**

Le cédant doit impérativement informer l'agent de voyages vendeur de la cession du contrat par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 8 jours avant le début du voyage, en indiquant précisément les noms et adresse du cessionnaire et participant au voyage et en justifiant que celui-ci remplisse les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour (modes d'hébergement et de pension identiques, même formule de voyage, même nombre de passagers).

Cette cession entraîne les frais de modification tels que définis à l'article 7.

Ces frais seront à régler préalablement à la cession du contrat et pourront représenter un prix supérieur au montant initial de la Commande.

Le cédant et le cessionnaire sont solidairement responsable vis-à-vis de SRV du paiement du solde du prix le cas échéant, ainsi que des éventuels frais supplémentaires occasionnés par la cession.

## **7. ANNULATION PAR LE CLIENT AVANT LE DÉPART**

En cas d'annulation avant le départ par le client, le remboursement des sommes versées interviendra déduction faite des montants (frais d'annulation) précisés ci-dessous à titre de dédit en fonction de la date d'annulation par rapport à la date de départ :

- Jusqu'à 31 jours avant le départ : 20% du montant TTC du voyage (avec un minimum de 250 euros/personne).
- Entre 30 et 21 jours avant le départ : 30% du montant TTC du voyage.
- Entre 20 et 8 jours avant le départ : 50% du montant TTC du voyage.
- Entre 7 et 3 jours avant le départ : 75% du montant TTC du voyage.
- A partir de 2 jours avant le départ : 100% du montant TTC du voyage.

Les montants déjà engagés par SRV (notamment pour l'émission des titres de transport) à la date de l'annulation ne pourront pas être remboursés et s'ajouteront aux frais mentionnés ci-dessus, sans que le montant total de l'annulation ne puisse dépasser 100% du montant TTC de la commande.

L'annulation de la commande par le Client, quel qu'en soit le motif, ne le dispense en aucune manière du paiement des sommes dont il resterait redevable en application des dispositions du présent article.

De façon générale, une annulation partielle peut entraîner un changement d'occupation de l'hébergement, dans ce cas la différence tarifaire sera répercutée.

En cas de non présentation le jour du départ, et pour quelque raison que ce soit, aucun remboursement ne pourra être exigé et le voyage sera considéré comme annulé le jour du départ.

## **8. ANNULATION PAR SRV**

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure ou pour des raisons tenant à la sécurité ou à la santé des voyageurs.

De même, le client ne pourra prétendre à aucune indemnité ou remboursement de frais engagés si l'annulation du voyage intervient pour insuffisance du nombre de participants à plus de 20 jours du départ (pour le circuit terrestre : 15 pers. - pour le transport aérien vols spéciaux sur dates spécifiques : 80 pers.).

## **9. NOMBRE DE PARTICIPANTS POUR LES VOYAGES ORGANISES**

Le nombre de participants de chaque voyage organisé est généralement de 20 à 48 personnes.

Pour certains de nos circuits, le nombre de maximum de participants est de 26 personnes (ces données peuvent être modifiées à plus ou moins deux participants). Le nombre de participants maximum est indiqué sur nos offres.

Sur certains circuits, si le nombre de participants est inférieur à 10 personnes, le circuit pourra être réalisé avec un chauffeur guide.

## 10 INTERRUPTION DE VOYAGE

Tout voyage interrompu, abrégé ou toute prestation non consommée du fait du client, quelle qu'en soit la cause, ne donnera droit à aucun remboursement.

## 11. RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Si le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur les documents de voyages, de même s'il ne peut présenter les documents de police ou de santé exigés pour son voyage (passeport, visa, carte d'identité, certificat de vaccination...), aucun remboursement ne sera possible.

SRV ne peut être tenu pour responsable d'un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre qui entraînerait la non-présentation du passager au départ, pour quelque raison que ce soit, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers.

## 12. TRANSPORT AÉRIEN

- **Responsabilité des transporteurs** : Les conséquences des incidents pouvant survenir lors de l'exécution du transport aérien sont soumis aux conditions générales de transport de chaque compagnie aérienne (accessibles sur le site de la compagnie).

SRV ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celles des transporteurs assurant les transferts ou le transport de passagers. Selon les dispositions des conventions de Varsovie ou de Montréal, ainsi que du règlement Européen 2-1/2004 du 11 Février 2004, la compagnie est responsable des préjudices causés par les retards. Les passagers peuvent se retourner directement contre la compagnie en vue d'un éventuel dédommagement.

- **Horaires/lieu des escales et correspondances** : Lorsqu'ils sont connus avant la réservation ou au moment de la réservation, les horaires prévisionnels de départs et de retour sont communiqués au client, étant précisé qu'ils sont susceptibles de modification.

- Conformément à l'article L211-10 du Code du Tourisme, il sera remis au client en temps utile avant le début du voyage, les documents nécessaires et les informations sur l'heure prévue de départ, des escales, des correspondances, et de l'arrivée.

- **Retards** : des retards peuvent avoir lieu en raison de l'intensité du trafic aérien, des nombreuses rotations des appareils, des impératifs de sécurité et d'événements indépendants de notre volonté (grèves, incidents techniques...). En conséquence, nous conseillons à nos clients de ne prévoir aucun engagement dans les 48h suivant le retour du voyage. Si par suite de l'arrivée tardive, du retard ou de l'annulation d'un vol, la nuit prévue et/ou le transfert à l'hôtel ne pouvaient être assurés, le client ne pourrait prétendre à un quelconque remboursement ni pour la chambre non utilisée, ni pour les frais de taxi engagés par lui-même. Ce retard imputable à la compagnie aérienne, ne permettrait pas à SRV d'obtenir un remboursement des prestations et repas non utilisés, SRV ne pouvant se substituer à la responsabilité de la compagnie aérienne. De même, en cas de panne ou d'incident technique du fait du transporteur aérien nécessitant un hébergement près de l'aéroport, pris en charge par le transporteur, et de ce fait pouvant modifier la durée du voyage, le client ne pourra prétendre à aucun remboursement ni dommages et intérêts.

- **Modification des informations** : SRV est tributaire des horaires des compagnies aériennes qui peuvent être modifiés jusqu'au départ. Ces changements imposés par le trafic aérien, la rotation des appareils, l'annulation d'un vol, les impératifs de sécurité ou autres, ne peuvent entraîner d'indemnisation à quelque titre que ce soit du fait de la modification de la durée du voyage. Si en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes la première et la dernière journée se trouvent écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourra avoir lieu. SRV ne peut également être tenu pour responsable des frais consécutifs à des modifications d'horaires du transport aérien ayant des répercussions sur les réservations engagées directement par le client (pré/ post-acheminements, parking, hôtel, location de voiture ou toute autre prestation).

- **Correspondances** : conformément aux conventions internationales, les correspondances ne sont pas garanties, même dans le cas d'un pré et post acheminement émis sur un même billet. Aucune indemnisation ne pourra être accordée.

- **Pré-post acheminements** : Les billets pré-post acheminements dont les réservations sont gérées par SRV ne sont, ni modifiables, ni remboursables. SRV ne sera pas responsable d'un pré-post acheminement réservé par le client en cas de retard ou annulation de vol et/ou train.
- **Vol direct** : un vol direct est un vol sans changement d'appareil depuis l'aéroport de départ jusqu'à celui de destination ; un atterrissage intermédiaire peut éventuellement avoir lieu pour des raisons techniques ou pour l'embarquement ou le débarquement de passagers. Une low cost est considérée comme une compagnie régulière à part entière (avec application de conditions de règlement et d'annulation spécifiques).
- **Vois spéciaux** : SRV se réserve le droit de substituer in extremis, suite à des problèmes de remplissage du vol concerné ou de la chaîne à laquelle ce vol est rattaché, de sécurité, de météorologie et autres cas de force majeure, un acheminement charter par vol régulier - ou le contraire - à destination du même pays, sans que ceci soit considéré comme une rupture de contrat entraînant un dédommagement. Si, pour raison opérationnelle, ou si le nombre de passagers pour assurer le départ d'un aéroport en particulier n'est pas atteint, SRV utiliserait alors un autre aéroport et prendrait en charge le transport terrestre jusqu'à l'aéroport de substitution, sans que le client puisse prétendre à un quelconque dédommagement.
- **Bagages** : chaque compagnie aérienne a sa propre politique concernant les bagages en soute et en cabine. Il est de la responsabilité du client de vérifier le poids et les dimensions de ses bagages sur le site de la compagnie.
- **Refus d'embarquement** : une compagnie peut refuser l'embarquement à tout passager pouvant menacer la tranquillité ou la sécurité de son vol.
- **Toute annulation** de la part du client consécutive à une modification du plan de vol de SRV entraînera les frais d'annulation repris dans l'article 7.

### 13. FORCE MAJEURE

SRV est déchargée de toute responsabilité lorsque l'annulation ou la modification essentielle d'un voyage - avant le départ ou à destination – est imputable à un cas de force majeure (événements climatiques, sanitaires ou naturels...), à des mesures liées à la sécurité des voyageurs, à la faute du client ou au fait d'un tiers étranger à la fourniture des prestations. Dans l'hypothèse où sa responsabilité est engagée, SRV bénéficie toujours des mêmes exclusions et/ou limitations de responsabilité que les fournisseurs de services. On entend par force majeure tout événement extérieur aux parties, présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable, qui empêche soit le voyageur, soit le voyageur ou les prestataires de services impliqués dans la réalisation du voyage, d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat. De convention expresse, il en sera notamment ainsi en matière de grève des moyens de transport, du personnel hôtelier, des aiguilleurs du ciel, insurrection, émeute et prohibition quelconque édictée par les autorités gouvernementales ou publiques, de conditions climatiques, géographiques, sanitaires et politiques du pays d'accueil.

### 14. PROTECTION DES DONNEES

SRV veille à la protection et à la sécurisation des données communiquées conformément aux dispositions du RGPD qui s'applique depuis le 25 Mai 2018, y compris lorsqu'elles sont transférées à des tiers soustraitants dans le cadre de l'exécution du contrat dans, ou hors Union Européenne.

### 15. HÔTELLERIE

- **Classification** : SRV retranscrit la classification des hôtels - par étoiles ou par catégories - validée par les ministères de tourisme locaux, selon des normes locales différentes des normes françaises. L'appréciation que SRV accorde à chaque établissement découle directement du bilan annuel des fiches d'appréciation retournées par ses clients ; les critères gardant toute leur signification, mais aucun parallèle ne devant être fait d'un pays à l'autre.
- **Libération des chambres** : selon les pratiques de l'hôtellerie internationale, les participants doivent libérer leur chambre avant 10h le jour du départ, quelle que soit l'heure effective du départ. Pour l'arrivée, les chambres sont attribuées à partir de 17 heures, quelle que soit l'heure effective d'arrivée.

- **Chambres individuelles** : sont toujours moins bien situées et plus petites que les chambres doubles, bien que plus chères.
- **Chambres triples et quadruples** : sont en réalité des chambres doubles dans lesquelles on ajoute un ou deux lits (d'appoint le plus souvent de type pliant, lit de camp ou canapé-lit) qui sont plus petits et moins confortables que les lits standards, ce qui réduit considérablement l'espace et le confort. Ces chambres sont dans tous les cas en demande et ne sont pas garanties formellement.
- **Restauration** : d'une manière générale, les repas non compris dans le prix du voyage sont mentionnés en libre. En cas d'arrivée tardive, le dîner sera servi sous forme d'assiette froide ou de snack léger. En cas de départ très matinal, le petit déjeuner ne sera pas obligatoirement servi ou se résumera à une boisson chaude et un biscuit.

## 16. INFORMATIONS GÉNÉRALES

**a)** Aptitude au voyage : compte-tenu des difficultés inhérentes à certains voyages, séjours ou circuits et de l'autonomie physique et psychique qu'ils impliquent, SRV se réserve la possibilité de refuser toute inscription qui paraîtrait non adaptée avec les contingences de tels voyages, séjours ou circuits. Le client doit informer SRV par écrit préalablement à toute réservation, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le déroulement du voyage (personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, transport de matériels spécifiques, etc...). Les compagnies aériennes ou les prestataires à destination ont toute latitude pour accepter ou refuser certaines réservations. Le cas échéant, le client devra produire un certificat médical d'aptitude en ce sens. La garantie de la compagnie d'assurance n'est pas acquise s'il s'avère que l'état de santé physique ou moral de cette personne ne lui permettait pas un tel voyage.

Compte tenu de la spécificité de certains circuits et de façon générale, tout voyageur à mobilité réduite devra s'assurer auprès de son vendeur que les prestations du voyage sont adaptées à sa situation.

Si les prestations du voyage ne sont pas adaptées à la situation du voyageur à mobilité réduite, la responsabilité de SRV ne pourra pas être engagée sur les conséquences que cette situation pourra entraîner.

**b)** SRV n'est aucunement responsable ni des conseils d'achat donnés par les guides et chauffeurs, ni des achats effectués sur place, ni des pourboires donnés.

**c)** SRV n'est aucunement responsable de 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.

**d)** Autocars : les autocars locaux ne sont souvent équipés que d'une seule porte à l'avant et n'ont parfois pas de sanitaires.

**e)** Perte / recherche d'objets : SRV n'autorise pas ses guides à compromettre l'organisation d'un circuit pour la recherche d'objets oubliés en cours de route. D'autre part, en raison de nombreux problèmes rencontrés par le passé, SRV ne prendra en considération aucune demande de recherche d'objets oubliés au retour du voyage.

**f)** Durée du voyage : le transport aérien peut se faire aussi bien tôt le matin que tard le soir, dans un sens comme dans l'autre. En conséquence, la première et la dernière journée du circuit ne sont pas des jours consacrés aux visites, mais des jours de transport uniquement.

## 17. MODIFICATIONS DU VOYAGE

Il peut arriver que SRV soit amenée, pour des raisons indépendantes de sa volonté, à changer les prestations (tels que les hôtels ou bateaux) désignés dans la confirmation, même après le début du voyage.

Dans ce cas, SRV fera tout son possible pour offrir au client des prestations au moins équivalentes à celles prévues initialement. Toutes modifications mineures, sur le produit spécifié en brochure, peuvent être faites sans demande de confirmation auprès du voyageur.

L'ordre des visites, des excursions et des soirées pourra être modifié sur place, mais le contenu du programme sera respecté dans son intégralité. De même, le sens des circuits et auto tours pourra être modifié mais toutes les visites et étapes seront respectées dans la mesure du possible ; dans ce cas, le client ne pourra obtenir d'autre indemnité que le remboursement des prestations non exécutées et non remplacées.

Modifications particulières : en raison des aléas toujours possibles dans les voyages, les participants sont avertis que ce qui leur est décrit constitue la règle, mais qu'ils peuvent constater et subir des exceptions dont SRV les prie, par avance, de l'en excuser. Les fêtes, tant civiles que religieuses, les grèves et manifestations dans les pays visités sont susceptibles d'entraîner des modifications dans les visites et excursions dont SRV ne peut être tenu pour responsable.

De même, SRV ne peut être tenu pour responsable d'évènements climatiques susceptibles de perturber le bon fonctionnement de prestations de services. Enfin, bien que toutes les activités mentionnées dans les descriptifs aient été confirmées par nos prestataires, il peut arriver, pour des raisons indépendantes de la volonté de SRV, que ces activités et autres prestations soient suspendues sans que SRV en ait été avisé. SRV ne pourrait être tenu pour responsable dans le cas où de tels incidents se produiraient.

## **18. RÉCLAMATIONS**

L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Aucune appréciation d'ordre subjectif ou personnel ne sera prise en compte. Pour être recevable, toute réclamation devra d'abord avoir été expressément formulée sur place à notre représentant local, afin qu'un correctif puisse être apporté immédiatement selon la nature de la réclamation. Chaque fois que cela est possible au cours du voyage, et seulement si la réclamation est justifiée, une compensation est proposée directement sur place ; elle tient lieu dans ce cas de dédommagement.

Si aucun arrangement local n'est trouvé, le client devra adresser sa réclamation à son agence de voyages, qui nous la transmettra dans un délai de 21 jours suivant la fin du séjour sous pli recommandé.

Passé ce délai, SRV refusera de prendre en considération quelque réclamation que ce soit. A défaut d'une réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours ouvrés, le client peut saisir le médiateur du tourisme dont les coordonnées et les modalités de saisine sont disponibles sur le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

La fiche d'appréciation ou l'avis publié sur notre site, quant à eux, ont pour but de nous aider à maintenir la qualité de l'ensemble des prestations et ne donnent pas forcément lieu à une réponse écrite. En cas de retard d'avion et/ou litige aérien, la réclamation devra être faite auprès de la compagnie aérienne concernée.

## **18. FORMALITÉS**

Les formalités indiquées lors de la commande s'adressent uniquement aux personnes de nationalité française. Consulter les consulats concernés pour les autres cas.

Entre les indications communiquées lors de la commande et la date de départ, les réglementations des pays et les formalités sanitaires peuvent changer sans préavis. Il est recommandé au client de vérifier ces informations sur les sites [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr) et [www.pasteur.fr](http://www.pasteur.fr).

Chaque voyageur doit respecter strictement les formalités prescrites et notamment disposer des pièces d'identité requises et en cours de validité.

Il appartient au client d'accomplir toutes les formalités en supportant les frais, et de s'assurer que la civilité, les noms et prénoms figurant sur tous ses documents de voyage correspondent exactement à ceux figurant sur sa pièce d'identité, pour lui-même et pour le mineur l'accompagnant.

Si SRV doit faire établir des documents pour le compte du client (visa, carte de tourisme, etc.), il le fera sur la base des informations transmises par l'agence de voyages ou par le client, sous le contrôle et la responsabilité du client. SRV ne pourra être tenue pour responsable de l'inobservation par le client de l'une de ces obligations, notamment dans le cas où le client se verrait refuser l'embarquement ou le débarquement, et/ou infliger une amende.

Depuis le 15 Janvier 2017, les mineurs voyageant sans la présence du titulaire de l'autorité parentale devront être munis d'une autorisation de sortie du territoire (AST) accompagnée de la copie de la pièce d'identité du signataire de l'AST.



## 19. CONVENTION DE PREUVE

Pour les Commandes en ligne, l'acceptation des présentes Conditions Générales et la saisie des informations du Client constituent une signature électronique qui manifeste le consentement du Client à bénéficier de la Commande et à son paiement, en son nom et au nom de tous les bénéficiaires de la Commande.

Pour les Commandes dans une agence partenaire ou par téléphone, le contrat est formé par l'acceptation de la Commande auprès de l'opérateur et la communication par le Client des informations nécessaires au paiement. L'accord est donné par le Client en son nom et au nom de tous les bénéficiaires de la Commande, participants au voyage.

Il est entendu que les données conservées dans le système d'information de SRV et/ou de ses partenaires ou fournisseurs, ont force probante et peuvent être produites par SRV comme preuve en relation avec les Commandes et les obligations qui en découlent.

## 22. LOI APPLICABLE

Sauf disposition plus favorable du pays de résidence habituelle du consommateur, la loi française est applicable à la relation entre SRV et le Client.

Les articles R211-3 à R211-11 du Code du tourisme sont reproduits ci-après :

### Article R211-3

Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

### Article R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à 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 R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

- a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
- b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
- c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
- d) Les repas fournis ;
- e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;
- f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;
- g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;

h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;

3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;

5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;

7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;

8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

#### Article R211-5

Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

Article R211-6 Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;

2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;

3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;

4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer

avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;

5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;

6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;

7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;

8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

#### Article R211-7

Le voyageur 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 l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

#### 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 mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, 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, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

#### Article R211-9

Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;

2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;

3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;

4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

#### Article R211-10

L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

#### Article R211-11

L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

- 1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;
- 2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence.

Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.