

CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE 2018-2020

LES VOYAGES MUGLER (ci-après nommée VMR) est une société par actions simplifiée au capital de 96256 euros dont le siège social est situé au 13 rue de la gare, 67540 INGWILLER, immatriculée au registre des agents de voyages sous le numéro IM 067100015. Sa garantie financière est assurée par APST, 15 avenue Carnot 75017 Paris. Le groupe Voyages Mugler-Ringenbach a souscrit une assurance afin de garantir les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle auprès de la société HISCOX dont le siège social est au 19 rue Louis le Grand 75002 Paris.

ARTICLE 1 : OBJET ET PORTÉE DES CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE

Les présentes conditions de vente sont applicables aux ventes effectuées à partir du 1^{er} juillet 2018 pour des départs compris entre le 1^{er} juillet 2018 et le 31 mars 2020 concernant :

- les prestations commercialisées par VMR dans le cadre des brochures VMR pour les réservations à compter du 1^{er} juillet 2018 jusqu'au 31 mars 2020,
- les prestations commercialisées par VMR dans le cadre de forfaits touristiques combinant plusieurs prestations parmi une sélection de VMR,
- les prestations "sur mesure", hors brochure, proposées par VMR (ci-après les "Prestations Sur Mesure").

Par conséquent, les présentes conditions de vente annulent et remplacent l'intégralité des conditions générales et particulières de vente figurant dans les brochures précitées, pour les seules réservations effectuées à compter 1^{er} juillet 2018 concernant les départs entre le 1^{er} juillet 2018 et le 31 mars 2020. Il est précisé que les contrats conclus avant le 1^{er} juillet 2018 restent soumis aux conditions de vente et aux lois et réglementations en vigueur à la date de réservation. Ces conditions générales et particulières régissent les ventes de voyages ou de séjours au sens du code du Tourisme par VM et, dans les cas où elles le stipulent expressément, les ventes de vols secs et d'autres prestations touristiques isolées. L'achat de voyages, de séjours, de prestations proposées (en brochures, dans les Forfaits Sélection, Sur Mesure, sur notre site internet ou vols secs), entraîne l'entière adhésion du client à ces conditions générales et particulières de vente et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions. Les réservations effectuées par le biais du service "Groupes" de VMR sont soumises à des conditions spécifiques établies au cas par cas.

ARTICLE 2 : INFORMATION PRÉALABLE

Conformément à l'article L211-8 du code du Tourisme, les devis et/ou propositions de contrat comprenant celles des informations de l'article R211-4 qui sont adéquates pour le contrat envisagé, complétés par les brochures (et fiches techniques, le cas échéant) diffusées par VMR, les conditions de vente ainsi que par les modèles d'information résumant les droits des voyageurs, ont vocation à informer les clients, préalablement à la signature du contrat de vente, notamment sur les caractéristiques principales des prestations proposées relatives au transport et au séjour, les coordonnées de VMR, le prix et les modalités de paiement, les conditions d'annulation et de résolution du contrat, les assurances et les conditions de franchissement des frontières. Afin de connaître tous les prix applicables, le client est invité à se rapprocher de son agence de voyages.

Conformément à l'article L211-9 du code du Tourisme, les parties conviennent expressément que VMR pourra apporter des modifications aux informations figurant dans les brochures, relatives notamment au prix, aux caractéristiques des prestations de transport et de séjour, à l'identité du transporteur aérien, aux dates d'ouverture et de fermeture des hôtels, aux itinéraires des circuits, au nombre minimal de personnes requis le cas échéant pour la réalisation du voyage etc. ...

ARTICLE 3 : INSCRIPTION ET PAIEMENT

3.1 Inscription

- L'inscription à un voyage, un séjour ou toute autre prestation engage définitivement le client qui ne peut annuler que dans les conditions de l'article 6 ci-après.
- Le signataire du contrat de voyage doit être majeur et avoir la pleine capacité juridique pour effectuer une réservation. Le signataire du contrat de voyage agit tant pour son compte que pour celui des personnes associées à sa réservation ; il garantit à ce titre être valablement autorisé à agir à ce titre, garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier.
- Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet. Le mineur devra voyager accompagné de son représentant légal ou d'une personne majeure assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur.
- Si, au moment de l'inscription, la disponibilité du séjour ou de certaines prestations n'est pas certaine, le client en serait informé par le détaillant qui confirmera, selon le cas, la disponibilité ou l'indisponibilité du séjour ou de la prestation dans un délai de 7 jours. En cas d'indisponibilité, l'inscription sera caduque et l'acompte sera remboursé au client, à l'exclusion de tout autre montant.
- Les clients bénéficiant de réduction ou de tarif préférentiel dans le cadre d'accords conclus entre VMR et certains organismes devront justifier leur qualité d'ayant droit par tous moyens appropriés. À défaut de transmission des documents dans les délais requis, la réservation sera soit maintenue au tarif normal applicable, soit annulée du fait du client qui devra supporter les frais d'annulation applicables.
- Les excursions présentées dans les brochures ne peuvent être réservées qu'en complément d'un circuit, d'un séjour, d'un voyage à la carte ou d'une escapade. Il est impossible de s'inscrire à une excursion seule.

3.2 Acompte à l'inscription

Le client verse au moment de l'inscription un acompte représentant :

- 30 % du montant total du voyage pour les prestations visées à l'article 6.2.1 et/ou pour les Prestations Sur Mesure sans vol,
- 100 % du montant total du voyage pour toute inscription à moins d'un mois du départ.

Cas particuliers

Si le client demande l'émission anticipée de ses billets d'avion (que cette demande intervienne au moment de l'inscription ou dans le délai compris entre l'inscription et 30 jours avant le départ), il doit payer, en complément de l'acompte, le montant total (taxes incluses) des billets d'avion.

3.3 Paiement du solde

Le client doit impérativement solder son voyage 31 jours avant le départ (date de réception du paiement) auprès de son agence de voyages. À défaut, VMR ne sera pas tenue de conserver la disponibilité du voyage, du séjour, du vol ou, d'une manière générale, des prestations, qui sont considérés comme annulés du fait du client. Dans ce cas, VMR sera en droit de conserver une somme correspondant à l'indemnité d'annulation prévue à l'article 6 ci-dessous, ainsi que les frais de service et les assurances souscrites, qui ne sont pas remboursables.

ARTICLE 4 : PRIX

4.1 Le prix comprend/ne comprend pas

D'une manière générale et sauf mention contraire, les prix mentionnés en brochure s'entendent par personne (adulte), au départ de certaines villes (sauf prestations terrestres seules : hors vols), base chambre/cabine double. À tout moment, pour connaître le prix exact en vigueur du voyage sélectionné, il convient de s'adresser soit à son agence de voyages soit de consulter le site internet. Le prix du voyage doit impérativement être confirmé par l'agence au moment de l'inscription au voyage.

Le prix comprend :

le client est invité à se référer à tout descriptif de prix figurant dans la brochure de VMR

Le prix ne comprend pas :

- d'une manière générale et sauf mention contraire :
- pour les forfaits : selon les destinations, les taxes de séjour (TS) à régler sur place dans les hôtels et/ou les taxes de sorties de territoire (TT) ;
- les suppléments optionnels (ex : catégorie de chambres/cabines, supplément bagages, modification de la formule de restauration etc...), les boissons, les dépenses à régler sur place, les spectacles, les excursions, les frais de vaccin, les visas, les assurances, les bagages en soute, les éventuelles cartes de tourisme ou caution... ainsi que tout service ou prestation non expressément mentionné au descriptif ;
- pour les prestations terrestres seules : les vols, la taxe de séjour, les suppléments optionnels (ex : catégorie de chambres/cabines, supplément bagages, modification de la formule de restauration etc...), les boissons, les dépenses à régler sur place, les spectacles, les excursions, les frais de vaccin, les visas, les assurances, les éventuelles cartes de tourisme ou caution... ainsi que tout service ou prestation non expressément mentionné au descriptif.

4.1.1 Il est par ailleurs précisé ce qui suit :

- Les détaillants se réservent le droit de facturer des frais qui leur sont propres (frais de dossier, de service, billetterie ou autre) : se renseigner auprès de son détaillant.
- Sauf mention contraire, toute personne s'inscrivant seule se verra appliquer le supplément chambre individuelle.

4.2.1 Offres promotionnelles

Sauf mention contraire, les réductions de prix, les offres spéciales mentionnées dans les brochures et les offres promotionnelles ne sont pas cumulables entre elles, ni avec d'autres réductions de prix ou offres promotionnelles proposées ponctuellement par VM. Il est précisé que les offres promotionnelles ne concernent pas les clients ayant déjà effectué leur réservation à la date de l'offre. Aucun remboursement ne pourra donc être effectué dans ce cas. Les réductions de prix, offres spéciales, promos, etc... mentionnées en brochure sont limitées au stock alloué (par produit, ville et date de départ). Les conditions spécifiques applicables aux offres promotionnelles sont précisées sur le support de publication de l'offre et/ou aux présentes conditions.

4.2.2 Offres spéciales et promotionnelles

Les offres spéciales et promotionnelles sont soumises à des conditions de validité et de disponibilité qui leur sont propres, en fonction du produit choisi, et jusqu'à épuisement du stock attribué au voyageur. Les stocks peuvent être très limités, il appartient au client de les consulter.

NB : sauf exception (nous consulter), ces offres et/ou avantages ne s'appliquent pas aux passagers n'effectuant pas le transport international avec le voyageur.

4.3

Certaines brochures tiennent compte des tarifs pratiqués par certaines compagnies aériennes à la date d'établissement des brochures, en fonction des destinations, des dates de départ et des classes de réservation. Les compagnies aériennes ont la faculté de modifier ces tarifs tant que les billets ne sont pas émis. Le détaillant communiquera au client les prix applicables au moment de la réservation.

ARTICLE 5 : RÉVISION DU PRIX

5.1 Les prix pourront être modifiés par VMR :

- À tout moment avant la réservation effective du client. Dans ce cas, le prix en vigueur lui sera confirmé avant toute inscription par son détaillant.
- Et dans les conditions du présent article ci-après pour les clients déjà inscrits (le cas échéant).

Dans le cas des forfaits pré-définis en brochure, le prix du forfait est calculé sur la base d'un prix du vol spécialement négocié par VMR dans une classe tarifaire dédiée, pour le jour de départ cité en référence et dans la limite du stock disponible. Lorsque le stock dans cette classe est atteint, un supplément pourra être appliqué pour les réservations effectuées dans une autre classe tarifaire, sur le même vol ou sur un autre vol ; le montant de ce supplément sera communiqué préalablement à la réservation.

5.2 Les modifications pourront concerner :

- Le coût du transport : lié à celui du carburant et aux redevances et taxes afférentes aux transports (telles que taxes d'atterrissage, de survol, de sécurité d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports).
- Les droits d'entrée dans les sites.
- Les variations du cours des devises. Les taux de devises utilisés au 27/07/17 pour la brochure 2018 et au 01/06/18 pour la brochure 2019, garantiront les prix, à partir de ces-dits taux. La part tarifaire en devise peut représenter, selon les destinations, 30 à 80 % du prix total du voyage.

En cas de modification significative d'un ou plusieurs de ces éléments, VMR se réserve le droit de répercuter la variation sur le prix de vente, y compris pour les prestations ayant été réglées partiellement ou intégralement.

En cas d'augmentation supérieure à 8 % du prix total de la prestation, le client aura la faculté, soit d'accepter l'augmentation, soit d'annuler

son voyage sans frais, à condition de notifier cette annulation plus de 20 jours avant le départ, par lettre recommandée A/R. Les acomptes perçus, ne portant pas intérêt, lui seront alors restitués, sauf mention spéciale indiquée dans les contrats groupe.

Les prix communiqués par VMR ne feront l'objet d'aucune modification au cours des 20 jours précédant le voyage, à l'exception des taxes, hausse carburant et redevances afférentes aux transporteurs et aux gouvernements des pays de départ, de transit et d'arrivée.

5.3 Cas particuliers

Une fois la réservation effectuée, les prix des prestations réservées sont fermes et définitifs. Ils ne pourront donc pas être révisés à la hausse ou à la baisse et ce, quelles que soient les variations du cours des devises, du prix du transport et/ou des taxes. Cette garantie ne s'applique pas aux éventuels vols et post-acheminement pour lesquels les variations communiquées par les compagnies seront répercutées à l'identique. La garantie des prix ne couvre que les éléments inclus dans les forfaits. Par conséquent, si une nouvelle charge devient obligatoire (ex : taxe locale, frais de visa) elle devrait être supportée par le client. Concernant les circuits, les prix peuvent être révisés par le voyageur, à la hausse ou à la baisse, conformément au code du Tourisme, afin de tenir compte de l'augmentation ou baisse éventuelle des taxes et redevances (prix ayant été calculé notamment sur la base des taxes et redevances connues au 15/07/17 pour la brochure 2018 et au 20/06/18 pour la brochure 2019. Par ailleurs, pour les forfaits comprenant un vol régulier, le voyageur répercuté aux clients, le cas échéant, le montant de la surcharge carburant qui lui a été communiqué et directement appliqué par la compagnie aérienne. Les prix peuvent être révisés par VMR, tant à la hausse qu'à la baisse, y compris pour les clients déjà inscrits, dans les conditions et selon les modalités ci-après. Toutefois et conformément à l'article L. 211-12 du code du Tourisme, aucune modification du prix ne pourra être appliquée au cours des 20 jours qui précèdent la date de départ prévue, pour les clients déjà inscrits. Le prix de vente en vigueur au moment de l'inscription sera indiqué lors de la conclusion du contrat de voyage. Les prix des produits concernés ont été établis notamment sur la base des redevances et taxes (taxe d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement, de sécurité, écotaxe, TVA locale...) connues au 15/07/17 pour la brochure 2018 et au 20/06/18 pour la brochure 2019. En cas de variation de ces données économiques, VMR se réserve le droit de répercuter intégralement ces variations, à la hausse ou à la baisse, en modifiant en conséquence le prix de vente, dans les limites légales prévues par les articles L. 211-12 et R. 211-8 du code du Tourisme.

Par ailleurs, pour les forfaits comprenant un vol régulier, VMR répercuté aux clients, le cas échéant, le montant de la surcharge carburant (ou de baisse carburant) qui lui a été communiqué par la compagnie aérienne et qui est directement pratiqué par cette dernière. Les compagnies aériennes peuvent décider d'appliquer plusieurs hausses consécutives. Dans ce cas, ces hausses seront intégralement répercutées par VMR aux clients.

ARTICLE 6 : ANNULATIONS OU MODIFICATIONS DU FAIT DU CLIENT

6.1

Conformément à l'article L211-11 -14 l du code du Tourisme, le client peut annuler le contrat à tout moment moyennant le paiement des frais ci-dessous. Toute demande d'annulation ou de modification émanant du client devra être adressée au détaillant par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. La date de réception de cette demande sera celle retenue pour le calcul des frais visés ci-après :

6.1.1

Voyages, circuits, autotours, séjours pré-définis en brochure comprenant un vol affrété/spécial ou régulier (à l'exception des cas particuliers visés ci-dessous) ; et Forfaits Sélection VM (sauf cas 6.1.2) :

	Modification	Annulation
À plus de 45 jours avant le départ (et avant émission des billets)	150 € par pers.	150 € par pers.
De 44 à 31 jours (et avant émission des billets)	150 € par pers.	15 % du prix total*
De 30 à 22 jours avant le départ	50 % du prix total (minimum 50 €)	50 % du prix total*
De 21 à 8 jours avant le départ	75 % du prix total (minimum 50 €)	75 % du prix total*
À moins de 8 jours avant le départ	100 % du prix total (minimum 50 €)	100 % du prix total*

*minimum 150 €. En cas d'annulation survenant après l'émission du ou des billet(s), les frais retenus seront de 100 % du montant du ou des billet(s).

Lorsque l'annulation survient alors que les demandes de visa ont été effectuées auprès des différents consulats, les frais de visa ne seront pas remboursés.

Certaines destinations justifient des conditions d'annulation différentes qui figurent à la page du descriptif du voyage. Ce sont alors ces conditions qui s'appliquent et non celles ci-dessus.

Les tarifs des vols inclus dans le prix des voyages dépendent de la disponibilité au moment de la réservation.

Si nous sommes obligés d'acheter des vols supplémentaires, nous nous réservons le droit d'appliquer un supplément dont le montant sera communiqué à l'inscription.

Ces vols supplémentaires demandant une émission immédiate des billets, ils ne seront ni modifiables ni remboursables.

6.1.2 Programmes spécifiques

Les circuits suivants sont soumis à des conditions de modification ou d'annulation particulières :

- Asie du Sud-est : vols intérieurs achetés sur tous les programmes : annulation ou modification : 50 €/vol,
- Népal Bouthan : vols intérieurs : annulation ou modification : 145 \$/vol pour le Népal et 460 \$ pour le Bouthan/2 vols,
- Polynésie : + 61 j : 10 % ; de 60 j à 31 j : 40 % ; de 30 j à 21 j : 60 % ; à -20 j : 100 %
- Sri Lanka/Maldives : annulation ou modification : - 51 jours avant le départ : 100 % du séjour total Maldives,
- Rwanda : En plus de l'acompte, rajouter le permis gorilles à 600 \$: perdu en cas d'annulation.

CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE 2018-2020

6.1.3 Pour des ventes privées ou des ventes flash, des conditions d'annulation et/ou de modification sont appliquées :

- De 80 à 31 jours avant le départ 40 % du montant TTC du voyage,
- De 30 à 15 jours avant le départ 80 % du montant TTC du voyage,
- A moins de 15 jours avant le départ 100 % du montant TTC du voyage.

6.1.4 Pour les vols affrétés ou réguliers ou low-cost vendus seuls : 100 % du montant de la réservation pour toute modification ou annulation, sous réserve de conditions plus favorables appliquées par la compagnie aérienne.

6.1.5 Pour les Prestations Sur Mesure :

Pour les prestations sur mesure et "à la carte", les frais de modification et/ou d'annulation suivants s'appliquent :

- A plus de 60 jours avant le départ : 100 € par personne.
- De 60 à 31 jours avant le départ : 30 % du prix total (min. 100 €).
- A moins de 30 jours avant le départ : 100 % du prix total.

Lorsque les prestations sur mesure sont associées à un vol, les frais précités se cumulent avec les frais applicables au vol associé dans les conditions du point 6.2.4.

6.1.6 Généralités

Il est précisé que la modification d'un voyage comportant un transport sur vol régulier entraîne l'annulation du titre de transport nominatif puis l'émission d'un nouveau billet par la compagnie aérienne. L'émission du nouveau billet est soumise à disponibilité du vol. Cette disponibilité peut alors être avec ou sans supplément (l'application ou non du supplément dépend de la catégorie tarifaire des places disponibles par rapport à la classe tarifaire souscrite dans le cadre du séjour ou du circuit initial). Avant le départ, toute demande de correction d'orthographe dans le prénom ou le nom d'un passager donnera lieu à l'application des frais de modification mentionnés ci-dessus, sous réserve de conditions plus favorables appliquées par la compagnie. En tout état de cause, toute modification cumulée des noms et prénoms sera traitée comme une cession dans les conditions de l'article 16 ci-après. Toute modification ou annulation de prestations optionnelles réservées postérieurement à la réservation initiale et/ou en supplément d'un forfait prédéfini en brochure donne lieu à l'application de frais à hauteur de 100 % du prix de la prestation optionnelle, ce dès la réservation, sauf conditions plus favorables selon les prestataires. Toute prestation non consommée ou partiellement consommée ne donnera lieu à aucun remboursement. Lorsque le client ne se présente pas au départ à l'enregistrement ou à la première prestation aux heures et aux lieux mentionnés dans son carnet de voyage/convocation ou si le client se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage (défaut de présentation des documents nécessaires, tels que passeport, visa, certificat de vaccination, ou autres causes...) le voyage n'est pas remboursé et les frais d'annulation ci-dessus sont dus à VM, sous réserve de l'article 15.10.

Par ailleurs, l'interruption du voyage par le client, sa renonciation à certaines prestations comprises dans le forfait (ou en supplément du prix du forfait), ne donne lieu à aucun remboursement.

L'annulation par le client d'un ou plusieurs participants inscrits sur le dossier entraîne, le cas échéant :

- Les frais visés au présent article 6.
- Un réajustement tarifaire (ex : application du tarif "chambre individuelle" au lieu du tarif "chambre double").
- Une répartition du coût total de la location entre les participants toujours inscrits etc...).

6.2

Conformément à l'article L221-28 du code de la Consommation applicable en matière de contrats conclus à distance et hors établissement, les prestations touristiques proposées par VMR ne sont pas soumises au droit de rétractation.

6.3

Le client a également la possibilité d'annuler son contrat avant le départ dans les conditions prévues par l'article L211-14 II du code du Tourisme, étant précisé que l'appréciation de la survenance de ces circonstances reposera sur des éléments objectifs.

6.4

Toute modification du programme sur place (prolongation, retour différé, modification d'hôtel...) à la demande du client sera soumise à l'accord préalable de VMR. Toute modification se fera sous réserve de disponibilités (hôtelière et/ou aérienne et/ou des transféristes) et du paiement des frais afférents par le client (paiement du prix du transfert, des nuitées complémentaires, d'un nouveau vol...) étant entendu que ces frais pourront, dans certains cas, être différents des prix figurant en brochure.

ARTICLE 7 : MODIFICATION OU ANNULATION DU FAIT DE LFDC AVANT DÉPART

7.1 Modification du fait de VMR avant le départ

Si, avant le départ, un événement extérieur, s'imposant à VMR au sens de l'article L. 211-13 du code du tourisme, contraint VMR à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le client, ce dernier sera averti par VMR ou par son détaillant, sur un support durable, le plus rapidement possible. Il lui sera proposé soit une modification du voyage, soit un voyage de substitution. Le client pourra alors, soit accepter la modification proposée en bénéficiant d'une réduction de prix appropriée, soit résilier le contrat. Le client qui opte pour la résiliation pourra obtenir le remboursement intégral des sommes. Le client devra faire part de sa décision (acceptation de la modification ou résiliation) dans un délai maximal de 7 jours à compter de la date de réception de l'information précitée. À défaut de réponse dans ce délai, le client sera réputé avoir accepté la modification proposée.

7.2 Annulation par VMR avant le départ

VMR peut annuler le voyage ou le séjour avant départ et, à défaut de solution de remplacement au tarif en vigueur, rembourser l'intégralité des sommes versées sans être tenue à une indemnisation supplémentaire, dans les cas suivants :

Lorsqu'un nombre minimal de participants est requis pour la réalisation d'un circuit ou d'un voyage et que ce nombre n'est pas atteint, sous réserve que VMR ou l'agence d'inscription en informe le client au moins 20 jours avant la date de départ. Si le nombre minimum n'est pas atteint, il sera, le cas échéant, proposé au client la possibilité de maintenir son voyage en supportant un supplément ou de décaler son voyage à une date ultérieure. Le voyage pourra également être annulé dans les conditions ci-dessus.

Ce qui précède s'applique également aux pré-voyages ou extensions prévus avec un minimum de participants. Toutefois, dans le cas d'un circuit ou croisière en départ garanti, l'annulation du pré-voyage ou de l'extension par manque de participants s'assimile à une

modification essentielle du contrat. Le client pourra alors, soit accepter la modification proposée par VMR en bénéficiant d'une réduction ou adaptation du prix appropriée, soit résilier le contrat.

Si VMR est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables.

Dans les autres cas, si VMR décide d'annuler le voyage ou le séjour avant le départ et si les parties ne parviennent pas à un accord amiable sur un voyage ou séjour de substitution, VMR remboursera le client de l'intégralité des sommes versées et lui versera une indemnité au moins égale à la pénalité que celui-ci aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

ARTICLE 8 : DURÉE DU VOYAGE

La durée du voyage est calculée en nuitées (nombre de nuits). Elle prend en compte le temps consacré au transport (transferts inclus) et la durée du programme sur place, depuis l'heure de convocation à l'aéroport le jour du départ jusqu'à l'heure d'arrivée le jour du retour. Il est donc possible que la première et/ou la dernière nuit ou la première et/ou la dernière journée soit(en) intégralement consacrée(s) au transport. Le client est informé qu'il pourra être privé de quelques heures de séjour à l'arrivée ou/et au départ, ou que son séjour pourra se trouver prolongé, notamment en raison des horaires d'aviation imposés par les transporteurs, des aléas climatiques, de tout cas fortuit, d'impératifs de sécurité notamment en période de trafic intense où les rotations sont plus fréquentes et peuvent, entraîner certains retards. Il est vivement recommandé au client de ne prévoir aucun engagement la veille du départ en voyage ainsi que le lendemain du jour de retour. Le client est informé que des changements d'aéroports à l'aller et au retour peuvent se produire, notamment à Paris (entre Orly et Roissy). Départ de province : VMR multiplie les départs de province pour un grand nombre de circuits et de séjours. Si les dates de vol pour la province sont décalées par rapport au programme de référence mentionné le cas échéant en brochure, l'éventuelle journée en plus est libre et donc à la charge du client. De même, le retour à destination de la province peut être programmé plus tôt que celui du programme initialement mentionné en brochure. Dans ce cas, aucun remboursement de prestations non utilisées ne sera dû. En outre, en cas de nécessité, il se peut que le client soit acheminé par tout autre mode de transport. La prise de possession et la restitution de la chambre par le client se feront selon les usages de l'hôtellerie internationale et aucune réclamation ou demande de remboursement du client à cet égard ne sera prise en compte. Tous les circuits de VMR sont soumis à un nombre minimum et maximum de participants. Toutefois, VMR se réserve la possibilité d'augmenter le nombre maximum de participants dans la limite de 10 %.

ARTICLE 9 : CONVOCATION

9.1

Les informations et instructions concernant le voyage (horaires, rendez-vous, numéro de vol, etc...) seront précisées en temps utiles, par une convocation. À défaut de réception de ces documents, le client doit se manifester auprès de son détaillant.

9.2

Il est demandé au client de se conformer aux horaires mentionnés sur la convocation et de prendre en compte le temps d'attente dû aux formalités de douanes et de police.

Toute présentation ultérieure à l'heure limite d'enregistrement (H.L.E.) entraînera l'annulation du dossier et l'application des frais d'annulation correspondants.

ARTICLE 10 : FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Les formalités administratives figurant dans les brochures (et/ou, des Forfaits Sélection VMR, des Prestations Sur Mesure transmises directement par l'agent de voyage avant l'inscription) s'adressent uniquement aux ressortissants français. Pour les autres ressortissants, VMR attire l'attention du client sur la nécessité de se renseigner, avant de procéder à la réservation, sur les formalités à accomplir en contactant l'ambassade ou le consulat concerné. Des informations générales sont disponibles sur les sites www.diplomatie.gouv.fr, www.rapidevisa.fr et www.pasteur.fr. Les brochures VMR (et/ou le détailant, selon le cas) fournissent les renseignements sur les visas et les vaccins exigés pour chaque pays. Néanmoins, compte tenu de l'évolution parfois rapide de la situation administrative, politique ou sanitaire dans certains pays, les brochures peuvent ne pas être à jour et les informations disponibles les plus récentes, seront alors communiquées au détaillant ou, si celles-ci venaient à être modifiées après l'inscription définitive du client, par téléphone ou par courrier.

Pièce d'identité et visa : Il appartient au client de s'assurer qu'il est en règle (et que les personnes figurant sur son dossier le sont également) avec les formalités de police, de douane et de santé, qui lui ont été indiquées pour la réalisation du voyage et de s'assurer que les noms et prénoms qui figurent sur leurs documents de voyage correspondent exactement à ceux figurant sur leur pièce d'identité, passeport, visas etc... Pour voyager dans les pays de l'Union Européenne et de l'Espace Schengen il faut être en possession d'une carte nationale d'identité (CNI) et/ou d'un passeport tous deux en cours de validité et en bon état. Certains pays exigent que la validité du passeport et/ou de la CNI soit supérieure à 6 mois après la date de retour, ainsi que la présentation d'un billet de retour ou de continuation, de fonds suffisants, d'une attestation d'assurance assistance, d'un carnet de vaccination international et d'un visa (se référer au pays de destination). Il est précisé que le délai de délivrance d'un visa et la décision relative à la délivrance ou non d'un visa incombent aux autorités des pays de destination, seules compétentes en la matière. Les passeports et/ou CNI périmés ou en mauvais état ne sont pas acceptés pour voyager. Il convient donc de vérifier les documents exigés par le pays de destination. Les clients ayant réservé des vols à tarif typologique (famille, jeunes, couples, seniors...) doivent être en mesure de présenter les justificatifs adéquats pouvant leur être réclamés lors des enregistrements.

Attention : la prolongation de la validité de la CNI, désormais d'une durée de 15 ans au lieu de 10, peut impliquer de voyager avec une CNI dont la date de validité est facielement expirée. Celle-ci peut être refusée par certains pays étrangers. Aussi, afin d'éviter tout risque de blocage ou de refus d'embarquement, VMR recommande dans ce cas de voyager avec un passeport dont la validité doit correspondre à celle demandée par le pays de destination. La prolongation de cette validité n'est valable que pour les personnes majeures au moment de la délivrance de la CNI (se reporter aux informations données par la Préfecture de Police).

Mineurs :

Tout mineur français doit être en possession d'une pièce d'identité. Pour les destinations de l'Union Européenne et de l'Espace Schengen l'enfant mineur français peut voyager avec une carte nationale d'identité (CNI) ou un passeport nominatif (valable 5 ans), tous les deux en cours de validité et en bon état. Pour toutes les autres destinations, il doit être en possession d'un passeport en cours de validité ou valide plus de 6 mois après la date de retour et en bon état et d'un visa selon le pays de destination. Dans tous les cas les passeports et/ou CNI facielement périmés ou en mauvais état ne sont pas acceptés pour voyager. Le livret de famille ne constitue pas une pièce d'identité permettant, à lui seul, de voyager et il ne peut pas se substituer ni au passeport ni à la CNI.

Attention : un mineur, quelle que soit sa nationalité, résidant en France, et non accompagné de ses parents (ou d'une personne détentrice de l'autorisation parentale), ne peut pas quitter la France sans autorisation. L'autorisation de sortie du territoire prend la forme d'un formulaire à télécharger Cerfa N°15646*01, à remplir et signer. Il est disponible sur le site <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1359> L'enfant qui voyage à l'étranger sans être accompagné de l'un de ses parents doit présenter les 3 documents suivants :

- La pièce d'identité du mineur : carte d'identité ou passeport.
- Le formulaire signé par l'un des parents titulaires de l'autorité parentale.
- La photocopie du titre d'identité du parent (ou représentant parental) signataire du formulaire.

Attention, si l'enfant voyage avec un seul de ses parents, et s'il n'a pas le même nom et/ou s'il n'habite pas à la même adresse que le parent qui l'accompagne, il sera réclamé la preuve que l'autre parent autorise ce voyage sous forme d'une lettre manuscrite rédigée par le parent qui ne voyage pas et autorisant l'enfant à voyager + la copie du livret de famille + la copie de la pièce d'identité du parent qui ne voyage pas. Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet. Le mineur devra voyager accompagné de son représentant légal ou d'une personne majeure assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur.

Important :

un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol faute de présenter les documents exigés (passeport, visas, certificats de vaccinations, billets...) ne pourrait prétendre à aucun remboursement sauf cas prévu à l'article 15.10. Il en va de même pour les escales, les transits... Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de voyage (billets ou rachat de billets) restent à la charge du client et ne peuvent, en aucun cas, être remboursés. En cas de survenance d'un événement politique ou sanitaire (préalablement ou postérieurement à la signature du contrat) pouvant présenter des contraintes ou dangers pour le client, VM pourra subordonner le départ du client à la signature d'un document aux termes duquel le client reconnaîtra avoir pris connaissance des risques associés à son séjour. VM peut aussi être amenée à annuler le séjour du client.

ARTICLE 11 : OBLIGATION D'INFORMATION À LA CHARGE DU CLIENT

Le client doit informer son agence d'inscription, par écrit et 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 ou présentant un autre handicap pouvant nécessiter une assistance particulière, présence d'un animal, transport d'instruments de musique, etc...) et de toute demande spéciale. Les compagnies aériennes ont toute latitude pour accepter ou refuser notamment l'enregistrement de bagages volumineux ou spéciaux.

ARTICLE 12 : INFORMATION PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Le détaillant informe le client concernant l'adaptation aux personnes à mobilité réduite concernant le voyage ou le séjour de vacances choisi par ce dernier.

Les hôtels indiqués comme étant adaptés, d'une manière générale, aux personnes à mobilité réduite sont ceux disposant de chambres en ce sens et de parties communes avec facilités d'accès, selon les normes locales en vigueur.

Par ailleurs, les transferts collectifs (de norme locale) prévus dans les séjours proposés par VMR sont adaptés aux personnes à mobilité réduite accompagnées ou ne nécessitant pas d'aide extérieure substantielle, et dont l'équipement peut être entreposé dans les soutes du moyen de transport utilisé.

À la demande du voyageur, VMR ou le détaillant fournit des informations plus précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour à ses besoins.

ARTICLE 13 : ASSURANCES

Aucune assurance couvrant les frais d'annulation du contrat, les bagages, l'assistance/rapatriement en cas d'accident, de maladie ou de décès, n'est comprise dans les formules de voyages. Toutefois, le client peut souscrire une assurance optionnelle en ce sens aux conditions mentionnées dans la brochure, sous la rubrique "Assurances voyage". En cas d'annulation du voyage ou du séjour par le client, la prime d'assurance n'est pas remboursable. En outre, ces assurances sont non cessibles. Si le client justifie d'une garantie antérieure pour les risques couverts par l'assurance souscrite, le client a la possibilité de renoncer sans frais à cette assurance dans un délai de 14 jours à compter de sa conclusion et tant qu'aucune garantie n'a été mise en œuvre.

ARTICLE 14 : RESPONSABILITÉ

Le détaillant et l'organisateur sont responsables de la bonne exécution des services de voyages prévus au contrat conformément à l'article L211-16 du code du Tourisme et sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L211-17-1 du code du Tourisme.

En aucun cas, VMR ne pourra être tenue pour responsable des dommages imputables soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables. La responsabilité de VMR ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects.

VMR ne pourra être tenue pour responsable de l'exécution des prestations achetées sur place par le client et non prévues au descriptif, ni des pré-acheminements ou post-acheminements pris à l'initiative du client. VMR conseille de manière générale de prévoir un temps de connexion minimum de trois heures et

CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE 2018-2020

recommande à ses clients devant effectuer un pré ou un post acheminement, de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, afin d'éviter le risque éventuel de leur perte financière. La responsabilité des compagnies aériennes est limitée en cas de dommage, plainte ou réclamation de toute nature, exclusivement au transport aérien des passagers et de leurs bagages comme précisé dans leurs conditions de transport et conformément aux dispositions des conventions internationales en vigueur (Convention de Varsovie de 1929, Convention de Montréal du 28 mai 1999) et/ou des règlements communautaires (notamment le règlement CE 261/2004 du 11 février 2004). La responsabilité de VMR ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien telle que résultant de l'application des règles ci-dessus. Dans les autres cas et à l'exception des préjudices corporels ou des dommages causés intentionnellement ou par négligence, les dommages et intérêts versés par VMR ne pourront excéder trois fois le prix total du voyage ou du séjour.

Il est de la responsabilité du client de respecter toutes les règles et consignes de sécurité. Le client se doit de faire preuve de bon sens, de prudence et de précaution lors des activités auxquelles il participe. Il appartient au client de respecter le règlement intérieur des hôtels dans lesquels il séjourne et de ne pas faire preuve d'incivilité durant son voyage. À défaut l'hôtelier et/ou VMR seront autorisés à interrompre le séjour du client du fait de son comportement fautif. Dans un tel cas, le client n'aura droit à aucun remboursement ni indemnité et supportera seul tous les frais consécutifs à son interruption de son séjour.

ARTICLE 15 : TRANSPORT AÉRIEN

15.1 Identité du transporteur aérien

Pour ses voyages, VMR confie la réalisation de ses vols à des compagnies régulières, vols affrétés ou low cost. VMR a recours aux services des compagnies aériennes régulières française ou étrangère, dûment autorisée par la DGAC ou par son autorité de tutelle, à survoler et desservir les territoires français et de destination. Tout changement ou modification de la compagnie aérienne sera portée à la connaissance du client dans les conditions des textes applicables précités.

15.2 Conditions de transport

D'une manière générale, le transport aérien est soumis aux conditions générales de transport de chaque compagnie aérienne (accessibles sur le site de la compagnie), sous réserve des présentes conditions générales et particulières qui prévalent sur certains points (tel que la franchise du bagage autorisé en soute) et sauf autres mentions contraires dérogatoires.

15.3 Bagages

Le poids des bagages autorisé est différent sur les vols nationaux et internationaux, et selon les compagnies et/ou les types de vols. Les détaillants de VMR renseigneront le client à ce sujet. À défaut d'indication contraire, un bagage en soute est inclus sur les vols affrétés et vols réguliers ou low cost proposés par VM. Il est précisé à cet égard que les frais relatifs à un supplément de bagage resteront à la charge exclusive du client. Les règles restrictives en matière de bagages (produits interdits, taille/poids des bagages cabines le cas échéant...) sont disponibles sur les sites des compagnies aériennes concernées ; ces dernières sont seules décisionnaires en la matière. Toutes les mesures de sûreté peuvent être consultées sur le site internet du Ministère de l'Environnement, de l'Energie et de la Mer, rubrique "Transports", "Mesures de Sûreté". En cas de perte ou de détérioration des bagages durant le transport aérien, il appartient au client de faire une déclaration à l'aéroport d'arrivée auprès de la compagnie aérienne.

15.4 Horaires/Lieu des escales et correspondances

Lorsqu'ils sont connus avant la réservation ou au moment de la réservation, les horaires prévisionnels de départ et de retour sont communiqués au client, étant précisé qu'ils sont susceptibles de modification. En effet, étant donné le nombre important d'aéroports de départ et les contraintes liées à chaque aéroport, ces horaires peuvent varier et sont souvent confirmés définitivement en temps utiles avant le départ. De plus, un incident technique, de mauvaises conditions climatiques ou d'autres éléments peuvent entraîner des retards importants ou même un changement d'aéroport. De même, lorsqu'ils sont connus avant la réservation ou au moment de la réservation, la durée et le lieu des escales et correspondances sont communiqués au client ; ils sont également susceptibles de modification. En tout état de cause et conformément à l'article L211-10 du code du Tourisme, il sera remis au client en temps utiles avant le début du voyage, les documents nécessaires et les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

15.5 Modifications/annulation

Pour certains voyages, les dates et/ou horaires de départ et/ou de retour sont susceptibles d'être modifiés si les conditions de la compagnie aérienne l'exigent. De même, le nom de l'aéroport (lorsque la ville desservie en comporte plusieurs) ou la compagnie aérienne sont mentionnés à titre indicatif ; ils peuvent donc être modifiés (dans les conditions prévues par la loi). Le client en sera avisé dans les meilleurs délais via le site web, e-carnet ou par téléphone/SMS et doit à cet effet communiquer ses numéros de téléphone lors de l'inscription. Il est fortement recommandé au client de communiquer un numéro de téléphone portable ; il est en effet indispensable, en particulier en cas de modification de dernière minute, que VMR puisse être en mesure d'informer le détaillant rapidement.

15.6 Confirmation retour

Certaines compagnies aériennes imposent au client de confirmer son retour, au plus tard 48 h avant la date de retour prévue. Il est vivement recommandé de confirmer le retour sur place auprès du transporteur ou, le cas échéant, du correspondant ou représentant local.

15.7 Vols spéciaux, vols affrétés, vols réguliers

Toute place non utilisée à l'aller ou au retour ne peut, en aucun cas, être remboursée. Le report sur un autre vol implique le paiement du nouveau vol. Les retours sur les vols affrétés ne sont pas modifiables. Tout billet perdu ou volé ne pourra être remboursé. Pour les vols réguliers, en cas de réémission du billet effectuée à la demande du client, des frais de réémission pourront être facturés au client.

15.8 Vols secs

Le client peut acquérir auprès de VMR des billets de transport seuls. La vente de billets seuls, également dénommée vente de "vols secs", se définit comme la vente du seul titre de transport aérien non accompagnée de prestations touristiques, tels que les séjours hôteliers ou les forfaits. Conformément aux articles L. 211-7 et L. 211-17 du code du Tourisme, ces prestations n'entrent pas dans le cadre des dispositions relatives à la vente de voyages et de séjours. Le cas échéant, le détaillant n'est responsable vis-à-vis du client qu'en qualité de mandataire des transporteurs dont elle commercialise les billets. Lorsque le détaillant agit en qualité de mandataire, aux termes des règles du mandat (article 1984 et suivants du code Civil), l'agence n'est responsable envers les tiers que de ses manquements à sa mission de mandataire. VMR ne sera par conséquent pas responsable si la compagnie aérienne n'assure pas le transport mentionné sur le billet, pour quelque cause que ce soit : surréservation, annulation, retard, faillite, défaillance technique, erreur ou modification de programmation ou d'aéroport d'arrivée ou de départ, litiges commerciaux avec des tiers. Toute réclamation devra être formulée directement auprès du transporteur dont le nom est mentionné sur le billet. En tant que mandataire (le cas échéant), VMR appliquera au client les prix fixés et appliqués par les transporteurs aériens au moment de la vente.

15.9 Bébé

Les enfants de moins de deux (2) ans ne disposent pas de siège dans l'avion (sauf demande expresse et paiement du prix correspondant). Si l'enfant est âgé de moins de deux (2) ans lors du départ, mais deux (2) ans au moment du retour, les compagnies aériennes peuvent facturer le prix d'un billet aller-retour. Lorsque l'enfant est âgé de moins de douze (12) ans lors du départ, mais de douze (12) ans au moment du retour, le tarif adulte est facturé. Dans tous les cas, les frais seront refacturés au client.

15.10 Remboursement des taxes

Le client qui a annulé avant départ ou qui n'a pas embarqué a la faculté d'obtenir le remboursement des taxes aéroportuaires en envoyant un courrier à VMR – Service clients. Il est précisé que la taxe dite de surcharge carburant, qui n'est pas remboursable, est parfois incluse dans le montant global des taxes figurant sur le contrat et/ou le billet (vols réguliers). Le montant des taxes remboursées correspond à celui remboursé par la compagnie.

15.11 Femmes enceintes

Les compagnies aériennes peuvent exiger des femmes enceintes, avant l'embarquement, un certificat médical mentionnant notamment le terme de leur grossesse. Dans tous les cas, les compagnies aériennes peuvent refuser le transport des femmes enceintes.

15.12 Passagers mineurs

Les parents d'enfants mineurs sont tenus de se renseigner sur les formalités particulières à accomplir. Les compagnies aériennes peuvent refuser le transport de mineurs non accompagnés ou subordonner leur transport à la réservation d'un billet avec une tarification particulière correspondant à leur prise en charge par les compagnies aériennes. Les clients sont invités à se renseigner auprès des compagnies aériennes.

15.13 Émission de CO²

Afin de connaître le volume de dioxyde de carbone émis au cours de son trajet, le client est invité à se connecter sur le lien mis à disposition par la Direction Générale de l'Aviation Civile, accessible à l'adresse suivante : <http://eco-calculateur.aviation-civile.gouv.fr/>.

ARTICLE 16 : CESSIION DU CONTRAT DE VOYAGE

Lorsqu'il porte sur un séjour ou un circuit, le client peut céder son contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui (modes d'hébergement et de pension identiques...), tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Le client ne peut pas céder son (ses) contrat(s) d'assurance ou d'assistance. Le cédant est tenu d'informer VMR ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception avant la date de début du voyage ou du séjour. Un nouveau contrat sera établi au nom du cessionnaire.

La cession du contrat entraîne dans tous les cas des frais administratifs de cession de 100 € par personne du VMR ainsi que, le cas échéant, les frais supplémentaires supportés par VMR en raison de cette cession. En particulier, les frais de cession supplémentaires qui seraient facturés par la/les compagnie(s) aérienne(s) seront appliqués au client, notamment dans le cas où le forfait cédé comporte un/des transport(s) sur un vol régulier ou low-cost et/ou si le(s) billet(s) a (ont) été émis. Il est précisé que dans certains cas, les compagnies aériennes facturent des frais supérieurs au prix du billet initial.

En tout état de cause, le cédant et le cessionnaire du contrat sont solidairement responsables du paiement de l'ensemble des frais visés ci-dessus ainsi que du paiement du solde du prix le cas échéant.

ARTICLE 17 : APRÈS-VENTE

17.1

Le voyageur est tenu de signaler toute non-conformité constatée sur place dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances. À ce titre, VMR recommande aux clients de signaler et de faire constater sur place par écrit auprès du représentant de VMR toute défaillance dans l'exécution du contrat. Le client a également la possibilité d'informer VMR notamment par le biais du numéro ou courrier électronique susvisés, ou le détaillant par l'intermédiaire duquel le voyage ou le séjour a été acheté. Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant éventuel des dommages-intérêts (ou réduction de prix) si le signalement, sans retard, avait pu éviter ou diminuer le dommage du client.

17.2

Sans préjudice de l'article 17.2, toute réclamation devra être transmise, accompagnée des pièces justificatives, dans un délai maximum de trente (30) jours après la date de retour. L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Toute appréciation subjective ne sera pas prise en compte. Le dédommagement éventuellement consenti pour une réclamation portant sur les prestations terrestres ne pourra être basé que sur le prix de ces dernières. VMR s'engage à faire le maximum pour traiter les réclamations dans un délai de quarante-cinq (45) jours à compter de la réception. Mais en fonction de la complexité et de la nécessité de diligenter des enquêtes auprès des hôtels ou prestations de services, ce délai pourra être allongé.

17.3

Après avoir saisi le service clients, et à défaut de réponse satisfaisante dans le délai susvisé, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisie sont disponibles sur son site : www.mtv.travel. Le cas échéant, le client peut également saisir la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n°524/2013 du Parlement européen et du Conseil (<https://webgate.ec.europa.eu/odr/>).

ARTICLE 18 : DONNÉES PERSONNELLES

Conformément à la loi Informatique, fichiers et libertés et aux dispositions relatives à la protection des données personnelles, les données concernant les clients sont nécessaires au traitement de leurs demandes et sont destinées à VMR, pour la gestion de leurs prestations. Afin de permettre l'exécution de la commande des clients, ces informations seront communiquées aux partenaires de VMR, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...), qui peuvent être situés hors de l'Union Européenne. D'une manière générale, les clients disposent notamment d'un droit d'accès, de portabilité, d'opposition, de rectification et de suppression relativement à l'ensemble des données les concernant à VMR. La politique de VMR en matière de données personnelles ("Politique de Confidentialité"), conforme au Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (Règlement n°2016/679), est disponible en agence ; VMR informe également les clients de leur droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, à l'adresse www.bloctel.gouv.fr.

ARTICLE 19 : VALEURS, VOLS ET PERTES

Il est fortement recommandé de ne pas emporter d'objets de valeurs (bijoux...) mais uniquement d'effets nécessaires et appropriés au but et conditions spécifiques du voyage. VMR n'est pas responsable des vols commis dans les hôtels. Il est recommandé aux clients de déposer les objets de valeur, papiers d'identité et titres de transport dans le coffre de l'hôtel. Le client est responsable de l'oubli ou de la perte d'objets intervenus notamment lors du transport ou des transferts. Il est en outre déconseillé de laisser dans les bagages confiés aux transporteurs tous papiers d'identité, médicaments indispensables, objets de valeur, espèces, appareils photographiques et numériques [...]. Le client peut établir une déclaration de valeurs à l'enregistrement.

ARTICLE 20 : TOURISME RESPONSABLE

VMR s'est engagé en faveur du tourisme durable, par la mise en place d'une politique plus respectueuse de l'environnement, des ressources, du patrimoine, de l'économie locale, des pays visités, ainsi qu'à travers la lutte contre l'exploitation sexuelle des enfants dans le tourisme. VMR encourage chacun de ses clients à adopter un comportement responsable et solidaire lors de ses voyages.

ARTICLE 21 : LOCATION DE VOITURES

Pour toutes locations de voitures, les conditions du loueur de voitures s'appliquent sauf en ce qui concerne les modifications et annulations pour lesquelles l'article 6 ci-dessus s'appliquera. Les conditions des loueurs étant particulières, il convient de consulter le voyageur avant la réservation pour connaître les spécificités de chaque destination et pouvoir réserver en toute connaissance de cause.

ARTICLE 22 : BON À SAVOIR

22.1 Classification des hôtels

La classification des hôtels qui est mentionnée en étoiles ou en catégorie hôtelière correspond à une classification en normes locales ; elle est effectuée par les ministères de tourisme locaux, selon des normes parfois très différentes ou inférieures aux normes françaises. Par ailleurs, pour une même catégorie, le confort peut varier d'un hôtel à l'autre.

22.2 Types de chambres

La chambre "double lit" est souvent composée de deux lits jumeaux et parfois d'un grand lit. La chambre "individuelle" est souvent moins bien située et plus petite qu'une chambre double et peut parfois être une chambre double occupée par 1 personne. La chambre "triple" est souvent une chambre double avec adjonction d'un lit supplémentaire ou d'appoint (confort sommaire). Ceci permettant de ne pas payer de supplément chambre individuelle, présente toutefois des inconvénients d'utilisation tels qu'espace réduit ou lit pliant. La chambre "quadruple" est souvent composée d'une seule chambre dont la capacité maximum est de 4 personnes (avec adjonction de lits supplémentaires, d'appoint ou superposés). En Amérique du Nord, les chambres triples et quadruples sont équipées de deux (2) lits doubles. La chambre "familiale" est composée d'une ou deux pièces (selon les établissements) et d'une salle de bains ou douche commune (avec adjonction de lits supplémentaires, d'appoint ou superposés). Les chambres "communicantes" sont disponibles dans certains établissements (parfois avec suppl.) en nombre limité et sous réserve de disponibilité, dont l'attribution est faite en priorité et sur demande aux familles avec enfants.

22.3 Repas

La demi-pension signifie petit déjeuner et déjeuner ou petit déjeuner et dîner. La pension complète signifie : petit déjeuner, déjeuner et dîner. Elle ne comprend pas les boissons, sauf indication contraire. La formule "tout inclus" signifie en général petit déjeuner, déjeuner, dîner, snacks et boissons locales (ou toute autre définition selon le descriptif de l'hôtelier). Attention, cette formule ne signifie pas pour autant que tout est gratuit, seul le descriptif fait foi. Toutes les prestations (boissons etc...) qui ne sont pas précisées ne sont pas incluses dans la formule réservée. Par ailleurs, les boissons incluses dans la formule sont uniquement des boissons locales. Toutes les boissons importées sont payantes, sauf mention contraire. L'eau en bouteille n'est pas garantie même dans la formule tout inclus ; elle peut être proposée en fontaine ou au verre. Enfin, les jus de fruits pressés ainsi que le café type "expresso" sont généralement en supplément.

22.4 Mini-club, Club ado, junior club ou garderie

Ne peuvent prendre en charge des enfants fébriles, malades ou nécessitant l'assistance particulière d'une personne ou d'une surveillance. Ces enfants resteront sous la garde de leurs parents. Dans certains établissements, l'inscription d'un mineur dans les services "enfant" est conditionnée à la remise préalable d'un document attestant que l'enfant est à jour de l'ensemble des vaccins obligatoires (photocopie carnet de santé). Ils ne fonctionnent qu'avec un minimum d'enfants pour constituer un groupe et les activités peuvent varier en intensité selon sa taille. L'âge minimum requis varie selon les hôtels. Un jour de fermeture par semaine est généralement prévu.

CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE 2018-2020

22.5 Animation

L'animation dans les hôtels est internationale.

22.6 Circuits

L'itinéraire des circuits est donné à titre indicatif. Les étapes des circuits peuvent être modifiées, inversées ou décalées en fonction des impératifs locaux. Les noms des hôtels sont donnés à titre indicatif et peuvent être remplacés par d'autres hébergements de catégorie similaire. La présence d'un guide ou d'un transfériste (le cas échéant) n'est assurée qu'à compter de l'arrivée dans le pays de destination. Il se peut qu'à certaines étapes et sur certains sites, un guide officiel local remplace votre guide habituel, ce dernier n'ayant pas le droit d'exercer sur le site en question (selon la législation du pays visité). Les autocars utilisés à destination n'ont pas les mêmes standards de qualité qu'en France, ils ne sont pas toujours équipés d'un système de climatisation et ne possèdent pas tous de sanitaires. Certains n'ont qu'une seule porte à l'avant.

22.7 Transferts

Le type de transfert inclus dans le prix est mentionné le cas échéant dans le descriptif produit. Il existe divers types de transferts (collectif : desserte de plusieurs établissements ; exclusif : desserte d'un seul établissement ; privé : associé à un seul dossier ; navettes locales publiques). Les chauffeurs et/ou transféristes 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, 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.

22.8 Règlement intérieur des hôtels

En s'inscrivant à un voyage ou séjour proposé par VMR, les voyageurs s'engagent à respecter le règlement intérieur des hôtels ou établissements dans lesquels ils séjournent (notamment les règles et consignes de sécurité), et à ne pas faire preuve d'incivilité.

ARTICLE 23 : LOI APPLICABLE

Le contrat de voyage conclu entre le client et VMR est soumis au droit français.

VOYAGES MUGLER RINGENBACH (Groupe MUGLER)

S.A.S. au capital social de 96256 € - RCSAVERNE 91B43

IM 067 100015 - Garantie financière APST 365 878 € RCP AXA, HISCOX

FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD POUR LES CONTRATS DE VOYAGE À FORFAIT

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 bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. VMR/le détaillant sont responsables de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. VMR dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait. L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services compris dans le contrat. Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant. Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires. Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait. En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème. Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage. L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. VMR a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : <https://www.legifrance.gouv.fr>