

*Conditions générales et  
particulières de vente*  
version en date du 1<sup>er</sup> septembre 2017

téléphone fixe : 02.38.84.32.18  
portable : 07.62.71.20.25  
e-mail : [contact@mondialnaturisme.com](mailto:contact@mondialnaturisme.com)

## Préambule

Les Conditions générales de vente qui suivent, définissent les conditions d'achat de prestations touristiques figurant sur le site [www.mondialnaturisme.com](http://www.mondialnaturisme.com) (ci-après dénommé le "Site"), et proposées par la société SAS DBFP Vacances (ci-après dénommée la "Société"), par internet et par téléphone, ainsi que les conditions d'accès et d'utilisation du Site.

Elles sont portées à la connaissance du Client avant tout engagement de sa part et constituent une partie de l'information préalable visée à l'article R. 211-4 du Code du Tourisme, outre les fiches descriptives des Prestations, et dans certains cas, les conditions particulières de paiement et d'annulation notamment, spécifiques à certains produits et prestations. Dans cette dernière hypothèse, les conditions spécifiques signalées sur le descriptif du produit prévaudront sur le texte des présentes conditions générales de vente. Les conditions spécifiques pourront renvoyer à certaines dispositions des conditions générales de vente des prestataires de la Société, qui seront dans cette hypothèse, portées à la connaissance du Client.

DBFP Vacances est immatriculée au Registre des Opérateurs de Voyage et de Séjours sous le numéro IM045170004. Conformément aux dispositions de l'article L. 211-18 et R. 211-26 à R. 211-34 du Code du Tourisme, DBFP Vacances est titulaire d'un contrat de garantie financière de la totalité des fonds déposés auprès de l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST), 15 avenue Carnot, 75017 PARIS, et d'une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle sous le numéro de contrat HSXPL310008223, souscrite auprès de la compagnie HISCOX Europe Underwriting Limited – HISCOX France, 19 rue Louis le Grand, 75002 PARIS.

En validant son contrat, le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes Conditions de ventes, disponibles sur le Site.

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

## Définitions

**Client** : toute personne physique majeure effectuant une réservation et souscrivant un contrat de vente avec la Société

**Prestation** : désigne une prestation de service touristique proposée sur le Site telle que l'hébergement ou le forfait touristique c'est-à-dire hébergement et transport aérien ou hébergement, transport aérien et prestation de services ou hébergement et prestation de services

**Cas de force majeure** : désigne tout fait ou événement imprévisible, irrésistible et extérieur à la volonté des parties, rendant l'exécution de la Prestation impossible et notamment, les conflits armés, les épidémies graves, les incendies, les tempêtes, les inondations, les séismes, cyclones, éruptions volcaniques, et toute autre catastrophe naturelle

## Conditions générales de vente

Les Conditions Générales de Vente sont extraites du Code du Tourisme (version consolidée du 1<sup>er</sup> août 2017) fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

### *Code du Tourisme – section 2 : contrat de vente de voyages et de séjours - article R. 211-3*

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur la ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

### *article R. 211-3-1*

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

### *article R. 211-4*

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

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;

- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

#### *article R. 211-5*

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel éléments.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

#### *article R211-6*

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

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;

- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
- 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
  - a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
  - b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
- 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;
- 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

#### *article R. 211-7*

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

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

#### *article R. 211-8*

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

des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

#### *article R. 211-9*

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

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

#### *article R. 211-10*

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

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

#### *article R. 211-11*

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

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

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

# Conditions particulières de vente

## Article 1- Engagement du Client

Le Client doit nécessairement disposer d'une adresse e-mail valable et active. Le Client doit s'assurer de la bonne réception de ses courriers électroniques, notamment par une consultation régulière de sa messagerie (boîte e-mail).

### 1.1- Utilisation du Site et informations fournies par le Client

L'achat de Prestation est réservé aux Clients majeurs (au plus de dix-huit ans ou au sens de la législation du pays d'accueil si la majorité intervient dans ce pays au-delà de dix-huit ans). La Société ne saurait accepter l'inscription d'un mineur non accompagné par une personne majeure. En conséquence, il ne pourra être reproché à la Société de ne pas exécuter les Prestations dans l'hypothèse où, malgré cette interdiction, un mineur non accompagné serait inscrit, à son insu, à l'un des séjours proposés sur le Site. Un tel agissement serait considéré comme une faute du Client exonérant la Société de toute responsabilité.

Le Client déclare utiliser le Site conformément aux Conditions de vente, et garantit la véracité et l'exactitude des informations qu'il fournit, en son nom et/ou au nom et pour le compte de tout bénéficiaire des Prestations, dont il reconnaît expressément être le mandataire.

S'il transmet des coordonnées erronées préalablement à l'établissement du devis et/ou du contrat de vente, la Société ne saurait voir sa responsabilité engagée et toute légèreté ou négligence du Client à cet égard ne pourra être imputable à la Société. Il appartient au Client de vérifier préalablement à la signature du contrat de vente, que les informations relatives aux bénéficiaires de la Prestation et aux passagers sont correctes, et le cas échéant, d'en demander la modification.

Une utilisation du Site qui serait frauduleuse, ou qui contreviendrait aux présentes Conditions de vente, justifierait que soit refusé au Client, à tout moment, l'accès aux Prestations.

L'acceptation des Conditions de vente vaut acceptation expresse et irrévocable de l'usage du support électronique comme mode de communication et de conclusion du contrat de vente qui lie le Client à la Société.

### 1.2- Formalités administratives et sanitaires

Il est de la responsabilité du Client de prendre connaissance des formalités administratives et sanitaires éventuelles, à accomplir, notamment en matière de passeports, visas ou vaccins, avant de se rendre dans le pays de destination et, le cas échéant, de transit ou d'escales (notamment dans le cadre d'une croisière). Il est également de la responsabilité du Client d'accomplir, à ses frais, ces formalités sauf conditions particulières contraires au contrat le liant à la Société.

Il est en outre de la responsabilité du Client de prendre connaissance des risques sanitaires éventuels existant dans les lieux de destinations et de prendre toute mesure de précaution utile et recommandée contre les risques, avant le départ et tout au long du voyage ou du séjour. A ce titre, le Client pourra consulter la page [www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs](http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs) ainsi que le site [www.pasteur.fr](http://www.pasteur.fr).

Les informations en matière de formalités administratives et sanitaires ou de risques figurant sur la page du Site dédiée à chaque Prestation, sont données sous réserve de modification de la réglementation applicable ou d'une évolution des risques sanitaires au moment du départ et sont destinées à des ressortissants français majeurs. Il incombera donc aux ressortissants de pays autre que la France, de se renseigner préalablement auprès des autorités compétentes de leur pays d'origine et des pays de destination et de transit, le cas échéant.

## Article 2- Modalités d'achat d'une Prestation et formation du contrat

L'information préalable relative au contenu des Prestations proposées est constituée des descriptifs en ligne sur le Site, complétés des programmes, propositions, et des devis, et résulte de leur communication au Client préalablement à la conclusion du contrat. L'information préalable peut être modifiée après publication sur le Site et consultation par les utilisateurs du Site et Clients, notamment quant aux conditions d'annulation, aux conditions de transport et au déroulement du séjour et de l'hébergement.

Les informations sur les prix, figurant sur le Site, sont données à titre indicatif et sont susceptibles d'évolution à tout moment, en fonction des conditions fixées par nos prestataires, du taux de change du dollar américain et des autres devises entrant dans la composition des prix de revient. De même, les prix et horaires, mentionnés dans nos devis, notamment en ce qui concernent le transport, peuvent être modifiés, par suite de circonstances indépendantes de notre volonté, en fonction des conditions de marchés (coût du transport et des carburants, redevances et taxes afférentes aux prestations offertes) ou par suite d'événements dus à un cas de force majeure.

La réservation des Prestations peut être effectuée par mail ou par téléphone au numéro indiqué en préambule des présentes Conditions de vente ou sur le Site, suite à la réception préalable d'un devis, et après avoir validé les présentes Conditions générales et particulières de vente. La réservation donne lieu à la signature d'un contrat de vente. La disponibilité ne peut être garantie que lors de la réservation effective, de même que le prix, à l'exception des éventuelles révisions définies ci-après.

Sauf dispositions contraires figurant sur le contrat de vente, les éléments contenus dans les descriptifs et propositions sont contractuels dès la signature du contrat de vente, à l'exception des éléments spécifiques au transport.

En effet, des modifications d'horaires ou d'itinéraires, escales, changement d'aéroport, retards, correspondances manquées, annulations de vols, font partie des contraintes spécifiques au transport aérien et peuvent être imposées par les compagnies aériennes.

### 2.1- Prix et taxes

Les descriptifs des Prestations présentés sur le Site précisent, pour chaque Prestation (hébergement ou forfait touristique), les éléments inclus dans le prix et les éventuelles conditions spécifiques.

Tous les prix sont communiqués en euro, toutes taxes comprises, sauf mention contraire figurant sur le Site, à l'exception des taxes locales et des frais de dossier. Lorsque le Prestataire se situe en dehors de la zone euro, le prix communiqué correspond à la contrevaletur en euro du prix de la Prestation en devise, calculée au cours indicatif observé le jour de la mise en ligne sur le Site ou de l'établissement du contrat de vente.

Conformément au régime de TVA sur la marge des agents de voyages, les contrats de vente et factures émises par la Société ne mentionnent pas la TVA collectée sur les prestations vendues.

Il convient par ailleurs de préciser que certains frais ou taxes supplémentaires (notamment taxe de séjour, taxe touristique, frais de visa et/ou de carte de tourisme...), imposés par les autorités de certains pays, ne sont pas compris dans le prix des Prestations. Ceux-ci sont à la charge du Client et peuvent devoir être réglés sur place.

En outre, de manière générale, et sauf mention expresse contraire, ne sont pas compris dans les prix l'ensemble des dépenses à caractère personnel ou accessoires à la Prestation, telles que les assurances, les frais d'excédent de bagages, les frais de parking aéroport, les frais de vaccination et de formalités administratives, de blanchissage, de téléphone, de boisson, de room-service, les pourboires, les excursions et l'utilisation des installations sportives, et plus généralement de toute prestation non expressément incluse dans le contrat de vente.

Le prix des Prestations varie notamment selon la date de réservation par le Client, la période d'exécution du voyage ou du séjour, la durée de la location, le nombre de participants ou la compagnie aérienne.

En sus de ce prix, la Société facture au Client une somme forfaitaire, dénommée "frais de dossier" correspondant aux coûts et frais nécessaires au traitement de la demande du Client, fixée en fonction de la destination et précisée sur la page du Site dédiée à chaque Prestation. En cas d'annulation de la Prestation par le Client, les frais de dossier ne lui sont pas remboursés. La Société remboursera l'intégralité des frais de dossier engagés en cas d'annulation de la Prestation de son fait.

Si par la suite d'une erreur matérielle, le prix affiché sur le Site ou communiqué au Client par tout autre moyen, est manifestement dérisoire ou abusivement bas par rapport à la valeur objective de la Prestation, la Société peut annuler le dossier de réservation, sans frais, ni pénalités. Le Client pourra effectuer une nouvelle réservation en fonction des disponibilités et selon le prix conforme des Prestations.

Aucune contestation concernant le prix du voyage ou du séjour ne pourra être prise en considération après la signature du contrat de vente par le Client, qui apprécie avant son achat si le prix lui convient, en acceptant, pour les forfaits touristiques, le fait qu'il s'agit d'un prix forfaitaire comprenant des Prestations dont les prix peuvent être détaillés par la Société.

Le prix des Prestations peut, notamment à la demande de prestataires, dans les limites légales prévues aux articles L. 211-12 et L. 211-13 du Code du tourisme, être révisés, après la conclusion du contrat de vente et jusqu'à 31 jours avant la date de départ en fonction des variations significatives, notamment à la hausse, affectant le coût du transport (lié notamment au coût du carburant), des taxes légales afférentes au transport ou du taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré.

Ces modifications ne seront répercutées dans le prix de la Prestation fixé au contrat, qu'à proportion de leur part dans le prix total de la Prestation. Si la fluctuation du cours des devises venait à influencer sur le prix total de la Prestation, de plus de trois pour cent (3%), cette incidence sera intégralement répercutée. Cette fluctuation des devises ne s'apprécie que sur les prestations qui nous sont facturées en devises et qui peuvent représenter une part non négligeable du coût global du voyage.

La Société avertira le Client déjà engagé dans un processus de réservation, de cette révision par courrier électronique, si la hausse est inférieure à dix pour cent (10%) du prix de la Prestation, doublé d'une lettre recommandée avec accusé de réception, si la hausse excède dix pour cent (10%).

Une éventuelle révision des prix ne pourrait donner lieu à une annulation sans frais de la part du Client que si cette augmentation excède dix pour cent (10%) du montant total de la Prestation contractualisée. Dans ce cas, la Société informera le Client de l'option dont il dispose de résilier le contrat ou d'accepter la hausse de prix.

Le supplément de prix sera facturé lors du paiement du solde de la Prestation réservée, qui intervient conformément aux dispositions de l'article 2.3 des Conditions particulières de vente, trente (30) jours calendaires avant la date de départ.

Au cours des trente (30) jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration.

## 2.2- Assurances

Aucune assurance (annulation, bagages, assistance, rapatriement... ou multirisque) n'est comprise dans le prix des Prestations proposées en ligne sur le Site.

Bien que facultatif, il est recommandé au Client de souscrire un contrat d'assurance multirisque annulation et/ou assistances. S'agissant des bagages, la compagnie aérienne n'est responsable à l'égard du Client, qu'à

hauteur des indemnités prévues par les conventions internationales. Le Client a la possibilité de souscrire une police d'assurance garantissant la valeur des objets confiés à cette dernière.

La Société a signé une convention de partenariat avec Allianz Global Assistance (anciennement Mondial Assistance), compagnie d'assurance. Notre plateforme de réservation de transport propose également des assurances annulation ou assistance spécifiques. Le contrat d'assurance est alors conclu entre le Client et la compagnie d'assurance, par l'intermédiaire de la Société.

Les termes des contrats correspondants aux formules proposées sont disponibles sur demande (accessibles sur le Site). Le Client est invité à prendre connaissance des termes de ces polices, notamment les clauses d'exclusions, de limitations ou fixant les modalités d'application de l'assurance, avant d'y souscrire.

Conformément aux termes de l'article L. 112-2-1 du Code des assurances, le droit de renonciation ne s'applique pas aux polices d'assurance de voyage ou de bagages. Toutefois, si le Client justifie d'une garantie antérieure pour les risques couverts par l'assurance souscrite, et dès lors qu'aucune garantie n'a encore été mise en œuvre, ce dernier peut résilier, sans frais, l'assurance souscrite dans un délai de quatorze (14) jours à compter de sa souscription.

En cas d'annulation du voyage ou du séjour (hébergement), ou de sinistre, le Client doit effectuer sa déclaration directement et exclusivement auprès de la compagnie d'assurance, dans le respect des termes du contrat d'assurance souscrit. La Société n'ayant aucune démarche à accomplir à ce titre.

### *2.3- Réserve et paiement du prix de la Prestation*

En réservant, le Client qui a conclu le contrat de vente accepte d'en assumer la pleine et entière responsabilité financière, y compris, lorsqu'il agit pour le compte des personnes qui l'ont autorisé à réserver pour elles. Dans ce cas, lesdites personnes sont tenues au paiement des Prestations réservées pour leur compte. Il est de la responsabilité du Client de communiquer aux bénéficiaires les présentes Conditions de vente en leur précisant qu'elles leur sont applicables. [Les Conditions de vente sont opposables au Client et à tout bénéficiaire final de la Prestation.]

Lors de la réservation, il sera demandé au Client, selon la Prestation, et en fonction de la date de départ, de régler une partie du prix de la Prestation ou de payer la totalité du prix.

Le fait de réserver une Prestation appartenant à notre programme, en ligne sur le Site, implique l'adhésion complète aux présentes Conditions de vente. La réservation par la signature du contrat de vente, implique obligatoirement, le versement d'une somme, égale à :

- l'intégralité du prix du transport aérien, s'il y a lieu ;
- le prix des suppléments de bagage, s'il y a lieu ;
- le prix du transfert aéroport, s'il y a lieu ;
- le prix des assurances contractées par le Client (annulation, bagages, assistance, rapatriement... ou multirisques), s'il y a lieu ;
- 30% du prix de l'hébergement ;
- les frais de dossiers.

La Société étant dans l'obligation de régler la Prestation d'hébergement avant l'arrivée du Client et des bénéficiaires, le paiement du solde intervient trente (30) jours calendaires avant la date de départ ou de prise d'effet de l'hébergement. Tout retard dans le règlement peut entraîner l'annulation pure et simple d'une Prestation (d'un voyage ou d'un séjour).

Pour les inscriptions intervenant moins de trente (30) jours calendaires avant le départ, le règlement intégral du prix de la Prestation est exigé lors de la réservation.

Il appartient au Client de prendre toute disposition pour permettre à la Société d'encaisser le solde du prix global de la Prestation. Le montant total des Prestations, ainsi que l'échéancier de paiement (acompte et solde) sont précisées sur le contrat de vente.

Le paiement des sommes dues intervient par virement sur le compte de la Société dont les coordonnées bancaires figureront au contrat de vente, ou par carte bancaire par téléphone. Toutes les Prestations sont payables en euro (EUR) au moyen des cartes bancaires suivantes :

- Cartes VISA portant la colombe en hologramme ;
- Cartes MasterCard ou Eurocard reconnaissables à leur hologramme MC.

La gestion des paiements est effectuée de manière sécurisée par l'intermédiaire de Mercanet BNP Paribas.

Le Client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser la carte de paiement avec laquelle il réalise l'ensemble des paiements liés à la Prestation et que cette carte donne accès à des fonds suffisants pour couvrir les coûts nécessaires au règlement de la Prestation réservée.

L'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable. Il ne peut être fait opposition au paiement qu'en cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte conformément aux dispositions légales. En dehors de ces cas limitativement admis par la loi, le porteur de la carte se rend coupable de fraude à la carte bancaire. Le droit d'opposition au paiement ne saurait être utilisé frauduleusement pour pallier l'absence de droit de rétractation. La Société se réserve le droit dans cette hypothèse de procéder à toutes mesures de recouvrement et, le cas échéant, à saisir les juridictions compétentes.

### **Article 3- Conditions d'annulation ou de modification des Prestations et réclamation**

#### **3.1- Défaut d'enregistrement ou de présentation du Client**

La Société ne pourra être tenu responsable du défaut d'enregistrement ou de présentation du Client sur les lieux de départ du voyage (aéroports ou ports...) ou sur les lieux de l'hébergement, occasionné par un retard d'acheminement vers ces lieux, même si ce retard résulte d'un Cas de force majeure, d'un cas fortuit ou d'un tiers. La Société ne pourra être tenu responsable du défaut d'enregistrement occasionné par la non présentation de documents d'identification corrects nécessaires à l'exécution du voyage. Si les cas mentionnés ci-dessus entraînent l'annulation pure et simple du voyage ou du séjour, il sera retenu 100% du prix total de la Prestation. En outre, le Client ne pourra prétendre à une quelconque indemnité.

#### **3.2- Conditions d'annulation ou de modification des Prestations par le Client**

En application des articles L. 221-1-I (1°), L. 221-2 (5°) et L. 221-28 (12°) du Code de la consommation, la réservation de Prestations n'est pas soumise à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

En conséquence, les Prestations auxquelles le Client a souscrit sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation et de modifications prévues aux présentes Conditions de vente.

Toute demande d'annulation ou de modification de la part du Client devra être adressée à la Société par courrier électronique.

Par retour de courrier électronique adressé au Client, la Société confirmera la réception de sa demande d'annulation, étant précisé que l'annulation ne saurait être prise en compte sans ce courrier électronique de confirmation. Il appartiendra donc au Client de s'assurer de sa bonne réception.

La date prise en compte pour déterminer le montant des frais d'annulation ou de modification applicables sera celle à laquelle la Société aura eu connaissance de la décision du Client d'annuler ou de modifier son voyage.

Avant le trentième jour qui précède le jour du départ (transport et hébergement), ou la date de début du séjour (hébergement), la demande de modification formulée par le Client sera transmise ensuite par la Société au(x) prestataire(s) afin de connaître la possibilité d'une telle modification, ainsi que son coût à la charge du Client. Le montant des frais liés à la modification demandée sera ensuite transmis au Client pour validation. A ces frais, s'ajouteront des frais de gestion facturés par la Société au Client. Dans l'hypothèse où la modification demandée par le Client serait refusée par le prestataire de la Société ou serait impossible, les Prestations initialement réservées par le Client seront maintenues.

A compter du trentième jour qui précède la date de départ, une demande de modification intervenant sur la date de départ du voyage ou du séjour (hébergement), ou sur la réduction de la durée du voyage ou du séjour, sera considérée comme une annulation et entraînera les frais dans les conditions mentionnées ci-après.

Dans le courrier électronique de confirmation de réception de la demande d'annulation ou de modification, la Société rappellera au Client les conséquences financières de l'annulation ou de la modification et le montant des frais retenus à sa charge conformément aux dispositions ci-après.

Le Client qui annule ou modifie la Prestation avant le départ perd l'intégralité des sommes déjà versées à la Société et qui comprennent, la prestation aérienne (vol, supplément bagages...), sauf à ce qu'elle soit modifiable ou échangeable, les assurances, les autres prestations, les frais de dossier. Il pourra toutefois réclamer le remboursement des taxes d'aéroport et de la redevance passager conformément au Code du tourisme.

En cas d'annulation ou de modification, les frais extérieurs, ou non compris dans la Prestation et d'ores et déjà engagés par le Client à la date effective de l'annulation ou de modification, ne font l'objet d'aucun remboursement de la part de la Société.

L'annulation de la réservation par le Client, entraîne la retenue ou la facturation par la Société de frais d'annulation figurant ci-après. Si l'annulation porte sur :

- une prestation d'hébergement :
  - annulation plus de 30 jours avant le départ : 30% du prix total de l'hébergement,
  - annulation entre 30 et 16 jours avant le départ : 60% du prix total de l'hébergement,
  - annulation entre 15 et 7 jours avant le départ : 80% du prix total de l'hébergement,
  - annulation à moins de 7 jours du départ : 100% du prix total de l'hébergement,
- une croisière :
  - annulation : 100% du prix total, toutes taxes comprises.

Il est précisé que dans le cas de la vente d'un forfait touristique comprenant des vols réguliers, toute modification ou annulation des billets d'avion par le Client intervenant après leur émission entraînera l'application de frais spécifiques de modification/annulation des billets, qui seront refacturés au Client à hauteur de 100% du prix TTC du billet. Ces frais supplémentaires de modification/annulation ne sont pas exclusifs des frais de modification/annulation du voyage tels que contractuellement prévus dans les Conditions générales et particulières de la Prestation applicable le cas échéant.

Toute modification du fait du Client en cours de voyage implique le règlement de nouvelles prestations ainsi que des frais d'annulation. Toute Prestation interrompue, abrégée ou non consommée du fait du Client ne peut donner lieu à aucun remboursement ou aucune indemnité.

En cas de modification acceptée par le prestataire, les frais de modification suivants seront appliqués :

- 20 euros par dossier pour les modifications relatives à l'hébergement,
- 50 euros par dossier pour les modifications relatives au transport aérien.

### *3.3- Conditions d'annulation ou de modification des Prestations par la Société*

La Société se réserve le droit de modifier certains éléments des offres publiées à la vente sur le Site, dans l'hypothèse où elle s'y verrait contrainte par ses prestataires.

Le client ne pourra prétendre à une quelconque indemnité si l'annulation du voyage ou du séjour intervient pour des raisons de sécurité du voyageur ou des cas de force majeure et ceci quelle que soit la date à laquelle intervient l'annulation.

Du fait de l'insuffisance du nombre de participants ou de passagers dans le cas de vols spéciaux, l'organisateur est en droit d'annuler ou de modifier la date de départ d'un voyage, ceci jusqu'à 21 jours de la date initialement prévue. Dans ce cas le client ne pourra prétendre à aucune indemnité en conformité avec les dispositions législatives et réglementaires.

### *3.4- Réclamations - litiges*

Toute réclamation de nature commerciale ou tenant à la qualité des Prestations doit être, dans la mesure du possible, signalée par le Client pendant son séjour, directement auprès du prestataire et par courrier électronique, afin que ces derniers tentent de remédier et de limiter les préjudices que le Client estimerait subir. Afin de pouvoir étudier au mieux la réclamation d'un Client, ce dernier est invité à fournir à la Société, dans les meilleurs délais tous les éléments factuels (photographie, vidéos, notamment) qu'il pourra réunir.

En cas de différend opposant la Société au Client, relativement notamment à la conformité et à la qualité des prestations, la modification, l'annulation, la validité, l'interprétation, l'exécution ou l'inexécution du contrat, ceux-ci s'efforceront de résoudre leur litige à l'amiable.

Après que le Client ait saisi la Société, et à défaut d'une résolution amiable du litige, les parties saisiront le médiateur du tourisme et du voyage ([www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)), préalablement à toute introduction du litige devant les Tribunaux.

A défaut d'accord amiable entre la Société et le Client à l'issue de la médiation, tout litige sera porté alors devant les tribunaux français. La loi applicable aux présentes Conditions générales de vente est la loi française.

En application des dispositions de l'article 1368 du Code civil, il est expressément convenu que sauf erreur manifeste de la Société, les données conservées dans le système d'information de cette dernière et/ou de ses prestataires, notamment dans les outils de messagerie électroniques utilisés ont force probante quant aux commandes passées et à l'exécution des obligations des parties. Les données sur support informatique ou électronique ainsi conservées constituent des preuves, et si elles sont produites comme moyen de preuve par la Société 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.

## **Article 4- Conditions particulières applicables aux Prestations**

### *4.1- Durée des voyages et des séjours*

Sont inclus dans la durée des voyages (hébergement et transport aérien) :

- le jour du départ à partir de l'heure de convocation à l'aéroport ;
- le jour du voyage retour jusqu'à l'heure d'arrivée à l'aéroport.

La première et la dernière journée sont généralement consacrées au transport. De ce fait, s'il advenait qu'en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes, la première et/ou la dernière journée

et/ou nuit se trouvaient écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ou dédommagement ne pourront avoir lieu.

Il en est de même si la durée du voyage ou du séjour se trouvait allongée. Il reviendrait au Client d'envisager cette possibilité et de prendre les dispositions nécessaires à son organisation personnelle et professionnelle.

S'agissant de la durée des séjours, les prix sont calculés par rapport à un certain nombre de nuitées et non de journées. On entend par nuitée la période de mise à disposition des chambres. Celle-ci est comprise, selon les hébergements, de 14 heures à 18 heures le jour de l'arrivée, jusqu'à 10 heures ou 12 heures le lendemain.

#### *4.2- Classification de l'Hébergement*

La classification par étoile, de chaque hébergement, précisé dans le descriptif en ligne sur le Site, est établie en vertu des normes ou des usages du pays de destination qui peuvent parfois différer des normes et usages français et européens. Aucun parallèle ne peut être fait d'un pays à l'autre ou d'un établissement à l'autre.

Dans l'hypothèse d'absence d'organisme officiel de tourisme pour établir et valider cette classification, la Société fournira ses meilleurs efforts pour informer le plus précisément possible, le Client des conditions de son hébergement sur la base de sa connaissance des lieux et appréciations communiqués par ses Clients.

#### *4.3- Repas*

Les repas et boissons compris dépendent de la formule proposée et choisie par le Client. Certains établissements ne proposent aucune prestation de restauration. Pour chaque Prestation, le détail figure dans le descriptif en ligne sur le Site.

- La formule "petit déjeuner", comprend les nuitées et les petits déjeuners.
- La formule "demi-pension", comprend les nuitées, les petits déjeuners, et déjeuners ou dîners selon les cas, sans les boissons.
- La formule "pension complète", comprend les nuitées et tous les repas (petits déjeuners, déjeuners et dîners), généralement hors boisson.
- La formule "tout compris" ou "all inclusive", comprend les nuitées, les repas avec boisson (eau minérale, jus de fruits, sodas, parfois vins et alcool locaux) ; certains alcools, ainsi que les boissons hors repas, peuvent ne pas être compris dans la formule et faire l'objet d'une facturation additionnelle par le prestataire.

Sur place, le règlement de l'hébergement doit être respecté, notamment les horaires d'ouverture du ou des restaurant(s) ou bar(s), discothèque et les conditions d'accès aux activités, qui dépendent en tout état de cause de la direction de l'établissement.

#### *4.4- Conditions particulières applicables aux croisières*

En escale, les horaires d'heure limite pour le retour à bord du bateau sont transmis directement par le prestataire de la Société. Il appartient au Client de respecter strictement ces horaires. Le cas échéant, aucun remboursement ou dédommagement ne sera pris en charge par la Société.

Au cours d'une croisière, les passagers sont soumis au pouvoir disciplinaire du commandant du bateau, notamment pour toutes décisions relevant de la sécurité et de la navigation.

#### 4.5- Photos et illustrations

La Société et ses prestataires font leurs meilleurs efforts pour fournir des photos et des illustrations donnant au Client un aperçu des Prestations proposées.

Ces photos et illustrations ne sont pas contractuelles et ne sauraient en aucun cas constituer un élément essentiel du contrat. En effet, des évolutions ont pu survenir entre la date de prise de la photographie ou de l'illustration et la date du voyage du Client. Ainsi, des variations minimales pourront exister le cas échéant entre les photos figurant sur le Site et le produit fourni.

## Politique de confidentialité

Nous ne divulguons pas, ne commercialisons pas et ne transférons pas à des tiers vos informations personnelles.

A notre discrétion, nous pouvons inclure sur notre site des liens vers certains de nos partenaires. Ces sites tiers ont des politiques de confidentialité distinctes et indépendantes. Nous n'avons donc aucune responsabilité pour le contenu et les activités de ces sites liés.

Néanmoins, nous cherchons à protéger l'intégrité de notre site et prenons en compte toutes vos remarques