

Conditions générales de vente (CGV)

PREAMBULE

MICHEL VOYAGES (désigné par MV), est l'organisateur. C'est une SASU au capital de 77 749 €, dont le siège social est situé Zone Industrielle - Route de Charlev - 71170 Chauvaillies, immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro IM071110007.
MV a souscrit auprès de la compagnie ALLIANZ (Zi pl. de l'église - BP 36 - 71170 Chauvaillies) un contrat d'assurance n° 55953887 garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle à hauteur de 9 123 000 €.
Sa garantie financière est assurée par APST, 15 avenue Carnot 75017 Paris.
Identification intracommerciale : FR-323 050 864, TVA n° Régime particulier Agences de voyages = Siret n° 323 050 864 00012, code APE 7912Z, licence de diffuseur de spectacle n°3-1013915.

ARTICLE 1 : OBJET ET PORTEE DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les rapports entre MV et le CLIENT sont régis par les articles R. 211-3 à R. 211-11 du Code du tourisme et le contrat. Ces dispositions sont applicables dans le cadre d'un contrat de voyage à forfait, tel que défini par l'article L. 211-2 du Code du tourisme.

Conformément aux dispositions des articles R. 211-5 et L. 211-9 du Code du tourisme, MV se réserve expressément la possibilité d'apporter certaines modifications aux présentes Conditions Générales de Vente (CGV) et de modifier sans préavis le prix de ses voyages. Toute modification sera communiquée par écrit au CLIENT avant la conclusion du contrat. Les présentes CGV s'appliquent à toutes offres de vente de voyages proposées par MV. Les CGV sont disponibles dans les brochures et sur le site internet de MV.

ARTICLE 2 : INFORMATION PREALABLE

L'obligation d'information préalable requise par les articles L. 211-8 et R. 211-4 du Code du tourisme, est assurée par la communication au CLIENT, sur un support durable, des présentes CGV des caractéristiques de nos programmes au travers d'un devis, d'un formulaire, de nos brochures, programmes et site Internet, préalablement à la conclusion du contrat.

La réservation à un voyage organisé par MV implique l'adhésion du CLIENT aux présentes CGV, ainsi qu'aux conditions de transport, faisant intégralement partie du contrat, ainsi que l'acceptation sans réserve par le CLIENT de l'intégralité de leurs dispositions, sans préjudice de sa faculté de contestation. Le CLIENT effectuant la réservation reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites ci-après, à savoir, avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle, et confirme que tous les voyageurs indiqués dans le contrat acceptent les présentes CGV et qu'elle a autorité pour accepter les présentes CGV au nom des voyageurs mentionnés dans le contrat.

ARTICLE 3 : PRIX

Les prix sont indiqués en Euros toutes taxes comprises et par personne (adulte). Ils s'étendent sur la base de l'occupation double d'une chambre ou d'une cabine. Le prix du par le CLIENT est le montant TTC indiqué dans la réservation. La validation de la réservation constitue ainsi un engagement ferme de la part du CLIENT de contracter aux conditions applicables à la date de cette dernière.

3.1 - Le prix comprend

Le CLIENT est invité à se référer à tout descriptif de prix figurant dans les brochures ou sur l'offre précontractuelle.

3.2 - Le prix ne comprend pas

D'une manière générale et sauf mention contraire, le prix de base ne comprend pas les boissons, le port des bagages, les dépenses personnelles, les pourboires, la taxe de séjour, les suppléments optionnels (ex : catégorie de chambres, supplément bagages, modification de la formule de restauration, etc.), les excursions optionnelles, les frais de vaccin, les frais de visas, les taxes de sortie du territoire, les cartes de tourisme ou caution, les assurances, les repas aux escales et dans les aéroports, les bagages en soute, les dépenses extraordinaires consécutives à un événement dont MV ne peut être tenue pour responsable (grèves, retard d'avions ou de bateaux du fait des transporteurs ou de mauvaises conditions atmosphériques, etc.) ainsi que tout service ou prestation non expressément mentionnée au descriptif.

3.3 - Offres promotionnelles

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

ARTICLE 4 : REVISION DU PRIX

Les prix ont été établis sur la base de données économiques soumises à variation. MV répercute au CLIENT, le cas échéant, toutes variations du coût des transports, des redevances, des taxes et taux de change affectées aux prestations offertes, des taxes d'atterrissage, d'embarquement ou débarquement dans les ports et les aéroports, du montant des surcharges carburant communiquées par les compagnies aériennes et qui sont directement pratiquées par cette dernière.

En cas de diminution de prix, MV aura le droit de déduire ses dépenses administratives réelles. Toutefois et conformément à l'article L. 211-12 du Code du tourisme, aucune augmentation du prix ne pourra être appliquée au cours des 20 jours qui précèdent la date de départ prévue, pour les clients déjà inscrits.

Dans tous les cas d'augmentation du prix, MV informera le client de manière claire et compréhensible, en justifiant l'augmentation et son mode de calcul.

Dans le cas d'une hausse supérieure à 8%, MV informera le client de l'augmentation et de la possibilité offerte au CLIENT entre l'acceptation ou le refus avec résolution possible du contrat sans frais, sans dédommagement et avec remboursement sous 14 jours au plus tard, des conséquences de son refus et du délai raisonnable pour exprimer son choix.

ARTICLE 5 : INSCRIPTION ET PAIEMENT

5.1 Inscription

L'inscription à un voyage, un séjour ou toute autre prestation engage définitivement le client qui ne peut annuler que dans les conditions de l'article 6 ci-après. Conformément à l'article L211-28 du Code de la consommation applicable en matière de contrats conclus à distance et hors établissement, les prestations touristiques proposées par MV et ses fournisseurs ne sont pas soumises au droit de rétractation.

Le signataire du contrat de voyage doit être majeur et avoir la pleine capacité juridique pour effectuer une réservation. Le signataire du contrat de voyage agit tant pour son compte que pour celui des personnes associées à la réservation ; il garantit être valablement autorisé à agir à ce titre, garantir la véracité des informations fournies par ses soins et s'engager personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier.

Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet. Le mineur devra voyager accompagné de son représentant légal ou d'une personne majeure assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur.

Pour un dossier de demande, la disponibilité du séjour ou de certaines prestations n'étant pas certaine, le client en sera informé par l'agence qui confirmera, selon le cas, la disponibilité ou l'indisponibilité du séjour ou de la prestation. En cas d'indisponibilité, l'inscription sera caduque et l'acompte sera remboursé au client.

Une option sur une destination et une date de départ peut être valablement prise temporairement sans engagement mais ne pourra être maintenue plus de 3 jours.

Inscriptions tardives : Compte tenu des règles d'engagement aérien, il est possible, au moment de l'inscription, que MV ne dispose plus de places d'avion au tarif initialement prévu au programme. Un supplément pourra alors être appliqué sur le même vol ou sur un autre vol ; le montant de ce supplément est communiqué par accord préalable à la réservation.

5.2 Acompte à l'inscription

Au moment de l'inscription, le CLIENT verse une acompte représentant 30 % du montant total du voyage pour les prestations d'un forfait et/ou pour les prestations sur mesure, augmenté des taxes et suppléments divers ainsi que de l'assurance annulation en option.

Pour toute inscription à moins d'un mois du départ, le client doit verser 100% du montant total du voyage. Cas particuliers : les voyages de MV sont producteur font l'objet de conditions d'acomptes particulières qui vous seront communiquées préalablement à votre inscription.

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

Certaines offres promotionnelles peuvent faire l'objet de conditions d'acompte dérogatoires.

5.3 Paiement du solde

Le CLIENT doit impérativement solder son voyage 30 jours avant le départ (date de réception du paiement) auprès de MV. A défaut, MV ne sera pas tenu de conserver la disponibilité du voyage, du séjour, du vol, ou d'une manière générale, des prestations, qui sont considérées comme annulées du fait du client. Dans ce cas, MV sera en droit de conserver une somme correspondant à l'indemnité d'annulation prévue ci-dessous, ainsi que les frais de service et les assurances souscrites, qui ne sont pas remboursables.

5.4. Moyens de paiement

Le client pourra régler le voyage en espèces (dans la limite légale au jour du paiement) en agence, par chèque, par carte bancaire et par chèque vacances (pour les voyages effectués dans l'Union Européenne, hors excursions en option ; aucun rendu de monnaie dans ce cas).

ARTICLE 6 : ANNULATION OU MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT

6.1 Conformément à l'article L211-14 du Code du Tourisme, le CLIENT peut annuler ou modifier le contrat à tout moment moyennant le paiement des frais indiqués dans l'offre personnalisée. La date de réception de cette demande (courriel ou courrier postal) sera celle retenue pour le calcul des frais.

6.2 Toute annulation ou modification émanant du client dans le cadre de l'article précité, entraîne la perception de frais indiqués dans l'offre personnalisée et/ou le contrat de voyage.

Généralités

Il est précisé que la modification d'un séjour ou d'un circuit comportant un transport aérien entraîne l'annulation du titre de transport nominatif puis l'émission d'un nouveau billet par la compagnie aérienne. L'émission du nouveau billet est soumise à disponibilité du vol. Cette disponibilité peut alors être avec ou sans supplément (l'application ou non du supplément dépend de la catégorie tarifaire des places disponibles par rapport à la classe tarifaire souscrite dans le

cadre du séjour ou du circuit initial).

Avant le départ, toute demande de correction d'orthographe dans le prénom ou le nom d'un passager donnera lieu à l'application des frais de modification, sous réserve de conditions plus favorables appliquées par la compagnie. En tout état de cause, toute modification cumulée des noms et prénoms sera traitée comme une cession dans les conditions de l'article 7 ci-après.

Lorsque le CLIENT ne se présente pas au départ, à l'enregistrement ou à la première prestation aux heures et aux lieux mentionnés dans son carnet de voyage/convocation, ou si le CLIENT se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage (départ de présentation des documents nécessaires, tel que passeport, visa, certificat de vaccination, ou autres causes...), le forfait ne sera en aucun cas remboursé et les frais d'annulation ci-dessus seront dus à MV.

Par ailleurs, l'interruption du voyage par le CLIENT ou sa renonciation à certains services ou prestations compris dans le forfait, ou acquittés en supplément du prix du forfait lors de la réservation, ne pourra donner lieu à aucun remboursement ou avoir.

L'annulation par le CLIENT d'un ou plusieurs participants inscrits sur le dossier pourra entraîner, le cas échéant, outre les frais visés au présent article, un réajustement tarifaire (ex: application du tarif «chambre individuelle» au lieu du tarif «chambre double», répartition du coût total de la prestation globale entre les participants toujours inscrits. Pour les groupes constitués, cela donne lieu à une révision de la base tarifaire selon le nombre de participants définitifs, en plus des frais d'annulation applicables.

6.3 Le client a également la possibilité d'annuler son contrat avant le départ en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables à destination ou à proximité ayant des conséquences importantes sur l'exécution de son contrat et dans les conditions prévues par l'article L211-14 II du Code du Tourisme, étant précisé que l'appréciation de la survenance de ces circonstances repose sur des éléments objectifs.

6.4 Pour éviter les désagréments liés au paiement de certains frais d'annulation le CLIENT peut souscrire une assurance spécifique en option. Toutefois, les frais de dossier ainsi que les primes d'assurances ne sont jamais remboursables.

ARTICLE 7 : CESSIION DU CONTRAT DE VOYAGE

Lorsqu'il porte sur un séjour ou un circuit, le CLIENT peut céder son contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui (modes d'hébergement et de pension idéales), tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Les visas, l'obtention des visas, les éventuelles assurances voyages et les billets de transport aérien, dès lors qu'ils ont été émis au profit du voyageur, ne sont ni cessibles ni remboursables. De même, le CLIENT ne peut pas céder son (ses) contract(s) d'assurance ou d'assistance. Le client a le droit d'informer MV ou l'agence d'inscription de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard 7 jours avant la date de début du voyage ou du séjour. Un nouveau contrat sera établi au nom du cessionnaire.

La cession du contrat entraîne dans tous les cas, des frais de service dus à MV ainsi que, le cas échéant, les frais supplémentaires de l'organisateur ou des prestataires en raison de cette cession. En particulier, les frais de cession supplémentaires qui seraient facturés par la compagnie aérienne ou consisteraient seraient appliqués au client, notamment dans le cas où le forfait cédé comporte un transport aérien et/ou le billet à été émis. Il est précisé que dans certains cas, les compagnies aériennes ou croisiéristes facturent des frais supérieurs au prix du billet initial.

En tout état de cause, le créancier 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 8 : DUREE DU VOYAGE

La durée du voyage est calculée en nuits (nombre de nuits) et prend en compte le temps consacré au transport (transferts inclus) et la durée du séjour ou du circuit sur place, depuis l'heure de convocation le jour du départ jusqu'à l'heure d'arrivée le jour du retour. Il est donc considéré que la première et/ou la dernière nuit ou que la première et/ou la dernière journée soit(en) intégralement consacrée(s) au transport.

Le CLIENT est informé qu'il pourra être privé de quelques heures de séjour à l'arrivée ou/à et au départ, ou que son séjour pourra se trouver prolongé, notamment en raison des horaires d'arrivée imposés par les transporteurs, des aléas climatiques, de tout cas de force majeure, d'imprévus de sécurité notamment en période de trafic intense où les rotations sont plus fréquentes et peuvent, entraîner certains retards.

La prise de possession et la restitution de la chambre par le client se feront selon les usages de l'hôtel internationale (les chambres doivent être libérées avant midi, mais le client se départira à l'heure qu'en soirée) après consultation et demande de remboursement du client à cet égard ne sera prise en compte.

En outre, si le voyage du CLIENT se trouve prolongé, pour des motifs autres que des circonstances exceptionnelles et inévitables, le CLIENT ne pourra se prévaloir de l'article L211-16 II et suivants du code du tourisme pour prétendre à la prime en charge des nuits supplémentaires, les prestations supplémentaires resteront à sa charge.

ARTICLE 9 : FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Les formalités administratives et sanitaires transmises par l'agent de voyage assure l'inscription s'adressent uniquement aux ressortissants français. Pour les binationaux et ressortissants étrangers, MV attire l'attention du CLIENT sur la nécessité de se renseigner, avant de procéder à la réservation, sur les formalités à accomplir en contactant l'ambassade ou le consulat concerné. Des informations générales sont disponibles sur les sites www.diplomatie.gouv.fr, www.action-visas.com et www.pasteur.fr.

Les brochures MV, le site Internet et/ou l'agent de voyage, fournissent les renseignements sur les visas et les recommandations sanitaires exigées pour chaque pays, sous réserve de modification administrative, politique ou sanitaire du pays de destination ; les informations relatives sont alors communiquées lors/elles sont en notre possession. Pour les pays de la CEE, il est conseillé de vous munir de la carte européenne d'assurance maladie, et de votre carnet de vaccination dans les autres pays.

9.1 : Pièce d'identité et visa

Il appartient au CLIENT de s'assurer qu'il est en règle (et que les personnes figurant sur son dossier le sont également) avec les formalités de police, de douane et de santé, qui lui ont été indiquées pour la réalisation du voyage et de s'assurer que les noms et prénoms qui figurent sur leurs documents de voyage correspondent exactement à ceux figurant sur leur pièce d'identité, passeport, visas, etc.

Attention : la prolongation de la validité de la CNI, désormais d'une durée de 15 ans au lieu de 10, peut impliquer de voyager avec une CNI dont la date de validité est finalement expirée. Celle-ci peut être refusée par certains pays étrangers. Aussi, afin d'éviter tout risque de blocage ou de refus d'embarquement, MV recommande dans ce cas de voyager avec un passeport dont la validité doit correspondre à celle demandée par le pays de destination, ou bien de faire une demande de nouvelle CNI.

Certains pays exigent que la validité du passeport et/ou de la CNI soit supérieure à 6 mois après la date de retour, ainsi que la présentation d'un billet de retour ou de continuation, de fonds suffisants, d'une attestation d'assurance assistance, d'un carnet de vaccination international et d'un visa.

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, MV informe le CLIENT que la durée approximative d'obtention des visas est en moyenne de 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 28 jours environ, en fonction des destinations et de la période à laquelle s'effectue la demande de visa.

MV ne pourra être tenu responsable de l'observation par le CLIENT de ses obligations, notamment dans le cas où il se verrait refuser l'embarquement ou le passage à la frontière. Le CLIENT ne peut prétendre à aucun remboursement. MV ne supportera en aucun cas les frais supplémentaires résultant de l'impossibilité dans laquelle se trouverait un VOYAGEUR de présenter un document requis.

9.2 : Mineurs

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

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

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

ARTICLE 10 : CONVOCATION

10.1 Les informations et instructions concernant le voyage (horaires, rendez-vous, numéro de vol, etc.) seront précisées en temps utile avant le début du voyage (au plus tôt 21 jours avant le départ), par une convocation envoyée par courrier ou prioritairement par courriel. A défaut de réception de ces documents, le client doit se manifester auprès de son agence.

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

Tout présentation ultérieure à l'heure limite d'enregistrement (H.L.E.) indiquée sur la convocation aéroport entraînera l'annulation du dossier et l'application des frais d'annulation correspondants.

ARTICLE 11 : APPETITUDE AU VOYAGE

Le CLIENT doit informer son agence, par écrit et préalablement à toute réservation, de toute particularité le concernant

et susceptible d'affecter le déroulement du voyage (diabète, grossesse, personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, présence d'un animal, transport d'instruments de musique, appareil respiratoire nécessaire à bord de l'avion, canalisation, béquilles...) et de toute demande spéciale. Les compagnies aériennes, les croisiéristes ont toute latitude pour accepter ou refuser l'enregistrement de bagages volumineux ou spéciaux.

MV attire l'attention des clients présentant des problèmes de santé physique, psychique ou psychologiques sur l'auto-maintenance nécessaire à l'accomplissement des voyages ; pour des raisons de sécurité, nous pouvons éviter des personnes non autonomes qu'éventuellement accompagnées d'une personne qui sera en mesure de leur apporter l'assistance nécessaire au bon déroulement de leur séjour. MV conseille vivement à ses clients de se munir de médicaments habituels et d'entreprendre d'éventuels traitements préventifs si besoin. Ainsi, la garantie de la compagnie d'assurance ne sera pas acquise s'il s'avérait qu'état de santé d'un VOYAGEUR ne lui permettait pas un tel voyage.

Personnes à mobilité réduite : d'une manière générale, les transferts collectifs prévus dans les séjours proposés sont adaptés aux personnes à mobilité réduite accompagnées ou ne nécessitant pas d'aide extérieure substantielle, et dont l'équipement peut être entreposé dans les soutes du moyen de transport utilisé.

Tutelle et curatelle :

Les personnes placées sous une telle mesure de protection judiciaire ont l'obligation de faire état de leur placement lors de l'inscription. Les personnes placées sous curatelle, doivent fournir une autorisation écrite de leur curateur. Les personnes placées sous tutelle doivent voyager avec leur tuteur ou une personne habilitée par le juge de tutelles. La responsabilité de MV ne pourra en aucun cas être recherchée à l'égard des personnes faisant l'objet de ces mesures de protection.

ARTICLE 12 : MODIFICATION OU RESOLUTION DU FAIT DE MV

12.1 Modification du fait de MV ou du réceptif avant le départ.

Si, avant le départ, un événement extérieur, s'imposant à MV ou à l'organisateur au sens de l'article L. 211-13 du Code du Tourisme, contraint MV à modifier un élément essentiel du contrat, le CLIENT sera averti par MV, sur un support durable, le plus rapidement possible. Le CLIENT pourra alors, soit accepter la modification proposée, soit résilier le contrat. Le CLIENT qui opte pour la résiliation pourra obtenir le remboursement intégral des sommes versées dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat. Sauf indication contraire, le CLIENT devra faire part de sa décision (acceptation de la modification ou résiliation) dans un délai maximal de 7 jours à compter de la réception de l'information précitée. Par ailleurs, en cas de nécessité, MV se réserve expressément le droit :

- De précéder les VOYAGEURS par train, taxi ou services réguliers ;
- De modifier les itinéraires, les horaires ou l'ordre des excursions ;
- De substituer un moyen de transport à un autre, un aéroport par un autre,
- De remplacer un hôtel ou un restaurant par un établissement équivalent.

(Ces modifications mineures, ne portant pas sur le prix, ne essentielles au contrat, s'imposent au CLIENT.

12.2 Modification après le départ.

En cours de voyage, en cas d'événements imprévus (déplacements officiels, manifestations culturelles ou politiques, panne, accident, retard, conditions climatiques, etc.), MV fera le maximum pour éviter les perturbations dans le déroulement du programme et pour respecter, dans la mesure du possible, les attentes et les vœux. Si MV est amené à modifier le déroulement du programme, dans la mesure où les modifications ne constituent pas un élément essentiel du contrat, le CLIENT ne pourra prétendre, comme seule indemnité, qu'à remboursement des services payants prévus initialement, dont il aurait été privé et qui n'auraient pas été remplacés.

12.3 Résolution par MV avant le départ.

Si MV se trouve en situation d'annuler un voyage, conformément à l'article R. 211-9 du Code du tourisme, un voyage de substitution sera proposé au CLIENT par le Vendeur, par lettre recommandée avec accusé de réception et le CLIENT disposera d'un délai de 7 jours, à compter de la proposition, pour l'accepter ou bien la refuser.

A défaut de réponse du CLIENT, ce dernier sera réputé avoir accepté le voyage de substitution. En cas de refus dans le délai de 7 jours, suivant la proposition de modification, le CLIENT sera remboursé de l'ensemble des sommes déjà versées sous un délai de 14 jours.

Si la proposition de substitution est acceptée aucune indemnité ne pourra être réclamée par le CLIENT, ou éventuelle réduction de prix si la modification entraîne une baisse de qualité des prestations.

Si l'annulation est imposée par des circonstances relevant de circonstances exceptionnelles et inévitables, du fait d'un tiers, de l'impossibilité de garantir la sécurité des VOYAGEURS, ou bien, si l'annulation intervient pour insuffisance du nombre de participants (minimum 20 sauf mention spéciale), le CLIENT ne pourra prétendre à aucune indemnité autre que le remboursement intégral des sommes déjà versées.

Le délai de prévenance du CLIENT est au moins de :

- 20 jours avant la date de départ dans le cas de voyages dont la durée dépasse 6 jours.
- 7 jours avant la date de départ dans le cas de voyages dont la durée est de 2 à 6 jours.
- 48 h avant le début du voyage dans le cas de voyages inférieurs à 2 jours.

ART 13 : DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles recueillies par MV (telles que nom, prénom, adresse postale et électronique, numéro de téléphone, date de naissance et préférences de voyages), sont utilisées pour la gestion des commandes du CLIENT (réservation, facturation, gestion des visas, etc.), pour le traitement de leurs projets de voyages/dévis, pour mieux les connaître et ainsi mieux les servir (analyses marketing, envoi d'offres adaptées, etc.). A défaut de fourniture de ces données nécessaires à l'exécution du contrat, la demande ne pourra pas être traitée par MV.

Certaines des données à caractère personnel recueillies par MV seront communiquées, traitées et conservées par des tiers : les partenaires technologiques, sous-traitants au sens de la réglementation, qui aident MV à fournir ses prestations, ainsi que les fournisseurs des voyages réservés par le CLIENT (comme les compagnies aériennes, les aéroports, les hôtels, etc.). Certains de ces tiers peuvent être basés en dehors de l'espace économique européen (e-EEA). MV conserve les données à caractère personnel des VOYAGEURS pour répondre à ses obligations légales et d'audit, ainsi longtemps que nécessaire et conformément à toute période de conservation requise par la loi.

Le CLIENT, sur justification de son identité, dispose d'un droit d'accès, d'opposition, d'effacement et de rectification aux informations qui le concernent et il pourra exercer en s'adressant à MV à l'adresse suivante : Michel Voyages - Service Protection des Données - Zone industrielle - 71170 Chauvaillies ou par courrier électronique à : protection-dp@michelvoyages.com.

Le CLIENT est en droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL s'il estime que l'utilisation de ses données à caractère personnel ne respecte pas la réglementation en matière de protection des données ou lorsqu'il a des raisons de croire que ses informations personnelles sont ou ont été utilisées d'une manière qui n'est pas conforme à la loi. Pour plus d'informations sur la Politique, MV invite le client à se rendre sur www.michelvoyages.fr.

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique www.bloctel.gouv.fr.

ARTICLE 14 : LOI APPLICABLE

Le contrat de voyage conclu entre le CLIENT et MV est soumis au droit français et rédigé en français. 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 L211-2 II du code du tourisme. Le CLIENT bénéficie donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. MV et l'ORGANISATEUR seront entièrement responsables (s) de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, MV dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

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

Les voyageurs reçoivent 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. Le CLIENT peut céder son voyage 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 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 résouder 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 résouder le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu. Les voyageurs peuvent résouder 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, il existe des possibilités, à tout moment avant le début du forfait, de 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 résouder 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'annulation 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 avant le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti.

La directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national est accessible sur le site de Légifrance.

ARTICLE 15 : RESPONSABILITE

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

En aucun cas, MV ne pourra être tenue pour responsable des dommages imput

soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

MV ne pourra être tenue pour responsable de l'exécution des prestations achetées sur place par le client et non prévues au descriptif, ni des préacheminements ou post-acheminements achetés à l'initiative du client.

La responsabilité des compagnies aériennes est limitée en cas de dommage, plainte ou réclamation de toute nature, exclusivement au transport aérien des passagers et de leurs bagages comme précisé dans leurs conditions de transport et conformément aux dispositions des conventions internationales en vigueur (Convention de Varsovie de 1929, Convention de Montréal du 28 mai 1999) et/ou des règlements communautaires (notamment le règlement CE 261/2004 du 11 février 2004). La responsabilité de MV ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien telle que résultant de l'application des règles ci-dessus conformément à l'article L. 2111-17-IV du Code du Tourisme.

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 MV ne pourront excéder trois fois le prix total du voyage ou du séjour. Tout voyage interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée ou modifiée du fait du Voyageur, pour quelque cause que ce soit, ne donnera lieu ni à remboursement, ni à indemnisation. Il est de la responsabilité du client de respecter toutes les règles et consignes de sécurité. Le client se doit de faire preuve de bon sens, de prudence et de précaution lors des activités auxquelles il participe. Il appartient au client de respecter le règlement intérieur des hôtels dans lesquels il séjourne et de ne pas faire preuve d'incivilité durant son voyage. A défaut l'hôtelier et/ou MV seront autorisés à interrompre le séjour du client du fait de son comportement fautif. Dans un tel cas, le client n'aura droit à aucun remboursement ni indemnité et supportera seul tous les frais consécutifs à son interruption de son séjour.

ARTICLE 16 : TRANSPORT AERIEN

16.1 Identité du transporteur aérien

Pour certains de ses voyages, MV confie la réalisation de ses vols à des compagnies régulières, vols affrétés ou low-cost, contractuelles et de fait (partage de code par exemple) dont une liste, par destination figure dans l'offre précontractuelle, conformément aux articles R.211-15 et suivants du Code du Tourisme. MV recourt aux services des compagnies aériennes régulières françaises ou étrangères, dûment autorisée par la DGAC ou par son autorité de tutelle, à survoler et desservir les territoires français et de destination. Tout changement ou modification de la compagnie aérienne sera porté à la connaissance du client dans les conditions des textes applicables précités.

En vertu de l'article 9 Règlement européen 2111/2005 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la Communauté Européenne peut être consultée en agence et sur Internet.

16.2 Conditions de transport

D'une manière générale, le transport aérien est soumis aux conditions générales de transport de chaque compagnie aérienne (accessibles sur le site de la compagnie), sous réserve des présentes conditions particulières qui prévalent sur certains points (tel que la franchise bagage autorisée en soute) et sauf autres mentions contraires dérogatoires. Les repas/collations à bord sont de moins en moins inclus dans les prestations de transport et peuvent être proposées en supplément.

16.3 Bagages

Le poids des bagages autorisé est différent sur les vols nationaux et internationaux, et selon les compagnies et/ou les types de vols; les conseillers voyages MV renseignent le client à ce sujet. Il est précisé à cet égard que les frais relatifs à une franchise bagage ou supplément de bagage restent à la charge exclusive du client. Les règles restrictives en matière de bagages (produits interdits, taille/poids des bagages cabines le cas échéant, etc.) sont fixées par les 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 ou au service litige bagages de l'aéroport.

16.4 Horaires / Lieu des escales et correspondances

Lorsqu'ils sont connus avant la réservation ou au moment de la réservation, les horaires prévisionnels de départ et de retour sont communiqués au client, étant précisé qu'ils sont susceptibles de modification. En effet, étant donné le nombre important d'aéroports de départ et les contraintes liées à chaque aéroport, ces horaires peuvent varier et sont souvent confirmés définitivement en temps utiles avant le départ. De plus, un incident technique, de mauvaises conditions climatiques ou d'autres éléments peuvent entraîner des retards importants ou même un changement d'aéroport. De même, lorsqu'ils sont connus avant la réservation ou au moment de la réservation, la durée et le lieu des escales et correspondances sont communiqués au client; ils sont également susceptibles de modification.

Pour les vols charters, les plans de vol étant décidés par la compagnie aérienne et/ou l'affrètement de l'appareil, nous ne pouvons garantir dès la réservation un vol direct ou non, avec stop ou non. Les horaires peuvent être donnés jusqu'à la veille du départ et peuvent être moins confortables (très matinaux ou très tardifs) que sur compagnie régulière.

En tout état de cause et conformément à l'article L211-10 du Code du Tourisme, il sera remis au CLIENT en temps utile avant le début du voyage, les documents nécessaires et les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée, sans possibilité d'indemnité ou d'annulation.

16.5 Modifications/annulation

Pour certains voyages, les dates et/ou horaires de départ et/ou de retour sont susceptibles d'être modifiés si les conditions de la compagnie aérienne l'exigent. De même, le nom de l'aéroport (lorsque la ville desservie en comporte plusieurs) ou la compagnie aérienne sont mentionnés à titre indicatif; ils peuvent donc être modifiés. Le client en sera avisé dans les meilleurs délais; à cet égard, il est fortement recommandé au client de communiquer un numéro de téléphone portable lors de sa réservation; il est en effet indispensable, en particulier en cas de modification de dernière minute, que MV et ses prestataires puissent être en mesure d'informer le CLIENT rapidement de toute modification.

16.6 Confirmation retour

Certaines compagnies aériennes imposent au client de confirmer son retour, au plus tard 48 h avant la date de retour prévue. Il est vivement recommandé de confirmer le retour sur place auprès du transporteur ou, le cas échéant, du correspondant ou représentant local. Dans certains cas, pour le CLIENT ayant acquis un séjour, la confirmation est effectuée par les représentants sur place et les horaires sont affichés, au plus tard, la veille du départ sur les panneaux d'affichage généralement situés dans le hall de l'hôtel de séjour.

16.7 Vols seuls

Le client peut acquérir en agence MV des billets de transport seuls. La vente de billets seuls, également dénommée vente de « vols secs » ou « billetterie sèche », se définit comme la vente du seul titre de transport aérien non accompagnée de prestations touristiques, tels les séjours hôteliers, la location de véhicule ou d'autres services touristiques. Conformément aux articles L. 211-7 et L. 211-17 du Code du Tourisme, ces prestations n'entrent pas dans le cadre des dispositions relatives à la vente de voyages et de séjours. Notamment, le cas échéant, l'agent de voyage n'est responsable vis-à-vis du client qu'en qualité de mandataire des transporteurs dont elle commercialise les billets. Lorsque l'agence agit en tant que mandataire, aux termes des règles du mandat (article 1984 et suivants du Code civil), l'agence n'est responsable

envers les tiers que de ses manquements à sa mission de mandataire. MV ne sera par conséquent pas responsable si la compagnie aérienne n'assure pas le transport mentionné sur le billet, pour quelque cause que ce soit : surréservation, annulation, retard, faillite, défaillance technique, erreur ou modification de programmation ou d'aéroport d'arrivée ou de départ, litiges commerciaux avec des tiers. Toute réclamation devra être formulée directement auprès du transporteur dont le nom est mentionné sur le billet.

16.8 Bébés

Les enfants de moins de deux ans ne disposent pas de siège dans l'avion ou dans l'autocar (sauf demande expresse et paiement du prix correspondant). Le CLIENT doit prévoir le siège bébé.

16.10 Remboursement des taxes

Le CLIENT qui a annulé avant départ ou qui n'a pas embarqué, a la faculté d'obtenir le remboursement des taxes aéroportaires en envoyant un courrier. 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).

16.11 Femmes enceintes

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

ARTICLE 17 : VOLS ET PERTES DE BAGAGES

Les bagages sont l'objet de tous nos soins. Ils doivent être étiquetés au nom du participant au voyage avec ses coordonnées. Il est fortement recommandé de ne pas emporter d'objets de valeurs mais uniquement d'effets nécessaires et appropriés au but et conditions spécifiques du voyage.

Il est en outre déconseillé de laisser dans les bagages confiés aux transporteurs tous papiers d'identité, médicaments indispensables, objets de valeur, espèces, appareils photographiques, caméscopes, clés de voiture et d'habitation, etc. MV ne pourra être tenue pour responsable des vols pouvant être commis à l'intérieur des autocars, dans les hôtels, restaurants, avions, bateaux, trains ou autres moyens de transport. En cas de perte ou de vol de bagages pendant le transport, l'assurance prend en compte uniquement les objets placés en soute des autocars. Ceux placés en cabines ne sont pas assurés et restent sous la surveillance de leurs propriétaires. Le conducteur et l'accompagnateur ne sont pas responsables de ces objets.

MV ne peut être tenue pour responsable des objets ou vêtements perdus ou oubliés lors d'un voyage. Devant le nombre croissant d'oublis et la difficulté de les identifier, MV ne se charge pas de la recherche et du retour des objets. En cas d'obligation de réacheminement de votre bagage, la somme sera à charge du voyageur.

ARTICLE 18 : ASSURANCES

Sauf mention contraire, assurance assurance couvrant les frais d'annulation des voyageurs, les bagages, l'assistance/rapatriement en cas d'accident, de maladie ou de décès, n'est comprise dans les formules de voyages. Toutefois, le client peut souscrire une assurance optionnelle en ce sens aux conditions mentionnées sur l'offre personnalisée. Seules les modalités d'application, les étendues de garanties et les exclusions figurant sur les imprimés spécifiques sont juridiquement valables. Cet imprimé est remis lors de l'inscription, ou sur simple demande.

MV ne pourra assister le CLIENT dans ses démarches auprès d'assureurs extérieurs.

En cas d'annulation du voyage par le CLIENT, la prime d'assurance, les frais de visas et les billets émis ne sont pas remboursables. En outre, ces assurances sont non cessibles.

Les frais d'annulation seront alors remboursés par l'assureur (moins la franchise notée sur le contrat) après acceptation du dossier et sous réserve du règlement du solde du voyage. Seule une facture acquittée peut être prise en compte.

Si le client justifie d'une garantie antérieure pour les risques couverts par l'assurance souscrite, le client a la possibilité de renoncer sans frais à cette assurance dans un délai de 14 jours à compter de sa conclusion et tant qu'aucune garantie n'a été mise en œuvre.

ARTICLE 19 : BON A SAVOIR

19.1 Classification des hôtels

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

Les usages en matière d'hôtellerie internationale prévoient que les chambres ne soient disponibles qu'à partir de 16 h, quel que soit l'heure d'arrivée. Elles doivent être libérées avant 10 h le jour du départ.

19.2 Types de chambres

- Les chambres individuelles (occupation par une seule personne), malgré le paiement d'un supplément, sont souvent moins bien placées et plus petites que les chambres doubles. Elles sont en nombre limité et ne peuvent excéder 10 % du nombre total de chambres réservées par le groupe. En cas d'impossibilité de fournir des chambres à un lit, le supplément applicable à cet effet sera remboursé après le retour du voyage proportionnellement à la non fourniture de ce service, et le voyageur se verra attribuer une chambre à deux lits à partager avec une autre personne. Compte tenu de ces réserves, nous ne pouvons pas prendre en considération les réclamations concernant le confort des chambres individuelles.

- Chambres à partager : pour les voyageurs s'étant inscrits seuls, la chambre à partager est acceptée sous réserve qu'une autre personne du même sexe en manifeste le désir. Au cas où cette éventualité ne se présente pas, le voyageur concerné doit acquitter le supplément chambre individuelle. Compte tenu des annulations de dernière minute toujours possibles, ce supplément pourra être demandé jusqu'au moment du départ. Un chèque de caution vous sera demandé lors de l'inscription; il ne sera encaissé au retour du voyage que dans la mesure où vous auriez bénéficié d'une chambre individuelle, dans le cas contraire, il vous sera restitué.

- Chambres triples ou quadruples : sont des chambres doubles dans lesquelles un troisième, voire un quatrième lit d'appoint, donc moins confortable(s), est ajouté dans le même espace, réduisant de facto la surface disponible dans la chambre.

- Quand le descriptif précise que la chambre est en côté mer ou jardin ou autre, la vue n'est jamais garantie, ou est susceptible d'être latérale ou partielle.

19.3 Repas

La demi-pension signifie petit déjeuner et repas. La pension complète signifie : petit déjeuner, déjeuner et dîner. Elle ne comprend pas les boissons, sauf indication contraire dans les descriptifs du voyage. La formule « tout inclus » signifie en général petit déjeuner, déjeuner, dîner, snacks et boissons (ou toute autre définition selon le descriptif de l'hôtelier). Attention, cette formule ne signifie pas pour autant que tout est gratuit, seul le descriptif fait foi. En cas d'arrivée tardive, l'hôtelier peut remplacer un repas chaud par un encais froid sans possibilité pour le client de prétendre à un

dédommagement.

Toutes les prestations qui ne sont pas précisées dans le descriptif ne sont pas incluses dans la formule réservée. Par ailleurs, les boissons incluses dans la formule sont uniquement des boissons locales. Toutes les boissons importées sont payantes, sauf mention contraire dans le descriptif. L'eau en bouteille n'est pas garantie même dans la formule tout-inclus; elle peut être proposée en fontaine ou au verre. Enfin, les jus de fruits pressés ainsi que le café type « expresso » sont généralement en supplément. Merci de noter que la pratique des « cafés » gratuites est propre à la France et que certains restaurants étrangers peuvent refuser d'en servir et exiger l'achat d'eau minérale.

Les régimes alimentaires médicaux (avec certificat) ne peuvent en aucun cas être garantis et peuvent être soumis à un supplément par l'hôtelier ou le restaurateur.

19.4 Circuits

Les dates de départs indiquées dans un minimum de 20 participants (sauf mention contraire). L'itinéraire des circuits est donné à titre indicatif. Les étapes des circuits peuvent être modifiées, inversées ou décalées en fonction des impératifs locaux. Les circuits n'incluent pas la visite intérieure des monuments (sauf mention contraire). Les noms des hôtels sont donnés à titre indicatif et peuvent être remplacés par d'autres hébergements de catégorie similaire. Sauf mention contraire, les hôtels ne sont pas forcément situés en centre-ville. La présence d'un guide (le cas échéant) n'est assurée qu'à compter de l'arrivée dans le pays de destination. Il se peut qu'à certaines étapes et sur certains sites, un guide officiel local remplace votre guide habituel, ce dernier n'ayant pas le droit de faire de commentaire sur le site en question. Le standard de qualité des autocars à destination est souvent inférieur au standard français.

19.5 Animaux

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, les animaux ne sont pas acceptés dans les voyages ou séjours proposés par MV (sauf exception acceptées lors de la réservation).

19.6 Places dans l'autocar

Dans tous les cas, les places dans l'autocar sont attribuées dans l'ordre des inscriptions. Pour les voyages en autocar MICHEL (hors voyages d'un jour et spectacles), le numéro de rangée est respecté. L'implantation dans l'autocar pourra être modifiée en fonction du modèle de véhicule utilisé. Pour les autres voyages, c'est l'ordre d'inscription qui détermine les places dans l'autocar local car l'implantation des sièges ne peut être connue. Aucun numéro de place n'est donné dans ces cas-là. Le numéro de place n'est pas contractuel. Dans tous les cas, les places ne changent pas pendant le voyage.

19.7 Accompagnateur

Les services d'accompagnateurs sont conditionnés à un minimum de 20 participants. Si ce minimum n'est pas atteint, nous nous réservons le droit de supprimer les services de l'accompagnateur de notre agence afin de garantir le départ, ou de le remplacer par des guides locaux. Le client sera informé préalablement avec la convocation et ne pourra prétendre à aucun remboursement.

Pour les vols aériens, une assistance aéroport est prévue pour l'enregistrement. Notre service d'accompagnement ne peut débiter que depuis un seul aéroport de province.

19.8 Autocars MICHEL

Les autocars MICHEL sont des véhicules de grand tourisme, équipés de sièges inclinables, toilettes, frigo, machine à café, climatisation, double vitrage et surtout plancher incliné assurant ainsi une meilleure visibilité que dans tout autre autocar. Cependant, pour les autres voyages (aériens, croisières, etc.), MV ne peut assurer le même confort dans les autocars locaux.

Lorsque les ceintures de sécurité sont présentes, le CLIENT doit l'attacher. Ceci est de sa responsabilité en cas de contrôle routier. Le conducteur et l'accompagnateur ne sont pas responsables en cas de verbalisation.

La nouvelle réglementation européenne nous impose parfois de donner un jour de repos à notre conducteur en cours de voyage. De ce fait, il est possible que sur cette journée le transport ne soit pas assuré dans un autocar MICHEL.

19.9 Prise en charge et parking

Soucieux de rendre service à nos clients, nous leur offrons l'avantage de multiples circuits de prise en charge. Appréciés le premier jour, ils peuvent paraître fastidieux au retour quand les arrêts se multiplient. Il est à noter que, pour le confort de tous, chacun sera départé à moins d'endroit que la prise en charge du départ. De plus, il faut savoir que pour les impératifs d'organisation, plusieurs voyages peuvent être regroupés au départ comme au retour, et ce de manière parfois différente. Les suppléments demandés pour certains points sont indépendants de cette organisation et sont dus dans tous les cas, pour un minimum de 2 personnes par navette. L'utilisation de navette Michel ou de taxi n'entraîne pas de variation du prix des suppléments.

A Chauffailles et Six-Fours-les-Plages, nos installations offrent un stationnement possible sur le site des Cars Michel (non garanti en fonction de la place disponible). Bien que fermés, les parkings sont non gardés et MV n'est pas responsable des dégradations pouvant survenir sur les véhicules.

Le parc d'autocars de la société « Les Cars P. Michel » est assuré en responsabilité civile illimitée aux tiers contre les accidents survenant pendant leur marche.

ARTICLE 20 : NON-CONFORMITE ET RECLAMATIONS

20.1. Le voyageur est tenu de signaler toute non-conformité constatée sur place dans les meilleurs délais ou égard aux circonstances de l'espace. A ce titre, MV recommande aux clients de signaler et de faire constater sur place par écrit auprès du représentant local ou représentant MV, toute défaillance dans l'exécution du contrat. 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.

20.2. Sans préjudice de l'article 18.1, toute réclamation devra être transmise, accompagnée des pièces justificatives, dans un délai maximum de 30 jours après la date de retour. L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Toute appréciation d'ordre subjectif ne sera prise en compte. Le dédommagement éventuellement consenti pour une réclamation portant sur les prestations terrestres ne pourra être basé que sur le prix de ces dernières. L'agence s'engage à faire le maximum pour traiter les réclamations dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la réception. Mais en fonction de la complexité et de la nécessité de diligenter des enquêtes auprès des hôtels ou prestataires de services, ce délai pourra être allongé.

20.3. A défaut de réponse satisfaisante dans les 60 jours, 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. En cas de vente en ligne, le client peut également saisir la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n°524/2013 du Parlement européen et du Conseil (https://webgate.ec.europa.eu/odr).

20.4 : Juridiction compétente

En cas de contestations ou de litiges, seul le Tribunal d'Instance ou de Grande Instance du lieu de domicile du défendeur ou du lieu de l'exécution de l'obligation contractuelle sera compétent, pour connaître du différend né entre les parties, quant à l'exécution ou l'interprétation dudit contrat.

Cabinet Bouvard-Lolignier - 2 place de l'église 71170 CHAUFFAILLES - Tél : 03 85 26 03 05

PROTÉGEZ VOS VACANCES !

Optez pour l'assurance Michel Voyages, une assurance sur mesure, quels que soient votre destination et votre type de voyage.

Renseignez-vous auprès de votre conseiller au 03 85 26 49 49

En partenariat avec

europ
assistance
you live we care®
* Vous vivez, nous voyons