

CONDITIONS GENERALES & PARTICULIERES DE VENTE

Pour ce voyage, les conditions de vente de notre partenaire se substituent à celles de l'ATC, notamment en ce qui concerne les frais d'annulation.

CONDITIONS DE VENTE

Les conditions particulières de vente de la présente brochure sont éditées en conformité avec le Code du Tourisme et la Directive européenne 2015/2302 sur les voyages à forfait depuis le 1^{er} Juillet 2018.

1. Inscription - Contrat

La réservation du voyage sera considérée comme effective dès réception d'une copie signée de notre contrat de voyage (bulletin d'inscription) impliquant une adhésion totale aux conditions de vente dont le client reconnaît avoir pris connaissance, de la copie des passeports des participants au voyage et de l'acompte demandé. Dès lors, les réservations des prestations seront lancées. A défaut de réception de ces éléments, aucune réservation ne sera effectuée, et les tarifs restent soumis aux disponibilités. Toute réservation implique par ailleurs l'adhésion aux conditions particulières ci-dessous.

2. Révision des prix

2.1 Les prix figurant sur cette brochure sont des prix indicatifs, « à partir de », et n'ont pas valeur de contrat. Les prix définitifs vous seront confirmés sur le bulletin d'inscription ou le contrat validant l'inscription/la réservation.

- Seules les prestations mentionnées dans le détail du « prix comprend » sont incluses dans le prix. En particulier et sans mention contraire, les prestations suivantes ne sont pas incluses dans le prix : les frais d'établissement de passeport, de visas, de certificats de vaccination, les dépenses exceptionnelles résultant d'événements fortuits (grèves, conditions météorologiques), les assurances, les excédents de bagages, les dépenses personnelles (boissons, frais de parking, de péages, frais de téléphone, pourboires, etc.), et d'une manière générale les prestations non listées sur le contrat.

2.2 Les prix communiqués au moment de l'inscription ont été calculés sur la base de données connues à la date de l'édition du contrat. Ils pourront être réajustés en cas de variation de l'un des éléments suivants (Art. L.211-12 et R.211-8) :

- du coût du transport en vigueur et restant sous réserve d'une hausse des carburants avant émission des billets d'avion
- des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes touristiques, d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports,
- Le taux de change en vigueur indiqué sur le devis que vous avez validé. En cas de modification significative du taux de change entre l'Euro et la monnaie concernée au moment de la facturation, nous nous réservons le droit de réviser nos prix en ajustant la facture. Cette révision des prix ne pourra pas intervenir à moins de 20 jours du départ. Le client aura alors droit à un délai de 8 jours pour annuler sans frais par écrit sur un support durable et dans un délai raisonnable, si l'augmentation éventuelle est supérieure à 8 % du prix du voyage.
- Dans le cas d'une réservation d'une chambre triple, il faut savoir qu'il s'agit généralement d'une chambre équipée d'un lit double, plus un lit d'appoint qui pourra être moins confortable, notamment pour un adulte.

3. Acompte et règlement du solde

Afin d'assurer les réservations, un acompte (ou le solde si le départ est dans moins de 45 jours) est demandé par le biais d'un bulletin d'inscription. Le solde est dû 30 jours avant le départ selon la facture définitive qui vous parviendra à D-35. Un échelonnement des paiements entre l'acompte et le solde est possible. TOTRAVEL se réserve le droit, en cas de non-respect du calendrier de paiement, d'annuler le contrat et d'exiger sans mise en demeure préalable l'application des pénalités d'annulation prévues ci-dessous.

4. Conditions d'annulation par le client * :

- Plus de 60 jours avant le départ : 20% du prix TTC du voyage de 60 à 45 jours avant le départ : 25 % du prix du voyage TTC
- De 44 à 21 jours avant le départ : 50 % du prix du voyage TTC
- De 20 à 5 jours avant le départ : 75% du prix du voyage TTC
- Moins de 5 jours avant le départ : 100 % du prix du voyage est dû, seule la part remboursable des taxes aériennes sera remboursée.

Le "prix du voyage" s'entend hors frais de visa et d'assurance, qui ne font l'objet d'aucun remboursement.

** Dans certains cas, des frais supplémentaires s'ajouteront, liés à des fêtes ou événements locaux, conditions des compagnies aériennes ou croisières plus restrictives.*

5. Modifications de voyage

5.1 Modifications avant le départ

Toute modification de la commande initiale entraînera des frais auxquels s'ajouteront les éventuelles pénalités des transporteurs et des fournisseurs concernés dans le dossier.

5.2 Modification des titres de transport

Toute demande de modification de nom, d'orthographe dans le nom ou le prénom d'un voyageur, est considérée comme une cession de contrat (voir art. 7) qui entraînera la perception de frais et des pénalités. Elle est considérée par les compagnies aériennes comme une annulation totale, donne lieu à une nouvelle réservation de siège à des conditions tarifaires disponibles à la date de la nouvelle réservation.

5.3 Modifications et Annulations partielles

Si un ou plusieurs voyageurs annulent leur participation au voyage, et que les autres participants maintiennent leur inscription, les frais suivants s'appliqueront :

- Pour les prestations communes partagées : 100 % de frais seront appliqués sur la quote-part des prestations des voyageurs annulant leur voyage, et ce quelle que soit la date d'annulation. Ex. location de voiture, prestation de guide, chambre double partagée, etc.
- Pour les prestations personnelles (billet d'avion, etc.), le barème standard sera alors appliqué pour le voyageur qui annule sa participation.

5.4 Modifications après le départ

Toute modification après le départ sera considérée comme une annulation et pourra donner lieu à une facturation de frais complémentaires. Dans tous les cas, celle-ci ne pourra avoir lieu qu'après accord préalable de TOTRAVEL ou de son représentant local.

Tout voyage interrompu ou abrégé, ou toute prestation non consommée du fait du passager, pour quelque cause que ce soit, ne donne lieu à aucun remboursement.

6. Annulation, Modification du fait de l'organisateur

6.1 Dans le cas de circonstances exceptionnelles et inévitables, nous pouvons être amenés à annuler ou à modifier un voyage.

6.2 Voyages en groupe (Départ garanti) :

Le départ est garanti dès l'inscription du minimum de participants requis sur le voyage. A D-60, si le nombre minimum de participants n'est pas atteint, nous nous réservons le droit d'annuler le départ. Dans ce cas, plusieurs solutions vous seront proposées :

- Possibilité de maintenir le départ moyennant un réajustement tarifaire pour une base inférieure
- Possibilité de report sur une autre date ou un autre voyage dont le départ est garanti
- Annulation du voyage avec remboursement intégral de l'acompte versé

6.3 Modification du fait de l'organisateur

Avant le début du voyage, TOTRAVEL peut modifier unilatéralement les clauses du contrat autres que le prix conformément à l'article L.211-12, à condition que la modification soit mineure (ex. remplacement d'un hôtel de catégorie équivalente dans le cadre d'un circuit, ou d'un bateau pour une croisière). Nous en informerons le client par écrit sur un support durable.

6.4 Modification ou annulation avant le départ

Lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose à TOTRAVEL, nous avertirons le client le plus rapidement possible, et ce dernier aura la faculté d'accepter la modification proposée, ou de résoudre le contrat sans frais.

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure ou pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs.

6.5 Modification ou annulation après le départ

Lorsqu'après le départ, une composante essentielle du voyage ne peut être exécutée au sens de l'art. L.211-16-V, TOTRAVEL proposera, sans supplément de prix, une autre prestation appropriée, si possible de qualité égale ou supérieure. Lorsque les prestations proposées donnent lieu à un voyage de qualité inférieure, l'organisateur proposera au client une réduction de prix. Le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat, ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

7. Cession du contrat

Conformément aux articles L.211-1 et R.211-7 du code du tourisme, le client peut céder son contrat (hors contrat d'assurance). Vous devez nous en aviser par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage, en indiquant précisément le nom du cessionnaire, le nom du remplaçant, et en justifiant que celui-ci remplit les mêmes conditions que lui. Le cédant du contrat et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

8. Assurances

Assurances optionnelles

Aucune assurance, ni assistance rapatriement n'est incluse dans nos tarifs. Même si le client estime être couvert par une assurance assistance-rapatriement personnelle dans le cadre des garanties de sa carte bancaire, ou assurance privée, TOTRAVEL recommande vivement de souscrire une des assurances Multirisques. Les garanties d'assurance sont mises en œuvre par APRIL INTERNATIONAL-TSA 3078092679-Courbevoie cedex-Société de courtage et de gestion d'assurances immatriculée à l'Orias sous le numéro 07028567. Le contrat devra impérativement être souscrit le jour de la réservation. La prime n'est pas remboursable.

9. Transport aérien

9.1 TOTRAVEL communiquera l'identité du transporteur et les horaires des vols dès qu'ils seront connus ; au moment de la signature du contrat pour les vols réguliers. Le client est informé que les compagnies aériennes passent des accords de code-share (partage de code) ; ainsi une compagnie peut commercialiser un vol sous son propre nom, mais celui-ci sera opéré par une compagnie partenaire. Les compagnies aériennes mentionnées sur votre contrat sont autorisées par les autorités sur notre territoire.

L'accès à la liste des compagnies aériennes interdites se fait sur le site suivant : https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr

9.2 Vente de vols secs

Dans le cas d'une vente de « vol sec » sans aucune autre prestation, le contrat n'entre pas dans le cadre du voyage à forfait (Art. L.211-7). La vente du titre de transport s'effectue sous la seule responsabilité du transporteur.

9.3 Responsabilité

La responsabilité des compagnies aériennes participant aux voyages présentés dans le contrat, ainsi que celle des représentants, agents ou employés de celles-ci est limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations de toute nature, au transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement, comme précisé dans leurs conditions de transport. Le billet constituera le seul contrat entre ces dernières et le client. Celui-ci est responsable de son titre de transport, et de ce fait nous déclinons toute responsabilité s'il venait à le perdre. TOTRAVEL ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle des transporteurs assurant le transport ou le transfert des passagers et des bagages.

La mention « vol direct » signifie sans changement d'appareil, mais n'écarte pas la possibilité d'un ou plusieurs stops effectués pendant le voyage par le même avion.

9.4 Le transport aérien est soumis à des impératifs de sécurité et d'exploitation qui peuvent causer des retards, changements d'appareils, des escales ou des correspondances plus longues. Ceci peut être généré par des problèmes techniques, climatiques, d'ordre politique ou par des grèves. En vertu de l'article L.211-16 du code du tourisme, nous ne pouvons en être tenus pour responsables et cela ne pourra entraîner aucune indemnisation puisqu'il relève de la responsabilité du transporteur. Nous nous réservons le droit de substituer in extremis, suite à des problèmes de remplissage, de sécurité, de météorologie et autres cas

de force majeure, un acheminement charter par vol régulier, ou le contraire, à destination du même pays, aux mêmes dates, sans que ceci soit considéré comme une rupture de contrat entraînant un dédommagement.

9.5 Bagages

La franchise bagages est différente sur les vols internationaux, vols domestiques, et selon les compagnies aériennes. Le poids autorisé est généralement de 20 kg en soute sur vols réguliers. Les compagnies « low-cost » ainsi que certaines compagnies régulières proposent des types de tarifs sans bagages. Chaque compagnie a sa propre politique de poids de bagages et il convient au client de se renseigner auprès de la compagnie ou de TOTRAVEL.

9.6 Pré-acheminements et post-acheminements

Les pré-acheminements et les post-acheminements pris à la seule initiative du client relèvent en tout état de cause de sa responsabilité exclusive. Nous ne pourrions être tenus pour responsables de leur non-exécution et de la non-présentation du passager au départ de son vol international pour quelque raison que ce soit. Tout défaut d'enregistrement ne donnera lieu à aucun remboursement du voyage par nos services. Nous conseillons vivement à nos clients d'acheter des prestations modifiables et remboursables (vols, hôtels), et de prévoir une marge de sécurité en cas de retard pour raisons météorologiques, ou autres.

9.7 Défaut d'enregistrement

En cas de non-présentation des voyageurs, au voyage aller sur un vol de compagnie régulière, TOTRAVEL ne peut garantir que le voyage retour soit maintenu par la compagnie aérienne. Si le client souhaite maintenir le départ, il doit nous en faire la demande par courrier électronique dans les plus brefs délais pour éviter de perdre le bénéfice des prestations terrestres incluses au forfait. Le client devra acheter un autre billet aller et retour qui sera facturé au tarif en vigueur selon les disponibilités du jour. Aucun remboursement ne sera effectué sur les prestations non utilisées si vous deviez arriver plus tard. Les frais supplémentaires engendrés par une arrivée tardive seront à la charge du client.

10. Formalités – Santé

10.1 Formalités

TOTRAVEL informe le client des diverses formalités administratives et sanitaires nécessaires à l'exécution du voyage (passeport, visa, certificat de vaccination...). Leur accomplissement et les frais en résultant incombent au client. Les mineurs devront être munis d'un passeport individuel. Il convient à chaque client de le vérifier lors de son inscription. Ces informations s'adressent aux passagers de nationalité française. Les passagers d'autre nationalité doivent se renseigner auprès de leur ambassade ou consulat sur les démarches à accomplir pour respecter les formalités administratives et sanitaires requises selon chaque pays visité. Il est vivement recommandé de vérifier, lors de l'inscription, les formalités requises afin d'avoir le temps nécessaire pour s'acquitter des démarches. Les formalités d'obtention de visas ne sont jamais incluses dans notre prestation par défaut. TOTRAVEL ne peut en aucun cas être tenue responsable des conséquences de l'inobservation par le client des formalités d'entrée requises (policières ou sanitaires), ni de la présentation des documents requis et mentionnés sur le contrat de voyage. Aucun remboursement ne sera accordé en cas de manquement à ces obligations.

En conséquence, afin d'éviter tout désagrément pendant votre voyage, TOTRAVEL recommande de voyager avec un passeport dont la validité doit correspondre à celle demandée par le pays de destination.

10.2 Sécurité et risques sanitaires

Nous informons le client des conditions de sécurité et des conditions sanitaires des pays prévus au voyage.

Nous vous invitons cependant à consulter le site du ministère des affaires étrangères, rubrique Conseils aux voyageurs, www.diplomatie.gouv.fr. Il vous donnera tous les éléments d'information sur le pays visité (entrée/séjour, sécurité transports...).

Ces informations étant évolutives par nature, il est recommandé de les consulter régulièrement.

Vous pouvez également vous renseigner sur les recommandations de santé du ministère français de la santé sur le site <http://www.sante.gouv.fr>

11. Accessibilité

Lors de l'établissement du cahier des charges du voyage, nous vous invitons à nous préciser toute restriction/particularité pour chacun des voyageurs afin de proposer des prestations adaptées et accessibles en cas de mobilité réduite.

Pour ce qui concerne le transport aérien, nous ferons le nécessaire afin de prévoir l'assistance pour le transport et à l'aéroport. La compagnie peut refuser cette demande pour des raisons opérationnelles (équipement, taille de l'appareil, etc.).

12. Responsabilité civile professionnelle

Conformément aux dispositions du code du tourisme, TOTRAVEL déclare avoir souscrit auprès de la compagnie HISCOX un contrat d'assurance de responsabilité civile professionnelle HISCOX n° HA RCPAPST/161092 garantissant la responsabilité qu'elle peut encourir à l'égard de ses clients pour un montant de 5.000.000 d'euros (dont tous dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non).

13. Garant financier : APST - 15 Avenue Carnot – 75017 PARIS
Immatriculation : IM 044 12 0008

14. Réclamation – Service après-ventes

La non-conformité d'un service prévu ou son absence doit être immédiatement signalée aux accompagnateurs ou aux agences réceptives locales afin de ne pas subir les inconvénients pendant toute la durée du voyage.

Un courrier explicatif devra être rédigé par les clients, il sera traité par la personne en charge du suivi du voyage.

A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 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

15. Protection des données personnelles – RGPD

Le règlement général de protection des données (RGPD), qui s'applique dès le 25 mai 2018, a pour objectif de permettre à chacun de limiter l'utilisation de ses données personnelles. La réalisation des prestations de voyage souscrites par le Client requiert la collecte par TOTRAVEL de certaines données personnelles du Client, notamment celles relatives à l'identité et au numéro de passeport de chacun des voyageurs et le transfert de ces données en dehors de l'Union européenne aux prestataires et/ou aux autorités situés dans les pays de destination du client. La collecte et le transfert de ces informations sont nécessaires à l'exécution des prestations. Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant sur simple demande écrite.

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

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. SAS TOTRAVEL sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, SAS TOTRAVEL dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable. Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait. L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services 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 peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

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

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. SAS TOTRAVEL a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme : APST, 15 avenue Carnot, 75017 PARIS, Tel. 01 44 09 25 35 - Email : info@apst.travel - <https://www.apst.travel>, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de SAS TOTRAVEL. Les voyageurs peuvent consulter la directive (UE) 2015/2302 directement sur le site de Legifrance : www.legifrance.gouv.fr