

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

SAS NEOMARE VOYAGES

PREAMBULE et DEFINITIONS

Préambule :

La société **NEOMARE VOYAGES** est une société par actions simplifiée au capital de 10 000 euros, ayant son siège social 5, rue Le Nôtre à NANTES (44000), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro 903 803 757 RCS NANTES et au Registre des Opérateurs de Voyages sous le numéro IM044210002.

Ses coordonnées sont les suivantes :

Tél : 07 57 57 60 46

Courriel : admin@neomare.fr

L'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST) sise 15, rue Carnot à PARIS (75017) assure la garantie financière de la société **NEOMARE VOYAGES**.

La société HISCOX sis 38, avenue de l'Opéra à PARIS (75002) assure les conséquences de la responsabilité professionnelle de la société **NEOMARE VOYAGES**, pour un montant de garantie, par sinistre, et par an de 1 500 000 euros.

La société **NEOMARE VOYAGES** propose à ses clients :

- Des voyages pré-établis, en groupe, sous formes de croisières maritimes, conçus et organisés par des prestataires croisiéristes,
- Des voyages sur-mesure, sous forme de croisières maritimes, à bord de catamarans privatisés, auprès de loueurs de bateaux, assortis d'un service de conciergerie.

La société **NEOMARE VOYAGES** propose des programmes pré-établis sur son SITE. Ces programmes pré-établis sont une proposition type à partir de laquelle la société NEOMARE VOYAGES propose au CLIENT un devis sur-mesure et personnalisé.

La société **NEOMARE VOYAGES** propose des voyages à visée responsable et personnalisé, dans le respect des milieux naturels.

Définitions :

SOCIETE : désigne la société **NEOMARE VOYAGES**, société par actions simplifiée au capital de 10 000 euros, ayant son siège social 5, rue Le Nôtre à NANTES (44000), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro 903 803 757 RCS NANTES et au Registre des Opérateurs de Voyages sous le numéro IM044210002.

CLIENT : désigne toute personne physique ou morale qui réserve, commande ou achète une prestation touristique proposée par LA SOCIETE.

VOYAGEUR : désigne les personnes physiques bénéficiant de la prestation proposée par la SOCIETE et participant au voyage.

SITE : désigne le site internet de la SOCIETE dont l'adresse est la suivante : <https://www.neomare.fr>

FORFAIT : désigne un touristique composé d'après les offres proposées par le SITE et comprenant des prestations de transport, d'hébergement ou d'autres services significatifs, de plus de 24h ou comprenant une nuitée au moins et proposée à un prix tout compris.

PRESTATION : désigne un service décrit sur le SITE et fourni au CLIENT par la SOCIETE.

PRESTATAIRE CROISIERISTE : désigne la compagnie maritime qui réalise une prestation de transport maritime de passagers.

RESERVATION : désigne toutes demandes de prestations effectuées par le CLIENT par téléphone et traitée par la SOCIETE.

FORMULAIRES D'INFORMATION STANDARD POUR LES CONTRAT DE VOYAGE A 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.

La société NEOMARE VOYAGES sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, la société NEOMARE VOYAGES 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(s). Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 : www.legifrance.gouv.fr

Droits essentiels au titre de 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 de voyage 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 ont le droit d'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. La société NEOMARE VOYAGES a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST). Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (15, rue Carnot, 75017 PARIS) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de la société NEOMARE VOYAGES. Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national www.legifrance.gouv.fr

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE LA SOCIETE NEOMARE VOYAGES

ARTICLE 1 : OBJET ET OBLIGATION PRECONTRACTUELLE D'INFORMATION

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent aux prestations commercialisées par la SOCIETE au sens du Code du Tourisme.

Les fiches descriptives figurant sur le SITE, les brochures, le devis et/ou les autres éléments d'information figurant sur le SITE, les conditions de vente ainsi que le formulaire d'information standard résumant les droits du VOYAGEUR ont, conformément à l'article L. 211-8 du Code du Tourisme, vocation à informer le CLIENT, préalablement à la RESERVATION, notamment, sur les caractéristiques principales des PRESTATIONS proposées relatives au transport et au séjour, les coordonnées de la SOCIETE, 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.

Les parties conviennent expressément que la SOCIETE pourra apporter, conformément à l'article L211-9 du Code du Tourisme, des modifications aux informations figurant sur le SITE, relatives notamment au prix et au contenu des PRESTATIONS de transport et de séjour, à l'identité du transporteur aérien, ainsi qu'aux dates d'ouverture et de fermeture des hôtels, aux itinéraires des croisières, sans que cette

liste soit exhaustive.

Les prix affichés sur le SITE sont libellés en euros et TTC. Ils sont stipulés « à partir de » ; le prix indiqué constituant un prix minimum fonction notamment d'une durée de voyage, de la période de voyage, du nombre de VOYAGEURS ou encore du niveau de prestations choisi par le CLIENT. Les prix affichés sur le SITE sont susceptibles d'évoluer en fonction des mises à jour. Le prix applicable est le prix en vigueur au moment de la RESERVATION de la PRESTATION concernée et est confirmé au CLIENT, avant son acceptation définitive.

Ces conditions s'appliquent pour toutes les PRESTATIONS réservées à compter du 1^{er} octobre 2023.

Elles se substituent à toute version antérieure.

En cas de divergences entre les présentes conditions et celles de tiers, et notamment de nos partenaires, ou de conventions internationales, les présentes conventions prévaudront dans les limites autorisées par la loi.

L'achat d'une PRESTATION entraîne l'acceptation pleine et entière des présentes conditions. A défaut d'acceptation desdites conditions, la RESERVATION ne pourra pas aboutir.

Article 2 : PHOTOGRAPHIES

Les photographies figurant sur le SITE dans le descriptif de voyage n'ont qu'une vocation purement illustrative. Elles n'ont pas valeur contractuelle.

Article 3 : RESERVATION ET PAIEMENT

Conditions de réservation :

Le CLIENT qui réserve une PRESTATION auprès de la SOCIETE doit être en capacité de contracter, c'est-à-dire qu'il doit avoir la majorité légale, et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

Les réservations effectuées au nom d'un mineur 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.

Dans le cas d'un voyage d'un mineur non accompagné de ses représentants légaux, le CLIENT communique à la SOCIETE, avant conclusion du contrat, les coordonnées de la personne majeure responsable du mineur, et/ou les coordonnées du mineur lui-même, afin de permettre d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable sur le lieu du séjour en cas de besoin.

Le CLIENT est responsable de la bonne orthographe des noms et prénoms des VOYAGEURS, de la validité des cartes d'identité, passeports et visas, et plus généralement de la véracité des informations fournies par ses soins et nécessaires à la RESERVATION d'une PRESTATION tant en son nom personnel, qu'aux noms des autres VOYAGEURS au nom desquels il procède à la RESERVATION. Le CLIENT reconnaît avoir le pouvoir d'agir au nom et pour le compte des VOYAGEURS.

Le CLIENT doit informer la SOCIETE, 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, présence d'un animal, état de grossesse, bagage volumineux...).

Avertissement :

Des restrictions spécifiques de voyages sont imposées par certains PRESTATAIRES CROISIERISTES pour certaines catégories de passagers, en raison par exemple de leur âge ou de leur état de santé.

Modalités de réservation :

Le CLIENT peut formuler une demande de devis, gratuitement et sans engagement, auprès de la SOCIETE, soit par téléphone, au numéro indiqué sur le SITE, ou via le formulaire de contact disponible à la rubrique « Contact & Réservation » ou à la rubrique « Contact & demande de devis. ».

Le CLIENT indiquera sur le formulaire de contact sa civilité, son nom, son prénom, son adresse complète, son adresse courriel, son numéro de téléphone, sélectionnera à l'aide du menu déroulant l'offre « Nos voyages en mer - Neomare Voyages » et il cochera la case « Je souhaite être rappelé » si cela est le cas. Le CLIENT a la possibilité d'inscrire sur le formulaire de contact un message à l'attention de la SOCIETE. Le CLIENT indique le jour et l'heures auxquels il souhaite être rappelé.

Le CLIENT a également la possibilité de décrire les principales caractéristiques de son projet (destination, date de départ, durée envisagée, nombre de voyageurs, nombre d'enfants, budget prévisionnel par personne) via la rubrique « Votre projet ». Le CLIENT a la possibilité d'inscrire sur le formulaire de contact un message à l'attention de la SOCIETE.

La SOCIETE sélectionne auprès de ses partenaires les PRESTATIONS souhaitées par le CLIENT. La SOCIETE confirmera dans les meilleurs délais la disponibilité des PRESTATIONS demandées au CLIENT.

La SOCIETE proposera un devis, qui est fonction des souhaits exprimés par le CLIENT, préalablement à la RESERVATION, et le lui adressera par courriel, à l'adresse que celui-ci aura renseigné dans le formulaire de contact du SITE, ou qu'il a communiqué par téléphone à la SOCIETE. La SOCIETE joint à ce devis les présentes conditions générales de vente, ainsi que les conditions générales et particulières de vente du PRESTATAIRE CROISIERISTE retenu.

Le devis a une durée de validité limitée. Cette date de validité est indiquée sur le devis lui-même. Une fois cette date de validité dépassée, le devis est caduc. Les prix et le programme prévus ne pourront pas être garantis par la SOCIETE.

Le contrat de voyage est conclu lorsque le CLIENT a retourné à la SOCIETE, le devis et l'ensemble des conditions de vente communiquées, daté et signé, accompagné du montant de l'acompte ci-dessous stipulé.

Calendrier de paiement :

Le paiement des acomptes à lieu selon le calendrier suivant :

- Au jour de la RESERVATION : 30%
- 6 mois avant le départ : 30%
- 90 jours avant le départ : 40%

Si la réservation a lieu moins de 90 jours avant la date de départ, le prix total du voyage doit être payé intégralement par le CLIENT au moment de la réservation.

Absence de droit de rétractation

Le CLIENT est informé qu'il ne bénéficie d'aucun droit de rétractation sur l'achat d'une PRESTATION et ce, conformément aux articles L221-28 12° du Code de la Consommation.

Article 5 : MODALITES DE PAIEMENT DE PAIEMENT

Le CLIENT peut payer par chèque bancaire ou postal, par virement ou par carte bancaire.

Le devis comporte un hyperlien qui permet au CLIENT d'accéder à la plateforme STRIPE (<https://stripe.com/fr>) de paiement par carte bancaire en ligne.

L'obligation d'exécution de la PRESTATION ne devient définitive pour la SOCIETE qu'après le complet paiement de la PRESTATION par le CLIENT. Tout défaut au rejet de paiement pourra entraîner l'annulation du dossier de réservation du fait du CLIENT.

La fourniture par le CLIENT d'un numéro de carte bancaire avant validation par le centre de paiement ou d'un ordre de virement avant confirmation par la banque du CLIENT ne sont pas considérés comme un paiement libératoire.

Conformément à l'article L132.2 du Code Monétaire et Financier : « L'ordre ou 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 ou des données liées à son utilisation, de procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaires du bénéficiaire ».

En cas d'annulation de la PRESTATION du fait du CLIENT ou de la SOCIETE, les frais de commission prélevés par la plateforme Stripe ne seront pas remboursés au CLIENT.

La SOCIETE garantit que la collecte, l'enregistrement et l'utilisation des données sont conformes à la loi sur les données personnelles. Ces données ne sont utilisées que dans le cadre de l'établissement et de l'exécution du contrat de voyage du CLIENT.

Article 6 : PRIX

Le prix total de la PRESTATION est celui qui est portée sur le devis, dûment daté et signé par le CLIENT.

Le devis indique ce qui est compris ou ce qui est exclu du prix.

Sont exclus du prix, par principe et sauf stipulation contraire indiquée sur le devis :

- les frais de vaccination, de visa,
- les excédents de bagages,
- les dépenses à caractère personnel (pourboires, téléphone....),
- les prestations non expressément mentionnées sur le devis.

Article 7 : ANNULATION OU MODIFICATIONS A L'INITIATIVE DU CLIENT

Conformément à l'article L211-14 I du Code du Tourisme, le CLIENT peut annuler le contrat à tout moment moyennant le paiement des frais d'annulation. Toute demande d'annulation ou de modification d'une réservation émanant du CLIENT pourra être faite par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse du siège de la SOCIETE indiquée ci-contre : NEOMARE VOYAGES - 5, rue Le Nôtre à NANTES (44000). La date effective considérée sera la date ouvrée à laquelle le courrier du CLIENT sera réceptionné à la SOCIETE.

Le CLIENT a le droit de résoudre le contrat avant le début du voyage sans payer de frais de résolution si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Dans ce cas, le CLIENT a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire.

Article 8 : MODIFICATIONS OU ANNULATION A L'INITIATIVE DE LA SOCIETE

Modification à l'initiative DE LA SOCIETE

Dans l'hypothèse où, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du contrat de voyage serait rendu impossible en raison d'un événement extérieur s'imposant à la SOCIETE, le CLIENT en sera informé, et sera avisé de sa faculté d'accepter la modification du contrat ou de résoudre sans frais celui-ci.

A défaut pour le CLIENT de faire connaître son intention de résoudre le contrat dans un délai de SEPT (7) jours à compter de la date à laquelle il aura été informé de la situation par lettre recommandée avec accusé de réception, il sera réputé avoir accepté la modification du contrat de voyage. Conformément à l'article L.211-14-III du Code du Tourisme, aucune indemnité supplémentaire ne saurait être due en cas d'annulation du contrat justifiée par des circonstances exceptionnelles ou par l'insuffisance du nombre de participants au voyage.

Par ailleurs, conformément à l'article L211-13 du Code du Tourisme, la SOCIETE pourra modifier le contrat en cas de modification mineure. La SOCIETE informera le CLIENT de cette modification mineure sur un support durable.

ARTICLE 9 : CESSION DU CONTRAT DE VOYAGE

Le CLIENT peut céder son contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui, à condition que l'exécution de la PRESTATION n'ait pas débutée.

LE CLIENT ne peut pas céder son contrat d'assurance ou d'assistance. Le cédant est tenu d'informer la SOCIETE de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard SEPT (7) jours avant la date de début du voyage. Un nouveau contrat sera établi au nom du cessionnaire.

La cession du contrat entraîne, dans tous les cas, des frais administratifs de cession de CENT (100) euros par personne dus à la SOCIETE ainsi que, le cas échéant, les frais supplémentaires supportés par la SOCIETE en raison de cette cession. En particulier, les frais de cession supplémentaires qui seraient facturés par la compagnie aérienne seront appliqués au CLIENT, notamment dans le cas où le forfait

cédé comporte un transport sur un vol régulier ou low cost et/ou si le billet a été émis.

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 10 : DUREE

La durée du voyage est calculée en nombre de nuits et prend en compte le temps consacré au transport (transferts inclus) et la durée du voyage, 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 que la première et/ou la dernière journée soi(en)t intégralement consacrée(s) au transport.

Les prix sont calculés en fonction d'un nombre de nuits à destination, et non de journées entières.

L'arrivée le premier jour peut être tardive, y compris de nuit, de même au retour, le vol peut avoir lieu tôt le matin, entraînant un départ dans le courant de la nuit.

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.

ARTICLE 11 : CONVOCATION

Le CLIENT aura la possibilité de télécharger tous ses documents de voyage. Le CLIENT sera averti en temps réel de toutes les modifications, par un courriel, l'invitant à télécharger les documents modifiés. Il est important d'arriver à l'aéroport avec ces documents imprimés. Le CLIENT est donc invité à consulter régulièrement sa boîte courriels.

A défaut d'informations dans les 48 heures précédant le départ ou en cas de carnet de voyage incomplet, le CLIENT doit se manifester en prenant attache avec la SOCIETE au 07 57 57 60 46.

Les modalités de convocation seront confirmées lors de la RESERVATION.

ARTICLE 12 : FORMALITES ADMINISTRATIVES

Les renseignements transmis par téléphone s'adressent uniquement aux ressortissants français. Pour les autres ressortissants, la SOCIETE 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.

Le CLIENT a accès à des informations générales relatives aux formalités nécessaires pour voyager sur le site : www.diplomatie.gouv.fr

La SOCIETE communique au CLIENT des renseignements relatifs aux visas et aux vaccins exigés pour chacun des pays dont la SOCIETE propose la destination.

Le CLIENT doit 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.

Les frais de délivrance des documents nécessaires aux voyages demeurent à la charge du CLIENT et ne sont pas compris dans le prix de vente indiqué sur le devis, dûment daté et signé par le CLIENT.

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 bon état et en cours de validité.

Certains pays exigent que la validité du passeport et/ou de la CNI soit supérieure à SIX (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.

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. A ce titre, la SOCIETE informe les CLIENTS que la durée approximative d'obtention des visas est en moyenne de QUINZE (15) jours à compter de la réception de l'intégralité des documents requis par l'ambassade ou le consulat concerné, cette durée pouvant aller jusqu'à VINGT-HUIT (28) jours environ, en fonction des destinations et de la période à laquelle s'effectue la demande de visa. Dans tous les cas les passeports et/ou CNI en mauvais état ou périmés ne sont pas acceptés pour voyager. Il convient donc de vérifier les documents exigés par le pays de destination.

La SOCIETE recommande de disposer d'un passeport en bon état comportant le nombre de pages vierges requis ou suffisant.

Il appartient au CLIENT de respecter scrupuleusement les formalités applicables et de vérifier la conformité de l'orthographe des nom et prénom figurant sur les documents de voyage avec ceux inscrits sur leurs papiers d'identité dans la bande MRZ située en bas des documents (passeport, visa...).

Les CLIENTS ayant réservé des vols à tarif particulier (famille, jeunes, seniors...) doivent se munir de justificatifs pouvant leur être réclamés lors des enregistrements.

L'autorisation d'embarquement, de franchissement des frontières ou d'entrée sur le territoire d'un pays tiers ne relève pas des prérogatives de la SOCIETE qui ne détient, par ailleurs, aucun pouvoir de contrainte à cet égard.

A ce titre la SOCIETE, dans l'intérêt de ses CLIENTS, appelle à la plus grande vigilance et incite fortement les voyageurs à se conformer aux recommandations énoncées dans la présente rubrique, y compris dans les cas où les autorités françaises considèrent une pièce d'identité expirée ou périmée comme toujours valide dans le cadre d'un voyage.

En effet, la prolongation de la validité de la Carte Nationale d'Identité, désormais d'une durée de QUINZE (15) ans au lieu de DIX (10) ans, sans modification matérielle, implique la détention et la présentation d'une Carte Nationale d'Identité (CNI) dont la date de validité est expirée. La SOCIETE attire l'attention sur le fait que celle-ci, tout comme un passeport périmé, notamment depuis moins de cinq (5) ans, peuvent être refusés par certains pays étrangers, y compris des Etats Membres de l'UE et/ou certaines compagnies aériennes. Aussi, afin d'éviter tout risque de blocage ou de refus d'embarquement, la SOCIETE 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 Carte Nationale d'Identité (CNI).

Pour les USA et le CANADA (y compris en transit) : Le CLIENT doit d'obtenir une pré-autorisation d'entrée ou de transit aux USA ou CANADA pour chacun des VOYAGEURS inscrits, au plus tard 72 heures avant la date de départ, chaque VOYAGEUR devant personnellement créer son dossier de pré-autorisation sur le site :

- Pour les USA : www.esta.cbp.dhs.gov
- Pour le CANADA : www.canada.ca/fr

S'ajoute en plus la nécessité de disposer d'un passeport électronique ou biométriques. Les autorités américaines recommandent aux femmes mariées d'utiliser leur nom de jeune fille lors de leur inscription à un voyage : il doit en effet figurer sur les billets d'avion, le formulaire ESTA ou AVE et être utilisé pour les différentes formalités de sécurité obligatoires pour l'accès ou le transit aux USA ou au CANADA.

Avertissement : Lors de ses démarches pour obtenir un visa de quelque nature que ce soit, le CLIENT veillera à communiquer aux autorités concernés les informations identiques à celles figurant sur son passeport. De même, le CLIENT doit vérifier l'exactitude des données figurant sur le visa réceptionné. Le tout afin d'éviter tout risque de refus d'embarquement ou d'entrée sur le territoire d'un pays.

Pour LES SEYCHELLES : le CLIENT se rendant aux Seychelles doit faire une demande d'autorisation électronique de voyage, conformément à la loi sur l'immigration en vigueur aux Seychelles (Immigration Act). Le service de l'immigration des Seychelles se réserve le droit de refuser l'entrée sur le territoire à l'arrivée. Les informations requises sont les suivantes : informations concernant le voyage, itinéraire de vol, justificatif d'hébergement, passeport en cours de validité, photo en mode selfie, coordonnées de contact. Les formalités s'effectuent sur le site ci-contre : www.seychelles.govtas.com

Mineurs :

Tout mineur français voyageant dans l'Union Européenne ou l'Espace Schengen doit être muni de sa carte nationale d'identité en cours de validité ou d'un passeport nominatif en cours de validité. Pour toute autre destination, l'enfant doit disposer d'un passeport nominatif.

Il est également vivement recommandé de munir les enfants mineurs non accompagnés de leurs représentants légaux d'une copie de leur livret de famille.

Dans le cadre d'un voyage à l'étranger, le mineur résidant en France, quelle que soit sa nationalité, et voyageant sans être accompagné de ses représentants légaux, parents ou détenteurs de l'autorité parentale, doit être muni, en plus de sa pièce d'identité, du formulaire d'autorisation de sortie du territoire CERFA n°15646*01 téléchargeable à l'adresse: www.formulaires.modernisation.gouv.fr

Ce formulaire doit être accompagné de la photocopie de la carte nationale d'identité ou du passeport du représentant légal, parent ou détenteur de l'autorité parentale signataire du formulaire.

Si l'enfant mineur ne dispose pas du même nom et/ou de la même adresse que le parent qui l'accompagne, l'autre parent devra en outre autoriser le voyage par une lettre manuscrite accompagnée d'une copie de sa carte nationale d'identité ou de son passeport, et du livret de famille.

En toute hypothèse, les parents sont invités à se renseigner auprès des compagnies aériennes sur un éventuel refus d'embarquement de l'enfant mineur non accompagné, ou un surcoût lié à la prise en charge de l'enfant pendant le vol.

Traitement médical : Les médicaments stupéfiants ou assimilés stupéfiants font l'objet de contrôle dans de nombreux pays, notamment les médicaments de substitution aux opioïdes (MSO), certains antalgiques, les médicaments indiqués dans les troubles de l'attention avec ou sans hyperactivité. Une attestation de transport est souvent requise pour la liste non-exhaustive des molécules ci-contre : buprénorphine haut dosage (BHD), fentanyl, hydromorphone, méthadone, méthylphénidate, morphine, oxycodone. Le CLIENT ou le VOYAGEUR doit être en possession de l'original de son ordonnance, accompagné dans la mesure du possible, de sa traduction en anglais qui doit être présentée sur réquisition des autorités de contrôle compétentes. Si le CLIENT ou le VOYAGEUR a prévu de voyager avec son traitement, il est possible qu'il doive se munir d'une attestation de transport personnel selon son pays de destination. Chaque pays dispose d'une réglementation spécifique : un pays peut demander une attestation de transport, limiter le nombre d'unités, le nombre de jours de traitement, voire interdire l'entrée de ces médicaments sur son territoire. Pour connaître les dispositions des différents pays, le CLIENT ou le VOYAGEUR doit consulter le site de l'Organe International de Contrôle des Stupéfiants (OICS). Préalablement à tout déplacement, il est également fortement conseillé de se renseigner auprès de l'Ambassade ou du Ministère de la Santé du pays de destination pour connaître la réglementation en vigueur dans ce pays.

Si vous voyagez dans un pays de l'espace Schengen :

Le CLIENT ou le VOYAGEUR doit contacter l'ARS de la région où son médecin prescripteur est enregistré pour obtenir une attestation. Vous trouvez les coordonnées sur www.ars.sante.fr ;

Liste des pays membres de l'espace Schengen : Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse.

Si vous voyagez dans un pays situé en dehors de l'espace Schengen :

L'ANSM est l'autorité compétente pour la délivrance des attestations de transport.

Pour savoir si le pays de destination exige une attestation de transport pour votre traitement, le CLIENT ou le VOYAGEUR doit se référer au site internet de l'Organe International de Contrôle des Stupéfiants (OICS). Si une attestation de transport (des autorités compétentes du pays de résidence) est requise, le CLIENT ou le VOYAGEUR la demande DIX (10) jours minimum avant la date de son départ. Les attestations sont délivrées pour des quantités transportées correspondant à une durée de traitement ne dépassant pas la durée maximale de prescription autorisée de VINGT-HUIT (28) jours (QUATORZE (14) jours) pour la méthadone sirop). Pour les déplacements de plus longue durée, il est conseillé d'effectuer les démarches nécessaires à la prolongation de son traitement dans le pays d'accueil.

COVID-19 : Les exigences sanitaires relatives à la COVID-19 varient suivant les destinations et peuvent être modifiées à tout moment suivant l'évolution de la situation sanitaire. En cas de vol avec transit, des exigences supplémentaires peuvent être nécessaires. Il convient de bien vérifier jusqu'à votre départ que vous répondez à ces exigences.

ARTICLE 13 - ASSURANCES

Aucune assurance couvrant les frais d'annulation du contrat, les bagages, l'assistance et/ou le 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.

En cas d'annulation du voyage par le CLIENT, la prime d'assurance n'est pas remboursable. En outre, ces assurances sont non cessibles. La prime d'assurance est payable en intégralité lors de la souscription.

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 TRENTE (30) jours à compter de sa conclusion et tant qu'aucune garantie n'a été mise en œuvre.

ARTICLE 14 - RESPONSABILITE

La SOCIETE est responsable de la bonne exécution des services de voyages prévus 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.

Cependant, la SOCIETE décline toute responsabilité et ne pourra se substituer financièrement au CLIENT dans les cas suivants :

- Frais générés pour la perte des titres de transport par le CLIENT (frais et pénalités de réémission des billets et frais induits notamment en cas d'immobilisation dans le pays)
- Dette contractée par le CLIENT auprès d'un tiers (hôtels...)
- Perte de pièces d'identité ou tout autre document indispensable à la sortie du pays visité et au retour en France.

En aucun cas, la SOCIETE 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 SOCIETE 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.

La SOCIETE ne sera pas tenu de rembourser le CLIENT en cas de non-présentation des documents en cours de validité (passeport, visa, etc....) qui se trouve dans l'impossibilité de prendre le départ à la date indiquée sur son contrat. Dans ce cas, les frais afférents à l'annulation de ce voyage ou séjour sont à la charge de l'acheteur, l'accomplissement et les frais des formalités incombant au CLIENT.

La responsabilité des compagnies aériennes est limitée en cas de dommage, plainte ou réclamation de toute nature, exclusivement relatif 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 la SOCIETE ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien telle que résultant de l'application des règles ci-dessus. La SOCIETE ne peut être tenue pour responsable des modifications d'horaires ou d'itinéraires, du changement d'aéroport provoqués par des circonstances

indépendantes de sa volonté. Dans de telles conditions, le retard éventuellement subi ne pourra entraîner aucune indemnisation à la charge de la SOCIETE.

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 la SOCIETE ne pourront excéder trois fois le prix total du voyage ou du séjour.

Il est par ailleurs précisé qu'en cas de prestations de voyage liées, la SOCIETE ne sera pas responsable de la bonne exécution des services de voyages supplémentaires qui ont été achetés auprès des autres prestataires. En cas de problème, il appartient au CLIENT de contacter le prestataire de service concerné.

Le CLIENT a l'obligation de respecter toutes les règles et consignes de sécurité, notamment celles émanant des compagnies aériennes. Il appartient également au CLIENT de respecter le règlement intérieur des hôtels et/ou des bateaux dans lesquels il séjourne. D'une manière générale, le CLIENT se doit de faire preuve de bon sens, de prudence et de précaution lors des activités auxquelles il participe. A défaut du respect par le CLIENT sur ce qui précède, l'hôtelier, la compagnie aérienne et/ou la SOCIETE ou tout autre prestataire seront autorisés à interrompre le voyage du CLIENT et/ou, selon le cas, l'activité ou le service de voyage concerné, 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 cette situation.

Article 15 : TRANSPORT AERIEN ET FERROVIAIRE

La SOCIETE propose à ses CLIENTS, dans le cadre du FORFAIT qu'il acquiert, les modes de transport ci-dessous, afin de se rendre sur le lieu de l'embarquement.

15.1. TRANSPORT AERIEN

Identité du transporteur aérien : pour ses voyages et séjours, la SOCIETE confie la réalisation de ses vols à des compagnies régulières, vols affrétés ou à bas coût, contractuelles et de fait, conformément au Règlement (CE) n°2111-2005 et aux articles R.211-15 et suivants du Code du Tourisme. La SOCIETE recourt aux services des compagnies aériennes régulières françaises ou étrangères, dûment autorisées par la Direction de l'Aviation Civile (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 porté à la connaissance du CLIENT dans les conditions des textes applicables précités.

Conditions de transport : le transport aérien est soumis aux conditions générales de transport de chaque compagnie aérienne (accessibles sur le site de chaque compagnie), sous réserves des présentes conditions générales qui prévalent sur certains points et sauf autres mentions contraires dérogatoires. Le CLIENT s'engage par conséquent à prendre connaissance desdites conditions de transport.

Bagages. Le poids des bagages autorisé est différent sur les vols nationaux et internationaux, et selon les compagnies et/ou les types de vols. A défaut d'indication contraire, aucun bagage en soute n'est inclus sur les vols affrétés et certains vols réguliers ou low-cost proposés par la SOCIETE. Il est précisé à cet égard que les frais relatifs à une franchise bagage ou 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. 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.

Horaires / Lieu des escales et correspondances : Lorsqu'ils sont connus avant la RESERVATION ou au moment de la RESERVATION, 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 RESERVATION ou au moment de la RESERVATION, la durée, le lieu des escales et des 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.

Modifications/annulation : pour certains voyages, les dates et/ou horaires de départ et/ou de retour sont susceptibles d'être modifiées 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 aussitôt avisé par courriel ou par téléphone.

Confirmation retour : Certaines compagnies aériennes imposent au CLIENT de confirmer son retour, au plus tard 48 heures avant la date de retour prévue. Il est conseillé de confirmer le retour sur place auprès du transporteur ou, le cas échéant, de la SOCIETE.

Vols : toute place non utilisée à l'aller ou au retour ne peut, en aucun cas, être remboursée. Le report sur un autre vol ou sur un vol régulier implique le paiement du nouveau vol au tarif normal. 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 effectuées à la demande du CLIENT, des frais de réémission pourront être facturés au client. La SOCIETE attire l'attention du CLIENT sur le fait que des conditions particulières relatives à l'ordre d'utilisation des coupons de vols (ex : obligation d'utiliser le vol aller pour bénéficier du vol retour), ainsi que leurs conséquences en cas de non-respect (qui seront à la charge du client) peuvent être prévues par certaines compagnies ; se référer aux conditions de transport disponibles sur le site de la compagnie.

Bébés : 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 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.

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.

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.

Remboursement des taxes : Le CLIENT qui n'a pas embarqué a la faculté d'obtenir le remboursement des taxes aéroportuaires en envoyant un courrier au service client de la SOCIETE. 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).

15.2. TRANSPORT FERROVIAIRE

Identité du transporteur ferroviaire : pour ses voyages et séjours, la SOCIETE confie la réalisation de ses trajets ferroviaires à toutes compagnies européennes autorisées à circuler.

Conditions de transport : le transport ferroviaire est soumis aux conditions générales de transport de chaque compagnie ferroviaire (accessibles sur le site de chaque compagnie), sous réserves des présentes conditions générales qui prévalent sur certains points et sauf autres mentions contraires dérogatoires. Le CLIENT s'engage par conséquent à prendre connaissance desdites conditions de transport.

Bagages. Le poids et la taille des bagages autorisés sont différents selon la compagnie et/ou le type de train (pour la France : TGV, Ouigo, TER...). Le prix du bagage est inclus dans le prix du billet, à conditions de respecter les conditions de la compagnie relatives aux bagages. Il est précisé à cet égard que les frais relatifs à une franchise bagage ou 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 ferroviaires concernées. En cas de perte ou de détérioration des bagages durant le transport ferroviaire, il appartient au CLIENT de faire une déclaration à la gare d'arrivée auprès de la compagnie ferroviaire.

Horaires / Lieu des escales et correspondances : Lorsqu'ils sont connus avant la RESERVATION ou au moment de la RESERVATION, les horaires prévisionnels de départ et de retour sont communiqués au CLIENT, étant précisé qu'ils sont susceptibles de modification. Un incident technique, de mauvaises conditions climatiques ou d'autres éléments peuvent entraîner des retards importants ou même un changement de gare et/ou une modification de l'itinéraire initialement prévus. Lorsqu'ils sont connus avant la RESERVATION ou au moment de la RESERVATION, la durée, le lieu des 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 de l'embarquement, ainsi que les heures prévues des correspondances et de l'arrivée.

Modifications et/ou annulation : pour certains voyages, les dates et/ou horaires de départ et/ou de retour sont susceptibles d'être modifiées si les conditions de la compagnie ferroviaire l'exigent. De même, le nom de la gare (lorsque la ville desservie en comporte plusieurs) ou de la compagnie ferroviaire sont mentionnés à titre indicatif ; ils peuvent donc être modifiés (dans les conditions prévues par la loi).

Le CLIENT en sera aussitôt avisé par courriel ou par téléphone.

ARTICLE 16 : ASSISTANCE

La SOCIETE met à la disposition du CLIENT un numéro non surtaxé destinés à recueillir les appels en vue de la bonne exécution du contrat ou le traitement d'une réclamation, et de se plaindre toute non-

conformité, ou enfin de demander une aide en cas de difficultés sur le lieu de voyage : 01 55 98 88 17 (depuis la France), 01 55 98 88 17 (depuis l'étranger), medical@mutuaide.fr

Le VOYAGEUR est tenu de signaler toute non-conformité constatée sur place dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce. A ce titre, la SOCIETE recommande aux CLIENTS de signaler et de faire constater sur place par écrit toute défaillance dans l'exécution du contrat et d'en informer la SOCIETE notamment par le biais du numéro/courriel susvisé. 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 dus, le cas échéant, si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du CLIENT.

Toute réclamation devra être transmise, accompagnée des pièces justificatives, à la SOCIETE 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 RESERVATION. La SOCIETE s'engage à faire le maximum pour traiter les réclamations dans un délai de 3 semaines à compter de la réception.

A 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 saisine 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 www.webgate.ec.europa.eu

ARTICLE 17 : DONNEES 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 LA SOCIETE, pour la gestion de leurs prestations. Afin de permettre l'exécution de la commande des clients, ces informations seront communiquées aux partenaires de LA SOCIETE, 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 LA SOCIETE.

LA SOCIETE informe LE CLIENT, conformément à l'article L223-2 du Code de la Consommation, de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, à l'adresse www.bloctel.gouv.fr

ARTICLE 18 : DROIT APPLICABLE - ELECTION DE DOMICILE

Le contrat conclu entre la SOCIETE et le CLIENT sont soumis au droit français.