

CONDITIONS DE VENTE SEJOURS A L'ETRANGER

GROUPES CONSTITUES

VTF est une association de Loi Locale 1908 dont le siège social est implanté 57 Rue de l'ancien Hôpital, 57100 Thionville. Union d'Associations VTF, 1460 Route de Galice, 13090 Aix en Provence cedex 02. Immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours n°IM013100049. Garantie financière UNAT/FMS. Assurance responsabilité civile professionnelle AXA - 313 terrasses de l'Arche – 92727 Nanterre Cedex.

ARTICLE 1. OBJET ET PORTÉE DES CONDITIONS DE VENTE

Sont concernées par les présentes Conditions de Vente, les prestations à l'étranger commercialisées par VTF (notamment dans le cadre de forfaits touristiques combinant plusieurs prestations) dans le cadre de groupes constitués.

Les présentes Conditions de Vente sont applicables à tous contrats de voyage conclus à compter du 1^{er} novembre 2019. Les voyages conclus avant cette date restent soumis aux conditions de vente antérieures.

L'inscription à l'un de nos voyages entraîne l'adhésion du Client/entité à nos conditions de vente et leur acceptation sans réserve.

Nous vous informons que le traitement de certaines prestations est assuré par des partenaires de VTF dont les coordonnées figurent sur votre contrat dans la rubrique « organisateur ». Vous êtes alors soumis à leurs conditions de vente.

Ces conditions de vente régissent les ventes de voyages ou de séjours au sens du Code du Tourisme par VTF. Il est précisé qu'en cas de contradiction entre les présentes conditions et le contrat conclu entre le client et VTF, les dispositions du contrat prévaudront.

ARTICLE 2. INFORMATION PRÉALABLE

Conformément à l'article L. 211-8 du Code du Tourisme, les fiches descriptives figurant sur le Site et/ou la brochure et/ou le devis/contrat, les conditions de vente ainsi que les formulaires d'information standard résumant les droits du voyageur ont vocation à informer les clients, préalablement à la passation de leur commande, notamment sur les caractéristiques principales des prestations proposées relatives au transport et au séjour, les coordonnées de l'organisateur, 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. Le client est invité à se reporter aux fiches descriptives du voyage ou du séjour choisi.

Conformément à l'article L211-9 du Code du Tourisme, les parties conviennent expressément que VTF et/ou l'organisateur pourront apporter des modifications aux informations figurant sur le Site et/ou par erratum à la brochure, 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 circuits, au nombre minimal de personnes requis le cas échéant pour la réalisation du voyage etc.

ARTICLE 3. INSCRIPTION ET PAIEMENT

3.1 Conditions d'inscription

Toute personne réservant un voyage, un séjour, ou toute autre prestation, doit avoir au moins 18 ans et être capable juridiquement de contracter. Toute personne/entité concluant un contrat avec VTF agit tant pour son compte que pour celui des personnes associées à sa réservation ; il garantit être valablement autorisé à agir à ce titre, garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage

personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier.

L'inscription engage définitivement le client/entité qui ne peut annuler le contrat que dans les conditions de l'article 7 ci-après.

3.2 Modalités d'inscription

Le processus de réservation est le suivant :

- le client sélectionne la ou les prestations de son choix ;
- il contacte un délégué commercial VTF pour déterminer le cahier des charges en vue d'obtenir un devis personnalisé ;
- nous vérifions la disponibilité et transmettons un devis, la pose d'une option peut être possible, le cas échéant cela est mentionné sur le devis.

3.3 Acompte à la réservation

Sauf accord contraire mentionné au contrat, pour confirmer sa réservation le client/entité verse au moment de la réservation un acompte représentant :

- 30 % du montant total du voyage,
- 100 % du montant total du voyage pour toute réservation à moins de 45 jours du départ et/ou pour certains cas particuliers

Cas particuliers :

- Certaines offres promotionnelles peuvent faire l'objet du règlement du montant total du voyage, le cas échéant cela est mentionné sur le devis
- 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 45 jours avant le départ), il doit payer, en complément de l'acompte, le montant total (taxes incluses) des billets d'avion.

3.4 Absence de droit de rétractation

Le client est informé qu'il ne bénéficie d'aucun droit de rétractation sur l'achat de voyages et ce, conformément aux articles L121-16-1 et L121-21-8 du Code de la Consommation.

3.5 Paiement du 2nd acompte et du solde

Un second acompte de 30 % du montant total du voyage est demandé à 120 jours du départ.

Le client/entité doit solder son voyage 45 jours avant le départ (date de réception du paiement) en envoyant un chèque à VTF Voyages service groupes, 1460 route de Galice 13097 Aix en Provence cedex 2, avec mention du numéro de dossier au dos du chèque.

En l'absence de paiement du solde dans le délai ci-dessus, VTF ne sera pas tenue de conserver la disponibilité du voyage, du séjour, du vol ou, d'une manière générale, des prestations, qui sont considérés comme annulés du fait du client. Dans ce cas, VTF sera en droit de conserver une somme correspondant à l'indemnité d'annulation prévue au contrat, ainsi que l'adhésion (le cas échéant) et les assurances souscrites, qui ne sont pas remboursables.

ARTICLE 4. MOYENS DE PAIEMENT

Le client peut payer par chèque bancaire ou par virement bancaire. Dans certains cas, le client a également la possibilité de payer en chèques-vacances.

4.1 Paiement en chèques-vacances

Le client a dans certains cas la possibilité d'effectuer son paiement en chèques-vacances. Le paiement en chèques-vacances est possible uniquement pour l'achat de forfait(s) touristique(s) dont la destination est située dans l'Union Européenne et à condition que la commande soit effectuée à plus de sept (7) jours du départ.

ARTICLE 5. PRIX

Les prix sont évolutifs en raison des fluctuations régulières des différentes données économiques qui les constituent et sont mis à jour plusieurs fois par jour. Afin de connaître le prix exact en vigueur du voyage sélectionné la pose d'une option est nécessaire et permet de figer le tarif et de garantir la disponibilité pendant la durée de l'option.

5.1 Adhésion

L'adhésion à VTF est nominative à chaque participant, elle est valable du 1/11/18 au 31/10/19 et permet d'effectuer plusieurs séjours sur cette période, elle est de 4€/personne.

5.2 Le prix comprend / ne comprend pas

Nos prix sont calculés de manière forfaitaire incluant un ensemble de prestations décrit dans le devis.

5.3 Frais supplémentaires

5.3.1 Dans certains cas, des frais supplémentaires sont facturés:

- Retour différé : en cas de demande de retour différé effectuée par l'un des participants lors de sa réservation, des frais supplémentaires peuvent être facturés, en plus du montant du surcoût vol éventuellement applicable.
- Modification sur place des prestations hôtelières ou du vol retour : en cas de demande de modification des prestations hôtelières ou aériennes effectuée sur place par le client, des frais supplémentaires peuvent être facturés, en plus du montant du surcoût hôtelier ou aérien éventuellement applicable.
- Sauf mention contraire, toute personne s'inscrivant seule se verra appliquer le supplément chambre individuelle.
- Dans certains cas, une caution peut être demandée sur place par l'hôtelier lors de l'enregistrement

5.4 Promotions

Sauf mention contraire, les réductions de prix et offres spéciales ne sont pas cumulables entre elles, ni avec d'autres réductions de prix ou offres promotionnelles proposées ponctuellement par VTF. 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 sont limitées au stock alloué à chaque produit concerné. L'intégralité de la réduction s'applique si la date de départ est comprise dans la période ouverte à la réduction.

5.5 Prix bébé/enfant à l'aller et enfant/adulte au retour

Les prix bébé/enfant sont valables si le bébé/enfant n'a pas atteint l'âge maximum indiqué lors du retour.

ARTICLE 6. RÉVISION DU PRIX

6.1 Les prix pourront être modifiés :

- A tout moment avant la réservation si aucune option n'a été posée. Le prix en vigueur sera confirmé au devis avant toute inscription.
- Entre le jour de la réservation et jusqu'à 20 jours avant le départ, les prix pourront être modifiés tant à la hausse qu'à la baisse, conformément à l'article L. 211-12 du Code du Tourisme, dans les cas suivants

a) dû à la variation des redevances et taxes (taxe d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement, de sécurité, écotaxe, TVA locale...).

b) dû à la variation du coût du transport lié notamment au coût du carburant communiqué par les compagnies aériennes et qui est directement pratiqué par cette-dernière. Les compagnies aériennes peuvent décider d'appliquer plusieurs hausses consécutives. Dans ce cas, ces hausses seront intégralement répercutées par VTF aux clients.

c) dû à la variation des taux de change appliqués au voyage
Une révision de prix ne peut pas intervenir moins de 20 jours avant le départ.

En cas de hausse significative du prix de plus de 8% du prix total du voyage, le client peut annuler sans frais sa commande à condition de le notifier par écrit dans les 72 heures suivant la modification de tarif à VTF Voyages service groupes, 1460 route de Galice 13097 Aix en Provence cedex 2. A défaut, les frais d'annulation tels que prévus au contrat seront facturés au client.

ARTICLE 7. ANNULATIONS OU MODIFICATIONS DU FAIT DU CLIENT

7.1 Conformément à l'article L211-14 I du Code du Tourisme, un participant peut annuler son voyage à tout moment moyennant le paiement des frais indiqués au contrat. Toute demande d'annulation ou de modification d'une réservation émanant du participant pourra être faite par téléphone en appelant le numéro figurant au contrat (une confirmation par mail ou par fax vous sera demandée) ou par tout moyen permettant d'en accuser réception à VTF Voyages service groupes, 1460 Route de Galice 13097 Aix en Provence cedex 2. La date de réception de la confirmation précitée sera celle retenue pour le calcul des frais indiqués au contrat.

7.2 En cas d'annulation ou de modification la prime d'assurance, les frais de visas, l'adhésion ne sont pas remboursables.

7.3 Toute annulation ou modification émanant du client dans le cadre de l'article L211-14 I du Code du Tourisme, entraîne la perception des frais indiqués au contrat.

7.3.1. Généralités

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

- Avant le départ, toute demande de correction d'orthographe dans le prénom ou le nom d'un passager donnera lieu à l'application de frais de modification appliqués par la compagnie. En tout état de cause, toute modification cumulée des nom et prénoms sera traitée comme une cession dans les conditions de l'article 17 ci-après.

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

7.5 Toute modification du séjour sur place (prolongation, retour différé, modification d'hôtel...) à la demande du client, sera soumise à l'accord préalable de VTF. Toute

modification se fera sous réserve de disponibilités (hôtelière et/ou aérienne et/ou des transféristes) et du paiement des frais afférents par le client (paiement du prix du transfert, des nuitées complémentaires, d'un nouveau vol...), étant entendu que ces frais pourront, dans certains cas, être différents des prix figurant sur le contrat.

ARTICLE 8. MODIFICATION OU ANNULATION DU FAIT DE L'ORGANISATEUR AVANT LE DEPART

8.1 Modification du fait de l'organisateur avant le départ
Si, avant le départ, un événement extérieur, s'imposant à l'organisateur au sens de l'article L. 211-13 du Code du tourisme, le contraint à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le client/entité, VTF avertira le client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, sur un support durable, le plus rapidement possible, et lui proposera soit une modification du voyage, soit un voyage de substitution. Le client/entité 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 réception de l'information précitée. À défaut de réponse dans ce délai, le client sera réputé avoir accepté la modification proposée.

8.2 Annulation du fait de l'organisateur avant le départ

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

a) Lorsqu'un nombre minimal de participants est requis pour la réalisation d'un circuit ou d'un voyage et que ce nombre n'est pas atteint, sous réserve que VTF en informe le client au moins 20 jours avant la date de départ

b) Si l'organisateur est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables.

Dans les autres cas, si l'organisateur décide d'annuler le voyage ou le séjour avant le départ et si les parties ne parviennent pas à un accord amiable sur un voyage ou séjour de substitution, VTF remboursera le client/entité de l'intégralité des sommes versées et lui versera une indemnité au moins égale à la pénalité que celui-ci aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Le cas échéant, VTF procèdera aux remboursements dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat.

ARTICLE 9. DURÉE DU VOYAGE

La durée du séjour est calculée en nuitées (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 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. Le client est informé qu'il pourra être privé de quelques heures de séjour à l'arrivée ou/et au départ, ou que son séjour pourra se trouver prolongé, notamment en raison des horaires d'avion imposés par les transporteurs, des aléas climatiques, de tout cas fortuit, d'impératifs de sécurité notamment en période de trafic intense où les rotations sont plus fréquentes et peuvent, entraîner certains retards. Il est vivement recommandé au client de ne prévoir aucun

engagement la veille du départ en voyage ainsi que le lendemain du jour de retour. Le client est informé que des changements d'aéroports à l'aller et au retour peuvent se produire, notamment à Paris (entre Orly et Roissy).

En outre, en cas de nécessité, il se peut que le client soit acheminé par tout autre mode de transport (autocar par exemple). 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 10. CONVOCATION

10.1 Après avoir soldé son dossier et en temps utiles avant le début du voyage, le client/entité recevra ses documents de voyage (billets d'avion et bons d'échanges pour les prestations terrestres). Le client sera averti en temps réel de toutes les modifications par un mail l'invitant à télécharger le document modifié. Il est important d'arriver à l'aéroport avec ces documents imprimés. Le client est donc invité à consulter sa boîte mails.

À défaut d'informations dans les 48 heures précédant le départ ou en cas de carnet de voyage incomplet, le client doit se manifester en appelant le numéro figurant sur son contrat.

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

ARTICLE 11. FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Les formalités administratives figurant dans les descriptifs / sur le Site / sur la brochure VTF / sur le contrat, s'adressent uniquement aux ressortissants français. Pour les autres ressortissants, VTF 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.actionvisas.com et www.pasteur.fr. VTF fournit les renseignements sur les visas et les vaccins exigés pour chaque pays. Néanmoins, compte tenu de l'évolution parfois rapide de la situation administrative, politique ou sanitaire dans certains pays, le Site peut ne pas être à jour et les informations disponibles les plus récentes ou si celles-ci venaient à être modifiées après l'inscription définitive du client, seront alors communiquées par téléphone ou par courrier.

Pièce d'identité et visa :

Il appartient à chaque participant de s'assurer qu'il est en règle avec les formalités de police, de douane et de santé, qui lui ont été indiquées pour la réalisation du voyage.

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 6 mois après la date de retour, ainsi que la présentation d'un billet de retour ou de continuation, de fonds suffisants, d'une attestation d'assurance assistance, d'un carnet de vaccination international et d'un visa, se référer au pays de destination.

Il est précisé que le délai de délivrance d'un visa et la décision relative à la délivrance ou non d'un visa incombent aux autorités des pays de destination, seules compétentes en la matière. À ce titre, VTF informe les clients 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 (Ex : Russie) et de la période à laquelle s'effectue la demande de visa (haute ou basse saison).

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. 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 (passeport, visa...).

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 facialement expirée. **Celle-ci peut être refusée par certains pays étrangers.** Aussi, afin d'éviter tout risque de blocage ou de refus d'embarquement, VTF recommande dans ce cas de voyager avec un passeport dont la validité doit correspondre à celle demandée par le pays de destination.

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 passeports et/ou CNI facialement périmés ou en mauvais état ne sont pas acceptés pour voyager. Le livret de famille ne constitue pas une pièce d'identité permettant, à lui seul, de voyager et il ne peut pas se substituer 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 détentrice de l'autorisation parentale), ne peut plus quitter la France sans autorisation. L'autorisation de Sortie du Territoire prend la forme d'un formulaire à télécharger Cerfa N°15646*01, à remplir et signer. Il est disponible sur le site <https://www.service-public.fr/particuliers/vos-droits/F1359> L'enfant qui voyage à l'étranger sans être accompagné de l'un de ses parents doit présenter les 3 documents suivants :

- La pièce d'identité du mineur : carte d'identité ou passeport
- Le formulaire signé par l'un des parents titulaire de l'autorité parentale
- La photocopie du titre d'identité du parent signataire du formulaire

L'utilisation du passeport seul n'est plus considéré comme suffisante.

Attention, si l'enfant voyage avec un seul de ses parents, et s'il n'a pas le même nom et/ou s'il n'habite pas à la même adresse que le parent qui l'accompagne, il sera réclamé la preuve que l'autre parent autorise ce voyage sous forme d'une lettre manuscrite rédigée par le parent qui ne voyage pas et autorisant l'enfant à voyager + la copie du livret de

famille + la copie de la pièce d'identité du parent qui ne voyage pas.

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

Important : un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés (passeport, visas, certificats de vaccinations, billets...) ne pourrait prétendre à aucun remboursement. Il en va de même pour les escales, les transits... Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de voyage (billets ou rachat de billets) restent à la charge du client et ne peuvent, en aucun cas, être remboursés.

En cas de survenance d'un évènement politique ou sanitaire (préalablement ou postérieurement à la signature du contrat) pouvant présenter des contraintes ou dangers pour le client, VTF pourra subordonner le départ du client à la signature d'un document aux termes duquel le client reconnaîtra avoir pris connaissance des risques associés à son séjour. VTF peut aussi être amenée à annuler le séjour du client.

Important cas particulier pandémie : face à la pandémie de Covid-19 des formalités supplémentaires à celles indiquées au contrat de voyage sont susceptibles d'être exigées avant départ (test PCR ou antigénique négatif, formulaire santé à compléter, assurance médicale, vaccination, visa...). Ces nouvelles formalités étant liées à l'évolution du virus, peuvent être mise en place à tout moment entre la date de réservation du voyage et la date de départ et impliquer un temps de réactivité très court entre leur date de mise en application et la date de départ. Il est de ce fait indispensable que le client se tienne informé régulièrement et ce jusqu'à la veille de son départ sur les sites <https://reopen.europa.eu/fr/> et <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/> pour être en règle avec les formalités administratives et sanitaires exigées pour voyager.

ARTICLE 12. OBLIGATION D'INFORMATION À LA CHARGE DU CLIENT

Le client doit informer VTF, par écrit et préalablement à toute inscription, 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, transport d'instruments de musique, etc.). Les compagnies aériennes ont toute latitude pour accepter ou refuser notamment l'enregistrement de bagages volumineux ou spéciaux.

ARTICLE 13. INFORMATION PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Lorsque cela est possible, VTF fournit des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite. Les hôtels indiqués comme étant adaptés, d'une manière générale, aux personnes à mobilité réduite sont ceux disposant de chambres en ce sens et de parties communes avec facilités d'accès, selon les normes locales en vigueur. Pour les circuits et compte tenu de leurs spécificités, VTF informera le client sur l'adéquation du voyage, d'une manière générale, aux personnes à mobilité réduite, préalablement à la réservation. À la demande du voyageur, VTF ou l'organisateur fournit des informations

plus précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour à ses besoins.

ARTICLE 14. ASSURANCES

Aucune assurance couvrant les frais d'annulation du contrat, les bagages, l'assistance/rapatriement en cas d'accident, de maladie ou de décès, n'est comprise dans les formules de voyages. Toutefois, le client peut souscrire une assurance multirisque optionnelle en ce sens aux conditions mentionnées sur le formulaire « Assurances » remis avec son devis.

Les conditions générales d'assurances sont remises avec le contrat de voyage.

Les garanties assistance, bagages et annulation sont souscrites auprès de Gritchen Affinity courtier en assurances.

En cas d'annulation du voyage ou du séjour par le client, la prime d'assurance n'est pas remboursable. En outre, ces assurances sont non cessibles.

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

ARTICLE 15. RESPONSABILITÉ

VTF 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, ni VTF ni l'organisateur ne pourront être tenus pour responsables des dommages imputables soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

La responsabilité de VTF et de l'organisateur ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects.

VTF et l'organisateur ne pourront être tenus 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/entité. VTF conseille de manière générale de prévoir un temps de connexion minimum de trois heures et recommande à ses clients devant effectuer un pré ou un post acheminement, de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, afin d'éviter le risque éventuel de leur perte financière.

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

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

En cas de problème de la bonne exécution des services de voyages supplémentaires qui ont été achetés auprès d'autres prestataires, il appartient au client de contacter le prestataire de service concerné. 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 VTF 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 AÉRIEN

16.1 Conditions de transport

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

16.2 Conditions spéciales vols affrétés et vols réguliers

Les organisateurs se réservent éventuellement le droit de remplacer le transporteur aérien indiqué sur les plans de transport, de modifier les horaires et/ou de modifier les types d'appareil, de regrouper sur une même ville de départ à l'aller comme au retour, plusieurs autres villes de départ, et d'acheminer les participants par voie terrestre ou par tous itinéraires vols réguliers possibles vers les lieux de séjours, dans le cas où le minimum de participants par ville n'est pas atteint. Ce minimum varie selon la capacité totale de l'appareil. En raison de l'intensité du trafic aérien, et suite à des événements indépendants de notre volonté (grèves, incidents techniques, météo...), des retards peuvent avoir lieu. Les correspondances ne sont pas garanties, même dans le cas de pré et post-acheminement émis sur un même billet. Aucune indemnisation ne pourra être accordée. À certaines dates (vacances scolaires, ponts...) et suivant les périodes et les destinations, les séjours de 2 ou 3 semaines et plus sur vols spéciaux pourront être refusés ou proposés en nombre limité

16.3 Informations passagers

Le Client/entité est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté. VTF informera le Client/entité de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vol(s). En cas de changement de transporteur, le Client/entité en sera informé par tout moyen approprié, dès lors que VTF en aura connaissance, et ce jusqu'à l'enregistrement ou avant les opérations d'embarquement lorsque la correspondance s'effectue sans enregistrement préalable.

16.4 Bagages

Le poids des bagages autorisé est différent sur les vols nationaux et internationaux, et selon les compagnies et/ou les types de vols ; l'information sera communiquée dans la convocation transmise avant départ (ou avant sur demande des voyageurs). Certains vols réguliers ou low-cost n'incluent aucun bagage en soute. 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. Toutes les mesures de sûreté peuvent être consultées sur le site internet du Ministère de l'Environnement, de l'Energie et de la Mer, rubrique "Transports", "Mesures de Sûreté". En cas de perte ou de détérioration des bagages durant le transport aérien, il appartient au client de faire une déclaration à l'aéroport d'arrivée auprès de la compagnie aérienne.

16.5 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/entité, 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/entité ; 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 voyageur 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.

16.6 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/entité en sera aussitôt avisé par courriel ou par téléphone et doit à cet effet communiquer ses numéros de téléphone lors de l'inscription. Il est fortement recommandé au client de communiquer un numéro de téléphone portable ; il est en effet indispensable, en particulier en cas de modification de dernière minute, que VTF puisse être en mesure d'informer le client rapidement.

16.7 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 VTF. Dans certains cas 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.

16.8 Vols spéciaux, vols affrétés, vols réguliers

Toute place non utilisée à l'aller ou au retour ne peut, en aucun cas, être remboursée. Le report sur un autre vol 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 effectuée à la demande du client, des frais de

réémission pourront être facturés au client. Le client qui n'a pas occupé la place réservée sur un vol aller mais qui souhaite néanmoins occuper la place réservée sur le vol retour devra en avvertir VTF.

16.9 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 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.

16.10 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.

16.11 Remboursement des taxes

Le voyageur qui n'a pas embarqué a la faculté d'obtenir le remboursement des taxes aéroportuaires en envoyant un courrier à VTF. 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).

ARTICLE 17. CESSION DU CONTRAT DE VOYAGE

Lorsqu'il porte sur un séjour ou un circuit, un participant peut céder son contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui (modes d'hébergement et de pension identiques...), tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Le participant ne peut pas céder son (ses) contrat(s) d'assurance ou d'assistance. Le cédant est tenu d'informer VTF 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. La cession du contrat peut entraîner des frais administratifs de cession ainsi que, le cas échéant, les frais supplémentaires supportés par l'organisateur 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. Il est précisé que, dans certains cas, les compagnies aériennes facturent des frais supérieurs au prix du billet initial. En tout état de cause, le cédant et le cessionnaire du contrat sont solidairement responsables du paiement de l'ensemble des frais visés ci-dessus ainsi que du paiement du solde du prix le cas échéant.

ARTICLE 18. APRES-VENTE

18.1. VTF et l'organisateur mettent à la disposition des clients un numéro destiné à recueillir leurs appels en vue d'obtenir la bonne exécution de leur contrat ou le traitement d'une réclamation, de se plaindre de toute non-conformité ou de demander une aide si le voyageur est en difficulté sur place. Ce numéro sera communiqué avant le départ.

18.2. Le voyageur est tenu de signaler toute non-conformité constatée sur place dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce. À ce titre, VTF recommande aux clients de signaler et de faire constater sur place par écrit auprès du représentant local toute défaillance dans l'exécution du contrat. Le client a également la possibilité d'informer VTF et/ou l'organisateur notamment par le biais du numéro/email 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.

18.3. Sans préjudice de l'article 18.2, toute réclamation devra être transmise à VTF Voyages service clients, 1460 Route de Galice, 13097 Aix en Provence cedex 2, 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.

VTF 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 prestations de services, ce délai pourra être allongé.

18.4. Après avoir saisi le service clients VTF, et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de soixante (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. Le cas échéant, le client peut également saisir la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n°524/2013 du Parlement européen et du Conseil (<https://webgate.ec.europa.eu/odr>).

ARTICLE 19. DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de la protection de vos données personnelles (RGPD et Loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 N° 78/17), nous collectons les données minimales nécessaires et suffisantes pour vous permettre de bénéficier des services fournis par VTF : l'envoi de la brochure, votre information générale et d'avant-vente, vos réservations, votre contrat de vente et vos séjours. Afin de permettre l'exécution de vos commandes, vos données personnelles sont communiquées aux partenaires de VTF, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs, ...) qui peuvent être situés hors Union Européenne. Aucune de vos données personnelles ne sont fournies à des tiers par exemple à des fins de démarches publicitaires ou marketing, ni au sein ni en dehors de l'Union Européenne. Si vous voulez faire valoir vos droits sur la protection de vos données personnelles, merci d'envoyer une demande par mail à contact@vtf-vacances.com

ARTICLE 20. VOLS ET PERTES

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

ARTICLE 21. BON À SAVOIR

21.1 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.

21.2 Types de chambres

La chambre "double" est souvent composée de deux lits jumeaux et parfois d'un grand lit. La chambre "individuelle" est souvent une chambre double occupée par 1 personne (d'où le supplément chambre individuelle). Elle peut être moins bien située et plus petite que la chambre double. La chambre "triple" est souvent une chambre double avec adjonction d'un lit supplémentaire ou d'appoint (confort sommaire). Ceci permettant de ne pas payer de supplément chambre individuelle, présente toutefois des inconvénients d'utilisation tels qu'espace réduit ou lit pliant. La chambre "quadruple" est souvent composée d'une seule chambre dont la capacité maximum est de 4 personnes (avec adjonction de lits supplémentaires, d'appoint ou superposés). La chambre "familiale" est composée d'une ou deux pièces (varie selon les établissements) et d'une salle de bains ou douche commune dont la capacité maximum est généralement de 5 personnes (avec adjonction de lits supplémentaires, d'appoint ou superposés). Les chambres "communicantes" sont disponibles dans certains établissements (parfois avec suppl.) en nombre limité, dont l'attribution est faite en priorité et sur demande aux familles avec enfants.

À noter :

- Dans chaque hôtel se trouvent des chambres moins bien placées, vendues au même prix que les autres. VTF ne peut garantir la situation de la chambre.

- Selon l'hôtel, l'utilisation de la climatisation dans les chambres peut être soumise à horaires et à périodes (en règle générale du 1er juin au 15 sept.).

- Un hôtel décrit comme face à la mer ne signifie pas que toutes les chambres ont une vue mer.

- Au sujet des chambres vue mer, cela ne signifie pas toujours une chambre 100% face à la mer, la vue peut être latérale et parfois légèrement entravée.

21.3 Repas

La demi-pension signifie petit déjeuner et diner. La pension complète signifie : petit déjeuner, déjeuner et diner. Elle ne comprend pas les boissons, sauf indication contraire dans les descriptifs produits.

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. Toutes les prestations (boissons etc.) 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.

21.4 Mini-club, Club ado, junior club ou garderie :

Ne peuvent prendre en charge des enfants fébriles, malades ou nécessitant l'assistance particulière d'une personne ou d'une surveillance. Ces enfants resteront sous la garde de leurs parents. Dans certains établissements, l'inscription d'un mineur dans les services "enfant" est conditionnée à la remise préalable d'un document attestant que l'enfant est à jour de l'ensemble des vaccins obligatoires (photocopie

carnet de santé. Ils ne fonctionnent qu'avec un minimum d'enfants pour constituer un groupe et les activités peuvent varier en intensité selon sa taille. L'âge minimum requis varie selon les hôtels, se référer au descriptif produit. Un jour de fermeture par semaine est généralement prévu.

21.5 Animation

L'animation est généralement multilingue avec la présence d'animateurs francophone (selon le descriptif de l'hôtelier).

21.6 Circuits

L'itinéraire des circuits est donné à titre indicatif. Les étapes des circuits peuvent être modifiées, inversées ou décalées en fonction des impératifs locaux. Les noms des hôtels sont donnés à titre indicatif et peuvent être remplacés par d'autres hébergements de catégorie similaire. La présence d'un guide (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 commentaires sur le site en question. Le standard de qualité des autocars à destination est souvent inférieur au standard français.

21.7 Transferts

Le type de transfert inclus dans le prix est mentionné le cas échéant dans le descriptif produit. Il existe divers types de transferts (collectif : desserte de plusieurs établissements ; exclusif : desserte d'un seul établissement ; privé : associé à un seul dossier ; navettes locales publiques). Les chauffeurs et/ou transféristes peuvent ne pas parler français ; les transferts peuvent s'effectuer sans assistance. Dans le cas de la vente d'un forfait sans transport, ou de vols d'arrivée et/ou de retour anticipés, différés ou supplémentaires par rapport au programme de base, les transferts et/ou assistance (entre l'hôtel et l'aéroport notamment) ne seront pas assurés et demeurent, en conséquence, à la charge du client.

21.8 Animaux

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, les animaux ne sont pas acceptés (sauf exception acceptées lors de la réservation).

21.9 Règlement intérieur des hôtels

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

21.10 Protocoles sanitaires

Les protocoles sanitaires mis en place pour lutter contre la pandémie de Covid-19 peuvent impliquer la modification ou la suppression de certaines prestations. Les hôtels font leur maximum pour maintenir un ensemble de services permettant d'offrir un niveau prestation globale conforme à l'origine tout en respectant les protocoles en vigueur.

ARTICLE 22. DROIT APPLICABLE

Les présentes Conditions de Vente sont soumises au droit français et en particulier au Code du Tourisme. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux français.

ARTICLE 23. DISPOSITIONS FINALES

Le fait que VTF ne se prévale pas, à un moment ou à un autre, d'une des dispositions des présentes Conditions de Vente ne pourra être interprété comme valant renonciation par VTF à s'en prévaloir ultérieurement. Dans le cas où l'une des dispositions des Conditions de Vente serait déclarée nulle ou sans effet, elle serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions,

sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

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

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. VTF et l'organisateur seront entièrement responsables de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, VTF 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 [voir ci-dessous].

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. VTF ainsi que l'organisateur 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 VTF ou l'organisateur. 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.

VTF ou l'organisateur doivent 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. VTF a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'UNAT/FMS. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (8 Rue César Franck, 75015 Paris, Tél 01 47 83 21 73, fms@unat.asso.fr) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de VTF.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national :
https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701

FORMULAIRES D'INFORMATION STANDARD POUR LES CONTRATS PORTANT SUR UN SERVICE DE VOYAGE (HORS VOLS SECS)

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme. VTF/l'organisateur seront entièrement responsables de la bonne exécution du service de voyage. En outre, comme l'exige la loi, VTF dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où elle deviendrait insolvable. Pour plus d'informations sur vos droits [voir ci-dessous].

Droits essentiels prévus par le code de tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le service de voyage avant de conclure le contrat de voyage. Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage. Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre le prestataire de service ou le détaillant. Les voyageurs peuvent céder leur service de voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires. Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent 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 voyage. Si la majoration de prix dépasse 8% du prix du service de voyage, le voyageur peut résoudre le contrat. Si le prestataire de service 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 contrat, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début de la prestation, le professionnel responsable annule celle-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 de la prestation 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 voyage. En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables. Si, après le début du voyage, 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 voyage et que le prestataire de service 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 du service de voyage. Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. VTF a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'UNAT/FMS. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de VTF.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national :
https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701