

Imagine Israël

CONDITIONS DE VENTE

Afin de pouvoir bénéficier des prestations proposées par l'Organisateur nous vous invitons à prendre connaissance des présentes conditions générales de vente et conditions particulières.

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées. La réservation et/ou la commande de prestations est réservée à l'Acheteur ayant pris connaissance des présentes conditions de vente dans leur intégralité, de façon préalable à sa commande et les ayant acceptées sans réserve. Dès lors, la prise de commande entraîne l'entière adhésion aux présentes conditions générales de vente et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

Définition

Organisateur : désigne « IMAGINE LE MONDE » est titulaire d'un contrat de licence de la marque « IMAGINE ISRAEL » en France pour désigner les produits organisés par ce dernier « IMAGINE LE MONDE » SARL au capital de 22867euros35, dont le siège social est situé au 28 rue des boulets 75011-PARIS , inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le n° 339 357 402 , titulaire de la licence d'agent de voyages n° LI 075 04 00 36

« IMAGINE LE MONDE » a souscrit auprès de la compagnie AXA, 26, rue Drouot 75009-Paris un contrat n° 205 160 129 772 87 couvrant les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle, à concurrence d'un montant de 762245€09 par année d'assurance.

« IMAGINE LE MONDE » bénéficie d'une garantie financière d'un montant de 99 092€00 délivrée par l'Association Professionnelle de Solidarité (APS), 15 avenue Carnot, 75017 Paris.

1.2 Acheteur : désigne toute personne qui réserve, commande et/ou achète une prestation proposée par l'Organisateur, telle que la fourniture de billets d'avion, de prestations d'hébergement, de location de voitures, la fourniture de packages/forfaits touristiques ou tout autre service.

1.3 Passation et modification ou annulation d'une commande : Vous pourrez réserver sur le site IMAGINEISRAEL.FR les prestations souhaitées. IMAGINEISRAEL.FR vous transmettra par retour, le cas échéant, par courrier électronique, la confirmation de la commande reprenant les éléments essentiels de celle-ci tels que l'identification du fournisseur du produit ou service réservé, le prix, la quantité, la date de voyage.

En l'absence de courrier électronique de confirmation émis par IMAGINEISRAEL, la réservation n'a pas été prise en compte. Il vous appartient donc dans tous les cas de vous assurer de la bonne réception du courrier électronique de confirmation.

Le mail de confirmation ne vaut pas pour confirmation définitive de la commande mais indique que celle-ci est bien enregistrée en vue de son traitement.

Toute demande de modification ou d'annulation de votre commande devra parvenir à IMAGINEISRAEL.FR impérativement par courrier électronique à info@imaginelemondel.com. « IMAGINE ISRAEL » vous transmettra par retour, par courrier électronique, le cas échéant, la confirmation de la demande de modification ou d'annulation. En l'absence de courrier électronique de confirmation émis par « imagine Israel », la modification ou l'annulation n'a pas été prise en compte. Il vous appartient donc dans tous les cas de vous assurer de la bonne réception du courrier électronique de confirmation.

En cas de modification ou d'annulation, et sous déduction des sommes dues (cf. article 12 Frais d'annulation et de modification), « IMAGINE ISRAEL » vous remboursera dans un délai raisonnable toutes les sommes préalablement versées.

Attention : Certains produits ou prestations ne pourront faire l'objet d'aucune modification ou annulation. Les sommes que vous auriez versées dans ces hypothèses ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement.

Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste que vous nous rapporteriez, les données conservées dans le système d'information de « IMAGINE ISRAEL » et/ou ses partenaires ont force probante quant aux commandes passées. Les données sur support informatique ou électronique conservées par « IMAGINE ISRAEL » constituent des preuves et, si elles sont produites comme moyens de preuve par « IMAGINE ISRAEL » dans toute procédure contentieuse ou autre, elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

Les dossiers aériens sont soumis à acceptation technique de notre service billetterie qui peut se trouver en situation d'infaisabilité d'émission du billet . En effet certaines compagnies (en particulier les petites assurant des vols intérieurs et certaines "low cost") ont passé des contrats partiels avec les systèmes aériens leur permettant d'être réservées sans pour autant rendre possible l'émission des titres de transport en France. Dans ce dernier cas, IMAGINEISRAEL s'engage à informer le client de cet état de faits dans les 48 h suivant la confirmation d'enregistrement de la commande et , dans la mesure du possible, à proposer une autre solution d'acheminement aérien accompagnée de nouvelles conditions tarifaires.

Attention : Dans le cadre de l'achat de billets d'avion ou compagnie régulière, l'Organisateur agit en qualité de simple intermédiaire entre le transporteur et l'Acheteur. Le transporteur peut imposer à l'Organisateur, sur certains vols, à

certaines dates, où pour bénéficier de certains tarifs, de règles d'émissions particulières telles que l'émission du billet dans un délai maximum après la réservation, l'accès à certains tarifs réservés aux résidents de certains pays notamment. Dans le cas où ces règles d'émission imposée par le transporteur à l'Organisateur trouveraient à s'appliquer à l'Acheteur, l'Organisateur sera en droit d'annuler sans frais la réservation effectuée.

1.4 Package/forfait touristique : Constitue des packages/forfaits touristiques (au sens de l'article 2 de la loi du 13 juillet 1992), la vente, pour un prix global d'une prestation dépassant 24 heures ou incluant une nuitée, et combinant au moins deux éléments parmi les trois suivants :

- une prestation de transport ou de location de voiture,
- une prestation d'hébergement,
- un service touristique non accessoire au transport ou à l'hébergement, mais représentant une part significative du prix global.

2. Capacité

L'Acheteur reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites, c'est à dire être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et ne pas être sous tutelle ou curatelle. L'Acheteur garanti la véracité et l'exactitude des informations fournies par ses soins ou tout autre membre de sa famille.

Avertissement : Rappel des termes de l'article 313-1 du Nouveau Code Pénal : " L'escroquerie est le fait, soit par l'usage d'un faux nom ou d'une fausse qualité, soit par l'abus d'une qualité vraie, soit par l'emploi de manœuvres frauduleuses de tromper une personne physique ou morale et de la déterminer ainsi, à son préjudice ou au préjudice d'un tiers, à remettre des fonds, des valeurs ou un bien quelconque, à fournir un service ou à consentir un acte opérant obligation ou décharge. L'escroquerie est punie de cinq ans d'emprisonnement et de 381 123€ d'amende ".

3. Prix et paiement

3.1 Prix : Tous les prix sont affichés en Euros, toutes taxes comprises payable de France hors frais éventuels de gestion, d'émission et de livraison. Conformément au régime de TVA sur la marge des agents de voyages, les factures émises par l'Organisateur ne mentionnent pas la TVA collectée sur les prestations vendues.

Attention : des taxes locales supplémentaires peuvent être imposées par les autorités locales de certains pays. Dans ce cas, ces taxes sont à la charge de l'Acheteur et sont à régler sur place et en monnaie locale.

Les prix sont établis sur la base des tarifs et taux de change indiqués ci-dessous et sont susceptibles d'être révisés. Les prix doivent être confirmés préalablement à votre inscription.

3.2 Révision des prix : Les prix indiqués sont ceux en vigueur à la date de la réservation.

Attention : En cas de variation du montant des taxes, redevances passagers et/ou surcharges carburant appliquées par les autorités et/ou compagnies aériennes,

celles-ci seront intégralement et immédiatement répercutées dans le prix de tous les produits à compter de sa date d'application, y compris pour les clients déjà inscrits et ayant déjà réglé la prestation correspondante.

Pour les clients packages/forfaits déjà inscrits, la révision à la hausse du prix de leur voyage ne pourra intervenir moins de trente jours avant la date du départ.

3.3 Modes de paiement : Vous pouvez effectuer votre règlement par carte bancaire
Attention : si l'utilisateur est domicilié à l'étranger (adresse postale ou adresse électronique), si le départ du voyage s'effectue de l'étranger, si l'adresse de livraison du billet ou du carnet de voyages est à l'étranger, le règlement devra être effectué exclusivement par virement bancaire. Les frais sont à la charge du client.

3.4 Conditions de règlement : L'inscription est effective dès la réservation. Un paiement complet est exigé au moment de la réservation. Le dossier n'est confirmé que lorsque le paiement est effectué par le client.

Tout virement bancaire émis à partir d'une banque hors de France devra être libellé en Euros exclusivement. Les virements en provenance de l'étranger peuvent entraîner des frais de banque. Ces frais sont à la charge de l'Acheteur.

A défaut de parfait paiement, l'Organisateur est en droit de considérer que l'Acheteur a annulé sa réservation. Avant réception et encaissement du paiement complet, l'Organisateur n'est pas tenu d'émettre un quelconque billet. Toutefois, l'Acheteur demeure dans tous les cas responsable du paiement de tous les montants convenus pour les produits ou services commandés.

Ne sont pas considérés comme libératoires de la dette : la remise d'un numéro de carte bancaire tant que l'accord du centre de paiement n'est pas obtenu ni d'un virement avant confirmation de notre banque.

De même, n'est pas considéré comme libératoire de la dette le paiement par l'Acheteur auprès d'une agence de voyages d'une prestation de l'Organisateur tant que l'Organisateur n'a pas reçu le parfait paiement de la prestation commandée par ladite agence de voyages. A défaut de paiement par l'agence de voyages intermédiaire dans les délais prévus, l'Organisateur est en droit d'annuler la réservation effectuée par l'agence de voyages pour le compte de l'Acheteur. Avant réception du paiement complet, l'Organisateur n'est pas tenu d'émettre un quelconque billet.

Le non-respect par l'Acheteur des conditions de paiement sera considéré par l'Organisateur comme une annulation demandée par l'Acheteur. Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour quelque raison que ce soit, la vente des prestations réservées serait annulée, les frais en découlant étant à la charge de l'Acheteur.

Attention : afin de minimiser les conséquences des fraudes aux cartes bancaires, IMAGINE LE MONDE se réserve le droit d'effectuer des vérifications au hasard et de demander à l'Utilisateur de faxer ou poster la preuve de son adresse, une copie recto verso de la carte bancaire servant au paiement, ainsi que celle d'une pièce d'identité du porteur de la carte bancaire et celle du passager et ce avant d'émettre un billet.

4. Formalités

« IMAGINE LE MONDE / IMAGINEISRAEL » informe l'Utilisateur (via plusieurs liens hypertextes) des formalités de police, de santé et de douane nécessaires aux personnes majeures et de nationalité française, pour entrer dans le ou les pays de destination ou dans le ou les pays de transit. Il appartient à l'Acheteur de vérifier auprès des autorités administratives compétentes que ces informations sont bien applicables à sa situation, notamment aux mineurs même s'ils sont de nationalité française, l'accomplissement des formalités lui incombe.

Les mineurs de nationalité française voyageant seuls de ou vers l'étranger et les DOM TOM doivent impérativement avoir une pièce d'identité et une autorisation de sortie de territoire délivrée par leur Mairie. Certains pays, comme les Etats Unis, exigent d'être en possession d'un passeport individuel.

Nous conseillons les futurs voyageurs à se rendre sur les sites diplomatie.gouv.fr, action-visas.com et Travelsante.com

Les ressortissants des pays étrangers doivent se renseigner préalablement à leur inscription auprès des autorités compétentes du ou des pays de destination ainsi que du ou des pays de transit et doivent impérativement signaler leur nationalité en commentaire dans leurs dossiers.

Les informations communiquées par « IMAGINE LE MONDE / IMAGINE ISRAEL » sont susceptibles de modifications même après l'inscription. Il appartient à l'Utilisateur de vérifier auprès des autorités concernées les différentes formalités nécessaires à la réalisation du voyage réservé. Si l'Utilisateur se voyait refuser l'embarquement ou l'accès au pays de transit ou de destination faute de satisfaire aux formalités de police, de santé ou de douane, « IMAGINE LE MONDE/IMAGINEISRAEL » ne pourrait en aucun cas être tenu pour responsable. L'Utilisateur supportera seul toute sanction et/ou amendes éventuellement infligées et résultant de l'inobservation de règlement de police, santé ou douanier, ainsi que des conséquences pouvant en résulter. L'opérateur ne pourra ni être tenu pour responsable, ni rembourser les billets ou quelque frais que ce soit.

Attention : La réglementation de certains pays impose une durée de validité du passeport valable au moins 6 mois après la date de retour du voyage. La réglementation de certains pays impose la délivrance d'un passeport individuel pour les enfants même s'ils sont déjà inscrits sur le passeport de leurs parents et qu'ils voyagent ensemble.

DOCUMENT DE CIRCULATION POUR ETRANGER MINEUR RESIDENT EN FRANCE

Les mineurs étrangers résidents en France sont dans l'obligation de présenter un visa Schengen et un vol retour via l'Europe.

Tout mineur voyageant avec sa famille, avec un passeport personnel ou inscrit sur le passeport d'un parent, doit être en possession d'un "DOCUMENT DE CIRCULATION POUR ETRANGER MINEUR" délivré par les préfectures.

Dépourvu de ce document, au moment du contrôle des passeports, le jeune mineur et sa famille se retrouveraient bloqués à l'aéroport.

5. Prestation de transport aérien seule

5.1 Responsabilités : Dans le cadre de l'achat de billets d'avion, l'Organisateur agit en qualité de simple intermédiaire entre le transporteur et l'Acheteur. Le transporteur peut imposer à l'Organisateur, sur certains vols, à certaines dates, où pour bénéficier de certains tarifs, des règles de vente ou d'émission particulières telles que : l'émission du billet dans un délai maximum après la réservation, l'âge, le lieu de résidence, le caractère familial du voyage notamment. Dans le cas où ces règles de vente ou d'émission imposées par le transporteur à l'Organisateur trouveraient à s'appliquer à l'Acheteur, l'Organisateur sera en droit d'annuler sans frais la réservation effectuée. Le mail de confirmation ne vaut pas confirmation définitive de la commande mais indique que celle-ci est bien enregistrée en vue de son traitement. Seule l'émission des billets effective par l'organisateur sur la base des informations fournies par l'acheteur vaut confirmation de commande.

La responsabilité de l'Organisateur ne saurait se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant le transport ou le transfert des passagers et des bagages. En aucun cas, l'Organisateur ne peut être tenu pour responsable du fait de circonstances de force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture de prestations prévues ou de la mauvaise exécution pour des circonstances imputables à l'Acheteur.

L'Organisateur ne peut être tenu pour responsable en cas de modifications des horaires, retards, annulations et autres, imputables à des cas fortuits, des cas de force majeure (grèves, intempéries, guerres, catastrophes naturelles, épidémies, attentats, incidents techniques etc...), du fait de tiers ou de l'Acheteur (présentation après l'heure de convocation à l'aéroport, refus d'enregistrement ou d'embarquement pour non respect des formalités de police, ou refus de se soumettre aux injonctions des services de sécurité accrédités par les compagnies d'aviation, santé ou douane, non présentation à l'embarquement etc...).

Les frais éventuels résultant de ces imprévus (taxi, hôtel, parking, pré et/ou post acheminement aérien etc...) sont à la charge de l'Acheteur.

Nous vous informons que dans tous les cas, la responsabilité des compagnies aériennes, ainsi que celle de ses représentants, agents ou employés, n'est limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations, qu'au strict transport aérien des passagers et de leurs bagages comme précisé sur le billet d'avion, seul contrat entre la compagnie et le passager.

5.2 Billets d'avion Les billets d'avion seront émis après règlement intégral du montant du dossier.

Le billet peut être retiré dans votre agence de voyages ou expédié par voie postale (à plus de 10 jours du départ), par courrier spécial, remis à l'aéroport, avec supplément. Dans le cas où l'envoi ou la remise impliquerait des frais supplémentaires, ceux-ci, communiqués à la réservation, restent à la charge de l'Acheteur.

Les billets d'avion doivent impérativement être présentés à la compagnie lors de l'enregistrement.

L'Organisateur ne pourrait être tenu pour responsable d'un défaut de livraison imputable à ces prestations.

5.3 Femmes enceintes : Nous attirons votre attention sur le fait que les compagnies aériennes refusent parfois l'embarquement aux femmes enceintes, lorsqu'elles estiment qu'en raison du terme de la grossesse, un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible. Il appartient à l'Acheteur de se renseigner auprès de la compagnie aérienne. L'Organisateur ne peut être tenu pour responsable de cette décision.

5.4 Bébé et enfants : Les bébés (- de 2 ans) ne disposent pas d'un siège sur l'avion. Le prix de leurs billets est généralement de 10 % du tarif adulte. Les enfants (de 2 à 11 ans) sur certains vols peuvent bénéficier de réduction allant jusqu'à 50 % et les stocks peuvent être limités.

Les UM (enfants non accompagnés) ne sont pas toujours autorisés à bénéficier de ces bases tarifaires. Les enfants de moins de 15 ans non accompagnés par un majeur ne voyageant pas en UM sont refusés.

Les bébés et enfants sont considérés comme tel si il n'ont pas atteint respectivement l'âge de 2 ans et 12 ans avant l'utilisation de leur billets retour.

5.5 Bagages : Nous vous rappelons que sont interdits dans les bagages les articles concernés par la réglementation internationale IATA sur les matières dangereuses et notamment les articles explosifs, inflammables, corrosifs, oxydants, irritants, toxiques ou radioactifs, les gaz comprimés et les objets non autorisés par les états.

Nous vous invitons à vous renseigner auprès de la compagnie aérienne sur laquelle vous avez prévu de voyager afin de prendre connaissance de leur politique en matière d'articles non autorisés dans les bagages et dans tous les cas à lire attentivement les conditions du contrat de transport qui figurent au dos du billet d'avion.

Nous vous invitons également à visiter le site de la Direction générale de l'Aviation civile (DGAC), et à télécharger le document relatif aux mesures de restriction sur les liquides contenus dans les bagages en cabine.

>>Télécharger

L'Organisateur ne peut être tenu pour responsable en cas de refus de la compagnie d'embarquer un bagage. L'Organisateur ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit si pour cette raison un passager se voyait refuser l'embarquement de son bagage.

Bagage en cabine : Chaque compagnie a sa propre politique. Le plus fréquemment il n'est admis qu'un seul bagage en cabine par passager dont le total des dimensions (circonférence) n'excède pas 115cm et dont le poids n'excède pas 5Kg. Ce poids et cet encombrement maximum peuvent être modifiés selon le type d'appareil. Dans

tous les cas, ce bagage reste sous la responsabilité de l'Acheteur pendant toute la durée du voyage.

Bagage en soute : Chaque compagnie a sa propre politique. Le plus fréquemment il est une franchise de 15Kg de bagage par passager sur les vols affrétés et une franchise de 20Kg de bagage par passager sur les vols réguliers (classe économique). En cas d'excédent, s'il est autorisé, le passager devra s'acquitter d'un supplément auprès de la compagnie aérienne, à l'aéroport. Nous vous invitons à vous renseigner auprès de la compagnie sur laquelle vous avez prévu de voyager afin de prendre connaissance de leur politique en matière d'excédent bagage.

Si un bagage est manquant ou perdu à l'arrivée du vol (aller et/ou retour), le passager doit obligatoirement en informer la compagnie dans un délai de 21 jours.

L'Organisateur ne peut être tenu responsable de tous refus d'embarquement ou confiscation d'objet jugé dangereux par la compagnie ou les autorités aéroportuaires. Il est de la responsabilité du passager de se renseigner des objets interdits en soute ou en cabine.

5.6 Sur-réservation : Il arrive que des passagers ayant réservé un vol ne se présentent pas à l'embarquement. Pour remédier à ce problème des " no-shows ", les compagnies aériennes pratiquent la sur-réservation ou "surbooking". Il peut donc arriver que le nombre de sièges disponibles ne soit pas suffisant pour accueillir tous les passagers qui se présentent à l'embarquement.

Dans ce cas, certains passagers ne peuvent prendre le vol prévu. Une réservation confirmée n'est pas une garantie absolue d'obtenir un siège, mais la compagnie aérienne est tenue d'offrir une compensation au passager qui subirait ce désagrément. Nous vous invitons à vous renseigner auprès de la compagnie sur laquelle vous avez prévu de voyager afin de prendre connaissance de leur politique en matière de sur-réservation et dans tous les cas à lire attentivement les conditions du contrat de transport qui figurent au dos du billet d'avion.

L'Organisateur ne peut être tenu pour responsable en cas de sur-réservation. L'Organisateur ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit si pour cette raison un passager se voyait refuser l'embarquement.

En cas de "dupe" (plusieurs réservations pour la même personne sur le même vol), certaines compagnies se réservent le droit d'annuler les places sans préavis

5.7 Non présentation au départ : En cas de non présentation au départ (no-show), l'ORGANISATEUR se réserve le droit d'annuler les autres prestations ainsi que le billet de retour sauf si une confirmation nous est adressée au plus tard dans les 24 heures suivant le vol aller.

Tout voyage interrompu, abrégé ou toute prestation non consommée du fait de l'Acheteur ne donnera droit à aucun remboursement, en particulier toute place d'avion à l'aller et au retour. Si l'acheteur a souscrit une assurance optionnelle couvrant notamment l'interruption de séjour, il devra se conformer aux modalités d'annulation figurant dans les conditions du contrat d'assurance.

Tous les tronçons des billets doivent être utilisés faute de quoi la compagnie aérienne se réserve le droit de réajuster le tarif ou d'annuler les places.

5.8 Prestations sur place : Sur certaines compagnies, sur certaines destinations, sur certains tarifs, l'achat de prestations terrestres est obligatoire. L'Organisateur ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit, ni procéder au remboursement, si un passager se voyait refuser l'embarquement pour non respect de cette disposition.

5.9 Animaux : Chaque compagnie a sa propre politique en matière d'animaux. En principe, ils sont interdits sur les vols affrétés. Sous réserve de formalités en règle et sur accord préalable de la compagnie aérienne, les animaux familiers peuvent être admis en soute ou en cabine selon la taille de l'animal sur certains vols réguliers. La demande doit être faite directement auprès de la compagnie sur laquelle vous avez prévu de voyager.

5.10 Repas spéciaux : Généralement, les vols affrétés n'en proposent pas. Sur les vols réguliers, renseignez-vous directement auprès de la compagnie sur laquelle vous avez prévu de voyager.

5.11 Enregistrement : Sauf mention contraire, les passagers sont convoqués au comptoir aéroport trois heures avant le décollage sur les vols affrétés et deux heures avant le décollage sur les vols réguliers. Il vous appartient de vérifier l'heure limite d'enregistrement au-delà de laquelle l'enregistrement des passagers n'est plus accepté.

Ces délais peuvent varier pour les passagers nécessitant une assistance (cf. dessous). L'Organisateur ne peut être tenu responsable et ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit si un passager se voyait refuser l'enregistrement pour présentation au delà de l'heure limite.

Le passager sera alors considéré comme " no-show " et ne pourra prétendre au remboursement du billet non utilisé. La place pourra être utilisée par un autre passager.

Attention : les personnes handicapées, les enfants non accompagnés (UM), les passagers ayant des bagages hors format ou avec des excédents de bagages, ou voyageant avec des animaux placés en soute doivent contacter préalablement la compagnie aérienne afin de vérifier l'heure limite d'enregistrement.

5.12 Identité du transporteur : Conformément au Décret N°2006-315 du 17 mars 2006, le client est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté. Le vendeur informera le client de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vol(s). En cas de changement de transporteur, le client en sera informé par le transporteur contractuel ou par l'organisateur de voyages, par tout moyen approprié, dès lors qu'il en aura connaissance et au plus tard lors de l'enregistrement ou de l'embarquement pour les vols en correspondance.

En vertu de l'article 9 du Règlement européen 2111/2005 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la Communauté

Européenne peut être consultée sur le lien suivant : <http://www.dgac.fr/html/oservice/liste.htm>.

5.13 Horaires et types d'appareils : Les horaires, le type d'appareil et le routing sont communiqués à titre indicatif. Un vol direct peut comporter une escale dite technique sans changement d'appareil. Le transporteur ou l'Organisateur se réserve le droit de modifier tout ou partie de ces éléments, même après confirmation. L'organisateur se réserve le droit de transférer les passagers sur d'autres vols dans les 24 heures.

5.14 Correspondances : Conformément aux conventions internationales, les correspondances ne sont pas garanties. Il est donc conseillé de ne prévoir aucun engagement, le jour ou le lendemain de l'aller ou du retour du voyage.

5.15 Confirmation du vol retour : Pour les vols affrétés, vous devez impérativement confirmer votre vol retour, 72 heures au plus tard, avant la date de votre retour auprès du correspondant local de l'Organisateur, dont les coordonnées se trouvent sur le titre de transport.

Pour les vols réguliers, vous devez impérativement confirmer votre vol retour, 72 heures au plus tard, avant la date de votre retour auprès de la compagnie aérienne.

5.16 Perte ou vol de billet : Si vous êtes victime d'une perte ou d'un vol de votre billet lors de votre voyage, vous devez effectuer une déclaration spécifique auprès de la police et de la compagnie aérienne et assurer à vos frais votre retour en achetant un autre billet auprès de la compagnie émettrice. Toutes les conséquences découlant de la perte ou du vol d'un billet sont à votre charge. Toutefois, un remboursement, restant à la discrétion de la compagnie pourra éventuellement être demandé, accompagné de tous les originaux (souche de billet racheté, carte d'embarquement ...).

5.17 Modification de retour sur place : Quand elle est possible, sur les vols affrétés, contactez notre correspondant. Sachez que le correspondant pourra vous demander de payer des frais.

Pour les vols réguliers, contactez directement la compagnie. Sachez que la compagnie pourra vous demander de payer des frais, voire un réajustement tarifaire.

Certains billets modifiables sur place sont modifiables que sous réserve de disponibilité dans la classe tarifaire figurant sur le billet.

5.18 Retour open : Sur les vols réguliers avec date de retour " open ", nous vous conseillons de réserver votre retour au plus tôt car sa confirmation est assujettie aux disponibilités.

5.19 Aéroports : Lorsque la ville ou le lieu d'arrivée ou de départ comporte plusieurs aéroports, le transporteur peut décoller/atterrir indifféremment sur l'un ou l'autre sans donner lieu à un dédommagement. Par exemple à Paris le transporteur peut être amené à atterrir à Orly ou à Roissy Charles de Gaulle. Les frais de navettes (taxis, bus, parking, etc.) restent à la charge du passager.

5.20 Dispositions diverses : Toute place non utilisée à l'aller et/ou retour, pour quelque motif que ce soit, ne pourra faire l'objet d'un remboursement. L'Organisateur ne peut être tenu responsable pour des retards survenant indépendamment de sa volonté (intensité du trafic aérien, grèves, attentats, incidents techniques ou autres). Conformément aux conventions internationales, les correspondances ne sont pas garanties et aucune compensation ne sera accordée. Un vol est appelé vol direct lorsqu'il conserve le même numéro de vol du point de départ au point d'arrivée (même s'il y a une ou plusieurs escales en cours de route). Le transporteur se réserve le droit en cas de faits indépendants de sa volonté ou contraintes techniques, d'acheminer les passagers par tout mode de transport de son choix avec une diligence raisonnable, sans qu'aucun dédommagement ne puisse être revendiqué par eux. Pour cette raison, nous vous recommandons vivement de ne prendre aucun engagement le jour du départ ainsi que le jour ou le lendemain du retour de votre voyage.

6. Prestation d'hébergement seule

6.1 Responsabilité : Dans le cadre de l'achat de prestation d'hébergement seule, l'Organisateur agit en qualité de simple intermédiaire entre l'hôtel et l'Acheteur.

L'Organisateur ne peut être tenu pour responsable pour des cas fortuits, des cas de force majeure (grèves, intempéries, guerres, catastrophes naturelles, épidémies, attentats, incidents techniques etc...), du fait de tiers, de l'Acheteur ou du fournisseur.

Les frais éventuels résultant de ces imprévus (taxi, hôtel, parking, pré et/ou post acheminement aérien etc...) sont à la charge de l'Acheteur.

6.2 Durée du voyage : Les prix sont calculés par rapport à un nombre de nuitées et non de journées. On entend par nuitée la période de mise à disposition des chambres. Celle-ci varie de 14 heures à 18 heures le jour de l'arrivée, jusqu'à 12 heures le lendemain. Si, en raison des horaires des transports, la première et/ou la dernière nuitées se trouvent écourtées ou prolongées aucun remboursement, ni aucune indemnité ne pourra être accordée. Ainsi, si l'Acheteur entre en possession de sa chambre par exemple à 2 heures du matin, les 10 heures au cours desquelles sa chambre a été tenue à sa disposition (de 2h à 12h) sont considérées comme une nuitée et aucun dédommagement ne pourra avoir lieu.

6.3 Bon d'échange : Il sera remis à l'Acheteur, après parfait paiement, un bon d'échange (" Voucher "). L'Acheteur devra remettre celui-ci à la réception de l'hôtel le jour de son arrivée. Seules les prestations mentionnées exclusivement sur le bon d'échange sont comprises dans le prix de la prestation.

6.4 Chambre : Les chambres sont mises à disposition entre 14 heures et 18 heures le jour de l'arrivée, quelle que soit l'heure d'arrivée et du moyen de transport utilisé et doivent être libérées avant 12 heures le lendemain, quel que soit l'horaire et le moyen de transport utilisé.

Les chambres individuelles comprennent généralement un lit pour une personne. Ces chambres font souvent l'objet d'un supplément. Les chambres doubles sont prévues, soit avec deux lits, soit plus rarement avec un lit double.

6.5 Classification : L'indication du niveau de confort attribué aux hôtels figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil, et qui peut donc différer des normes françaises. Elle n'est fournie qu'à titre indicatif. L'Organisateur se réserve la possibilité, pour des raisons techniques, pour des cas de force majeure ou du fait d'un tiers, de substituer l'hôtel initialement réservé par un autre hôtel de même catégorie proposant des prestations équivalentes sans donner droit à un dédommagement.

6.6 Activités : Il peut advenir que certaines activités proposées et indiquées dans le descriptif, soient supprimées notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, de séjour hors saison touristique, ou lorsque le nombre de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint. Dans un tel cas, la responsabilité de l'Organisateur ne saurait être engagée.

6.7 Modification des hôtels, délogement hôtels : Il peut arriver qu'un fournisseur soit amené, pour des raisons multiples à changer les hôtels mentionnés sans que cette mesure constitue une modification d'un élément essentiel du voyage. Dans la mesure du possible, l'Acheteur sera avisé au préalable et il lui sera fourni un service dans la même catégorie que celle proposée initialement. Aucun dédommagement ne pourra être réclamé par l'Acheteur.

6.8 Photos et illustrations : L'Organisateur fait ses meilleurs efforts pour fournir des photos et illustrations donnant à l'Acheteur un aperçu des prestations proposées. Ces photos et illustrations ont pour objet d'indiquer à l'Acheteur la catégorie mais ne sauraient engager l'Organisateur au delà de cet objet.

7. Prestation de location de voiture seule

7.1 Responsabilité : Sauf dispositions contraires, la vente de prestations de location de voiture seule est régie par les conditions spécifiques des fournisseurs.

Dans le cadre de l'achat de location de voiture seule, l'Organisateur agit en qualité de simple intermédiaire entre le loueur et l'Acheteur.

L'Organisateur ne peut être tenu pour responsable en cas de modifications des horaires, retards, annulations et autres, imputables à des cas fortuits, des cas de force majeure (grèves, intempéries, guerres, catastrophes naturelles, épidémies, attentats, incidents techniques etc...), du fait de tiers, de l'Acheteur ou du loueur.

Les frais éventuels résultant de ces imprévus (taxi, hôtel, parking, pré et/ou post acheminement aérien etc...) sont à la charge de l'Acheteur.

7.2 Bon d'échange : Il sera remis à l'Acheteur, après parfait paiement, un bon d'échange (" Voucher "). L'Acheteur devra remettre celui-ci au loueur le jour de son arrivée. L'Acheteur devra également présenter la carte bancaire ayant servi au paiement ainsi que le permis de conduire du conducteur principal. Seules les

prestations mentionnées exclusivement sur le bon d'échange sont comprises dans le prix de la prestation.

8. Packages/forfaits touristiques

8.1 Responsabilité :

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R211-7 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués sur le site Internet, seront contractuelles dès l'acceptation des conditions de ventes.

L'affichage du détail du voyage constitue, avant son acceptation par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R211-7 du Code du tourisme.

En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

8.2 Durée du voyage : Les prix sont calculés par rapport à un nombre de nuitées et non de journées. On entend par nuitée la période de mise à disposition des chambres. Celle-ci varie de 14 heures à 18 heures le jour de l'arrivée, à 12 heures le lendemain. Si, en raison des horaires des transports, la première et/ou la dernière nuitées se trouvent écourtées ou prolongées aucun remboursement, ni aucune indemnité ne pourra être accordée. Ainsi, si l'Acheteur entre en possession de sa chambre par exemple à 2 heures du matin, les 10 heures au cours desquelles sa chambre a été tenue à sa disposition (de 2h à 12h) sont considérées comme une nuitée et aucun dédommagement ne pourra avoir lieu.

8.3 Chambre : Les chambres sont mises à disposition entre 14 heures et 18 heures le jour de l'arrivée, quelle que soit l'heure d'arrivée et du moyen de transport utilisé et doivent être libérées avant 12 heures le lendemain, quel que soit l'horaire et le moyen de transport utilisé. Les chambres individuelles comprennent généralement un lit pour une personne. Ces chambres font souvent l'objet d'un supplément. Les chambres doubles sont prévues, soit avec deux lits, soit plus rarement avec un lit double.

8.4 Classification : L'indication du niveau de confort attribué aux hôtels figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil, et qui peut donc différer des normes françaises. Elle n'est fournie qu'à titre indicatif. L'Organisateur se réserve la possibilité, pour des raisons techniques, pour des cas de force majeure ou du fait d'un tiers, de substituer l'hôtel initialement réservé par un autre hôtel de même catégorie proposant des prestations équivalentes sans donner droit à un dédommagement.

8.5 Activités : Il peut advenir que certaines activités proposées et indiquées dans le descriptif, soient supprimées par le fournisseur notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, de séjour hors saison touristique, ou lorsque le

nombre de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint. Dans un tel cas, la responsabilité de l'Organisateur ne saurait être engagée.

8.6 Modification des hôtels, délogement hôtels : Il peut arriver qu'un fournisseur soit amené, pour des raisons multiples à changer les hôtels mentionnés sans que cette mesure constitue une modification d'un élément essentiel du voyage. Dans la mesure du possible, l'Acheteur sera avisé au préalable et il lui sera fourni un service dans la même catégorie que celle proposée initialement. Aucun dédommagement ne pourra être réclamé par l'Acheteur.

8.7 Transport ferroviaire : Lorsque le package/forfait comprend une prestation de transport ferroviaire, l'utilisation des titres de transport est soumise à des conditions particulières de validité reportées sur les billets de train. Aucune modification d'itinéraire ou de durée ne pourra intervenir en cours de voyage sans l'accord de l'Organisateur. Toute modification du fait de l'Acheteur ou en cas de force majeure sera à la charge de ce dernier pour les frais qu'elle peut entraîner. Les enfants ayant bénéficié d'une réduction devront pouvoir justifier de leur âge. L'acheteur devra être en possession des documents de voyages attestant qu'il effectue un package/forfait (facture globale, titre d'hébergement ...). Le package/forfait en train vous est proposé dans tous les TGV de niveau normal, de façon plus limitée dans les autres TGV de niveau pointe. Dans certains trains, le paiement d'une réservation place assise ou couchée est obligatoire ainsi que les éventuels suppléments " Train désigné ". L'Organisateur ne pourra être tenu pour responsable des modifications d'horaires, d'itinéraires ou du changement de gare provoqués par des événements extérieurs tels que : grèves, incidents techniques ou intempéries. En tout état de cause la responsabilité du transporteur est limitée aux conventions internationales régissant le transport ferroviaire.

8.8 Carnets de voyage : Il sera remis à l'Acheteur, après parfait paiement, un carnet de voyage comprenant 1) les titres de transports (convocation aéroport pour un vol affrété, billet d'avion pour un vol régulier et billet de train pour un transport ferroviaire) et 2) le bon d'échange (" Voucher ") pour la prestation terrestre. Seules les prestations mentionnées exclusivement sur le bon d'échange sont comprises dans le prix de la prestation.

Si le client a opté pour une remise aéroport de ses billets d'avion, une convocation lui sera envoyée par mail dès confirmation de son règlement. Il devra impérativement être muni de cette convocation lors de sa présentation au comptoir aéroport pour obtenir ses billets d'avion. Dans le cas où le client ne recevrait pas cette convocation par mail, il est tenu de contacter l'agence ou l'organisateur avant son départ.

8.9 Photos et illustrations : L'Organisateur fait ses meilleurs efforts pour fournir des photos et illustrations donnant à l'Acheteur un aperçu des prestations proposées. Ces photos et illustrations ont pour objet d'indiquer à l'Acheteur la catégorie mais ne sauraient engager l'Organisateur au-delà de cet objet.

8.10 Cession de contrat : L'Acheteur pourra céder son contrat (hors les contrats d'assurance) à un tiers, tant que ce contrat n'a produit aucun effet et à condition d'en informer l'Organisateur par courrier recommandé avec demande d'avis de réception, au plus tard 7 jours avant le début du voyage, en indiquant précisément les noms et

adresses du ou des cessionnaires et du ou des participants au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour (en particulier pour les enfants qui doivent se situer dans les mêmes tranches d'âge). La cession du contrat entraîne les frais suivant à acquitter par l'Acheteur :

Jusqu'à 30 jours avant le départ : 50 € par personne

Entre 29 et 15 jours avant le départ : 100 € par personne

De 14 à 7 jours avant le départ : 155 € par personne

Attention : sur certaines compagnies, sur certaines bases tarifaires, le contrat produit effet dès l'inscription. Dès lors le contrat ne sera pas cessible.

9. Réclamation

Toute réclamation, pour être recevable, devra être transmise à l'Organisateur, par courrier recommandé accompagné de toutes les pièces justificatives dans un délai maximum de 30 jours après la date de retour de voyage. La durée de notre enquête, auprès des prestataires de services concernés, déterminera le délai de réponse. Pensez bien à nous fournir les pièces justificatives pour une réponse rapide.

10. Assurances

Aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés par l'Organisateur. Dès lors, nous vous recommandons vivement, en tant que de besoin, de souscrire le contrat d'assurance proposé par PRESENCE ASSISTANCE TOURISME N°78 076 031 couvrant les conséquences de l'annulation ou de la modification de votre voyage, du retard aérien, l'assistance couvrant certains risques particuliers notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie et la garantie de vos bagages.

Les risques couverts par ces garanties, leur coût, le montant des garanties, les exclusions, les modalités de remboursement figurent sur le contrat d'assurance. Nous vous invitons à lire scrupuleusement le contrat préalablement à votre inscription. Vous pouvez recevoir gratuitement une copie du contrat sur simple demande à votre agence de voyages et/ou le consulter et l'imprimer sur notre site Internet http://www.govoyages.fr/go/infosgo_assurances.cfm.

11. Frais d'annulation et de modification

L'annulation ou la modification de votre réservation entraîne des frais qui vous sont facturés selon le barème ci-dessous :

Vol affrété ; package/forfait avant émission du titre de transport

A + 30 jours avant le départ : 10 % du montant total* + 60 € de frais de traitement par passager

Entre 30 et 21 jours avant le départ : 25 % du montant total* + 60 € de frais de traitement par passager

Entre 20 et 8 jours avant le départ : 50 % du montant total* + 60 € de frais de traitement par passager

Entre 7 et 2 jours avant le départ : 75 % du montant total* + 60 € de frais de traitement par passager

A - 2 jours avant le départ : 100 % du montant total TTC**

Package/forfaits après émission du titre de transport ; vol affrété tarif " promo "

Jusqu'à 2 jours avant le départ : 90 % du montant total* + 60 € de frais de traitement par passager

A - 2 jours avant le départ : 100 % du montant total TTC**

CONDITIONS « VOL CHARTER SEUL »(SANS PRESTATIONS)

A + 30 jours avant le départ : 10 % du montant total* + 60 € de frais de traitement par passager

Entre 30 et 21 jours avant le départ : 10 % du montant total* + 110 € de frais de traitement par passager

Entre 20 et 8 jours avant le départ : 25 % du montant total* + 110 € de frais de traitement par passager

A moins de 7 jours avant le départ ou non présentation au vol : 100 % de frais – billet non remboursable