



Les séjours proposés sur le site Internet www.grands-espaces.com sont vendus en France par la société L'ESCARGOT SAVANT, société à responsabilité limitée, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Dijon sous le n°453 794 034, dont le siège social se situe 4 rue d'Alsace, 21200 – Beaune. Téléphone : + 33 (0)3.51.25.12.51 ; Courriel : info@grands-espaces.com

Garantie financière auprès de : APST - 15 Avenue Carnot, 75017 Paris Cedex, France ; Tél. : +33(0)1 44 09 25 35 ; Courriel : info@apst.travel

Assurance Responsabilité professionnelle des agences de voyages : MMA IARD Assurances, Mutuelles ; 2 rue Jacques de Molay 21200 - Beaune, France : RCP143 727 300

Numéro d'immatriculation au registre des opérateurs de voyage et de séjours en France auprès d'Atout France : IM021170002

Les présentes conditions générales régissent les relations entre la société L'ESCARGOT SAVANT (ci-après « l'Agence ») et le client tel que identifié dans les conditions particulières, client final ou agence intermédiaire (ci-après le « Client ») et les participants au voyage désignés par le Client dans le cadre d'un voyage réservé par le Client pour plusieurs participants (ci-après le « Groupe »), dans le cadre de l'organisation du voyage ou du séjour, objet des présentes.

L'ensemble contractuel (ci-après le « Contrat ») est constitué des présentes conditions générales de vente, des conditions particulières et, le cas échéant, du devis remis préalablement au Client.

Toute réservation implique l'acceptation sans réserve par le Client et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales, ainsi qu'aux conditions de transport des différents transporteurs aériens, terrestres ou maritimes.

En réservant, le Client reconnaît qu'il est apte physiquement à suivre le programme pour lequel il s'est inscrit, et notamment à voyager en mer. De la même manière, le Client reconnaît s'être assuré de l'aptitude physique à suivre le programme réservé de tous les participants qu'il a désignés.

En cas de contrariété entre les conditions générales et les conditions particulières, les dispositions des conditions particulières prévalent.

Le Client se porte fort du respect par les participants au voyage des termes du Contrat.

ARTICLE 1 OBLIGATION PRÉCONTRACTUELLE D'INFORMATION

Préalablement à la passation du Contrat, le Client reconnaît avoir reçu et pris connaissance des documents informatifs remis par l'Agence notamment sur le contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, le prix et les modalités de paiement, les conditions d'annulation et de modification du voyage.

Le Client reconnaît également avoir été informé des risques encourus pour la destination choisie et avoir consulté la fiche du pays de destination sur le site <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/>

Photos / Illustrations :

Les photos, cartes et illustrations contenues sur le site internet de l'Agence ou dans les brochures de l'Agence n'ont pas un caractère contractuel. Les itinéraires quant à eux sont donnés à titre indicatif.

ARTICLE 2 FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Le Client reconnaît avoir été informé des formalités administratives et sanitaires de franchissement des frontières. Il est précisé que les informations délivrées ne sont valables que pour les ressortissants français.

Le Client est responsable de s'assurer qu'il respecte les exigences d'entrée dans un pays étranger, même en transit lors d'une escale et que ses papiers de voyage, tels que carte d'identité, passeport et visa sont en ordre et que toutes les exigences d'entrée sur le territoire sont remplies.

Pour plus d'information sur les conditions d'entrée et de séjour du ou des pays visités, il est conseillé aux ressortissants français de consulter le lien suivant : <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs>

Pour toute information concernant les visas, il est conseillé au Client de contacter l'ambassade du pays qu'il envisage de visiter. **Nous vous rappelons que l'obtention d'un visa peut prendre un certain temps et il est conseillé au Client de prévoir suffisamment de temps pour l'obtenir.**

Tout voyageur souhaitant **entrer ou transiter par les États-Unis** sous le Programme d'Exemption de Visa doit être muni d'un passeport biométrique et demander l'autorisation de voyager sous le système électronique d'autorisation de voyage ("Electronic System for Travel Authorization" ou ESTA). Veuillez prévoir le temps nécessaire pour effectuer votre demande d'ESTA. Il est recommandé de faire cette demande au moins 72 heures avant le départ. Pour plus d'informations, veuillez consulter le site internet du département américain de la sécurité intérieure : <https://esta.cbp.dhs.gov/esta>.

L'accomplissement et les frais résultant des formalités de police, de douane et de santé exigées pour le séjour réservé, telles que les formalités relatives aux passeports, carte nationale d'identité, carte de séjour, autorisation parentale, visa, certificat médical, carnet de vaccinations incombent au Client, sauf dispositions contraires prévues dans les conditions particulières.

Il appartient au Client de signaler à l'Agence tout problème de santé nécessitant un suivi ou une assistance particulière pendant le voyage.

Il appartient au Client de s'assurer qu'il est à jour des vaccinations recommandées par l'institut Pasteur pour effectuer son séjour <https://www.pasteur.fr>

Dans l'hypothèse où le Client se trouverait dans l'impossibilité de voyager du fait du non-respect des formalités administratives et sanitaires, le prix payé ne saurait être remboursé, ni la responsabilité de l'Agence engagée.

Mineurs :

L'Agence recommande vivement au Client de munir le ou les éventuels mineurs non-accompagnés par leurs représentants légaux d'une copie de leur livret de famille.

Formalités spécifiques : Dans le cadre d'un voyage à l'étranger, nous vous informons que le mineur résidant en France et voyageant sans être accompagné par ses représentants légaux, doit être muni en plus de sa pièce d'identité et du formulaire d'autorisation de sortie de territoire.

ARTICLE 3 PRIX

Le Client s'engage à respecter les conditions du paiement contractuellement définies.

Sauf dispositions différentes prévues dans les conditions particulières applicables au voyage :

- le Client doit verser une somme égale à 30 % du prix total du voyage à la signature du Contrat pour un circuit ; 40% du prix total du voyage à la signature du contrat pour une croisière
- le solde doit être payé au minimum 60 jours avant la date du départ pour un circuit, 90 jours avant la date du départ pour une croisière.

Tout retard dans le paiement d'un acompte ou du solde pourra être considéré par l'Agence comme une annulation du Client pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation prévus au Contrat.

Pour les inscriptions intervenant moins de 60 jours avant le départ pour un circuit, et 90 jours avant le départ pour une croisière, l'intégralité du prix par participant est due et payée le jour de l'inscription du participant supplémentaire.

Sauf dispositions contraires des conditions particulières, le prix du voyage ne comprend pas les frais de visas, de vaccins, les frais de service, les assurances, les frais de billetterie, les taxes de séjour à régler sur place, les suppléments, les boissons, les spectacles et plus généralement les prestations non visées dans le descriptif du voyage contenu dans les conditions particulières. La renonciation par le Client ou les participants au voyage à certaines prestations ou services compris dans le forfait ou acquittés en supplément ne pourra donner lieu à remboursement ou à l'établissement d'un avoir.

ARTICLE 4

RÉVISION DU PRIX

L'Agence se réserve le droit de réviser les prix des voyages et séjours à la hausse ou à la baisse dans le respect des articles L.211-12, R. 211-8 et R. 211-9 du Code du tourisme en cas de variation des données utilisées pour déterminer le prix du voyage.

Il est précisé que le prix a été établi notamment sur la base des données économiques suivantes :

- Le coût des transports et notamment coût du carburant ;
- Le montant des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes, d'atterrissage, d'embarquement, ou de débarquement dans les ports et aéroports connues au jour de la signature du Contrat ;
- les taux de change appliqués au voyage et au séjour considéré.

S'agissant du coût du transport, l'Agence répercutera, le cas échéant, le montant des surcharges carburant qui aura été communiqué par le transporteur et pratiqué par ce dernier. Les transporteurs peuvent décider d'appliquer des hausses consécutives. Dans cette hypothèse, ces hausses seront répercutées par l'Agence après information du Client.

Il est également convenu que l'Agence pourra répercuter au Client les variations des redevances et taxes. Il est également précisé que le Client sera redevable de toute(s) nouvelle(s) taxe(s) ou redevance(s) afférente(s) aux prestations offertes qui auront pu être décidées par les lois et règlements français ou étrangers.

Le prix pourra être également révisé en cas de modification des taux de change utilisés pour calculer le prix du voyage ou du séjour commandé par le Client.

Toutefois, conformément à la loi en vigueur, le prix ne peut être révisé dans les 20 jours qui précèdent la date de départ prévue.

En cas de diminution du prix, l'Agence pourra déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au Client.

En cas de majoration du prix supérieure à 8%, l'Agence informera le Client dans les meilleurs délais :

- 1° Des modifications proposées, et s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ;
- 2° Du délai raisonnable dans lequel le Client doit communiquer la décision qu'il prend d'accepter l'augmentation du prix ou de la rejeter contre remboursement du prix payé pour la réservation ;
- 3° Des conséquences de l'absence de réponse du Client dans le délai fixé ;
- 4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque le client choisit de résilier le contrat à la suite d'une augmentation de plus de 8% du prix, il a droit au remboursement de la totalité des sommes versées sans supporter de pénalités, ni de frais.

Si le nombre de participants devenait inférieur à celui énoncé dans les conditions particulières, l'Agence se réserve le droit d'augmenter le prix du forfait par personne afin d'appliquer le prix initialement prévu compte tenu du nombre de participants restants.

ARTICLE 5 TRANSPORT AÉRIEN

Conformément aux dispositions en vigueur, le Client est informé de l'identité du ou des transporteurs susceptible(s) d'opérer le vol. Dès qu'elle est connue, l'identité du transporteur aérien effectif est communiquée par écrit ou par voie électronique.

Dans l'hypothèse d'un changement de transporteur, l'Agence en informe le Client par tout moyen approprié.

Un changement d'aéroport peut se produire notamment à Paris (par exemple entre Orly et Roissy). L'Agence ne saurait prendre en charge ou rembourser les frais générés par ce changement.

D'une manière générale, l'Agence ne saurait être tenue responsable des modifications d'horaires ou d'itinéraires, du changement d'aéroport décidés par les compagnies aériennes et indépendants de sa volonté.

Un retard étant toujours possible en raison de l'importance du trafic aérien, d'un mouvement de grève, d'un incident technique ou de tout autre événement, il est fortement recommandé, dans le cas d'un voyage de pré ou post-acheminement assuré par un prestataire différent (avion ou train) d'acheter un billet modifiable et/ou remboursable. Pour les mêmes raisons, il est conseillé de ne prévoir aucun engagement important le jour du retour ou le lendemain.

Dans l'hypothèse du transport d'un Groupe et sauf disposition contraire des conditions particulières, le Client devra communiquer à l'Agence au plus tard 45 jours avant la date de départ, la liste des passagers accompagnée de la copie des justificatifs d'identité (Carte nationale d'identité ou Passeport en cours de validité).

Les billets sont nominatifs et personnels pour chaque participant au voyage.

Il est impératif que le nom communiqué pour chaque participant pour la réservation de son billet d'avion corresponde exactement au nom inscrit sur la pièce d'identité qui sera utilisée pour le voyage.

L'Agence attire l'attention du Client sur le fait que les compagnies aériennes peuvent exiger des femmes enceintes un certificat médical mentionnant le terme de leur grossesse. En tout état de cause, les compagnies aériennes se réservent le droit de refuser l'embarquement des femmes enceintes.

Les participants et le Client doivent se conformer aux prescriptions des compagnies aériennes en ce qui concerne la prise en charge des bagages et les conditions d'accès à bord.

La responsabilité de l'Agence ne pourra être tenue responsable d'un éventuel refus d'embarquement.

ARTICLE 6 ANNULATION DE LA RÉSERVATION

Le Client est informé qu'en application de l'article L. 221-2 du Code de la consommation, les prestations proposées sur le site de l'Agence ne sont pas soumises à l'application du droit de rétractation prévu aux articles 221-18 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

En conséquence, les forfaits réservés sont exclusivement soumis aux conditions d'annulation et de modification prévues au Contrat.

Le Client peut annuler le Contrat à tout moment avant le début du voyage.

En cas d'annulation totale ou partielle par le Client, le remboursement du voyage ou du séjour interviendra déduction faite des frais d'annulation calculés en fonction de la date d'annulation et du caractère total ou partiel de cette dernière.

Les conditions suivantes s'appliquent en l'absence de disposition contraire des conditions particulières :

6.1 En cas d'annulation totale

L'annulation totale émanant du Client entraîne le versement de frais variables selon la date à laquelle elle intervient :

- De la signature du Contrat à 120 jours du départ : 10% du prix total hors billet d'avion, augmenté de 100% du prix des billets d'avion ;
- De 119 jours du départ à 46 jours du départ : 40% du prix total hors billet d'avion, augmenté de 100% du prix des billets d'avion ;
- De 45 jours jusqu'au jour du départ : 100% du prix total.

6.2 En cas d'annulation partielle (d'un ou plusieurs participants d'un Groupe)

L'annulation d'un ou plusieurs participants du Groupe entraîne le versement de frais variables selon la date à laquelle elle intervient :

- De la signature du Contrat à 120 jours du départ : 10% du prix total du séjour d'un participant hors billet d'avion, augmenté de 100% du prix du billet d'avion, multiplié par le nombre de participants ayant annulé ;
- De 119 jours du départ à 46 jours du départ : 40% du prix total du séjour d'un participant hors billet d'avion, augmenté de 100% du prix du billet d'avion, multiplié par le nombre de participants ayant annulé

A compter de 45 jours du départ : 100% du prix total du séjour d'un participant multiplié par le nombre de participants ayant annulé

No show : Tout no show sera facturé à 100% du prix total du séjour d'un participant.

6.3 Remboursement des taxes et redevances dont l'exigibilité procède de l'embarquement

En cas d'invalidité du titre de transport aérien ou si ce dernier n'a pas donné lieu à transport, le Client peut se faire rembourser les taxes et redevances comprises dans le prix du titre acheté et dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif du passager (seul la taxe d'aéroport et la redevance passager donneront lieu à remboursement, à l'exclusion des autres taxes telle que la surcharge carburant ...)

Le remboursement de ces taxes et redevances interviendra au plus tard 30 jours à compter de la date de réception de la demande de remboursement du Client qui peut être déposée en adressant un e-mail à l'adresse suivante : infos@grandsespaces.fr

Des frais de traitement pourront être facturés au Client en cas de demande effectuée par tout autre moyen, dans la limite de 20% de la somme remboursée au Client à ce titre.

ARTICLE 7 MODIFICATION DE LA RÉSERVATION ET CESSIION DU CONTRAT

PAR LE CLIENT

Toute demande de changement du nom devra faire l'objet d'une demande écrite auprès de l'Agence qui sera en droit de répercuter les pénalités engendrées par la modification des réservations.

Les demandes d'ajout de participant d'un Groupe doivent également être formulées par écrit. Dans cette hypothèse, les réservations supplémentaires ne seront confirmées que dans la limite des places disponibles.

Les demandes de modification ne pourront être prises en compte que pendant les horaires d'ouverture de l'Agence, du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00.

Une fois les titres de transport émis, toute modification pourra entraîner la facturation de pénalités en fonction des conditions appliquées par le transporteur.

Conformément à l'article L. 211-11 du Code du tourisme, le Client a la possibilité de céder le présent contrat tant que celui-ci n'a produit aucun effet et jusqu'à 7 jours du départ, en prévenant l'Agence dans un délai raisonnable, à une personne remplissant les mêmes conditions que le Client. **Le Client et le bénéficiaire de la cession demeurent solidairement tenus du paiement du solde du Prix et des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires occasionnés par cette cession qui seront communiqués au Client.** La demande de cession est faite par écrit.

ARTICLE 8 MODIFICATION ET ANNULATION DU FAIT DE L'AGENCE

Dans le cadre d'un séjour (Groupe ou individuel) pour lequel un nombre minimum de participants est fixé dans les conditions particulières, le voyage peut être annulé par l'Agence si le nombre minimum d'inscrit n'est pas atteint :

- 20 jours avant la date de départ, pour les voyages dont la durée dépasse 6 jours.
- 7 jours avant la date de départ, pour les voyages dont la durée est de 2 à 6 jours.
- 48h avant la date de départ, pour les voyages dont la durée est 2 jours.

Le Client sera alors remboursé de toutes les sommes qu'il aura pu verser mais ne pourra pas prétendre à une indemnisation. L'Agence se réserve le droit de remplacer éventuellement un transporteur aérien par un autre, une date par une autre, ou un hôtel par un établissement de même catégorie. L'itinéraire peut être inversé, sans altérer le programme. La durée des étapes et/ou le kilométrage journalier peuvent varier en fonction de l'état des routes, pistes, voies maritimes ou fluviales, des conditions climatiques et/ou du nombre de participants. Les croisières peuvent être supprimées sans préavis en fonction du niveau d'eau, des intempéries etc..., qui demeurent imprévisibles. Un parcours en avion, en bateau ou en train prévu dans l'itinéraire peut, pour des raisons de force majeure ou du fait d'un tiers étranger à la prestation, être remplacé par un trajet routier (ou inversement), sans donner lieu à un quelconque dédommagement.

Plus particulièrement en raison de conditions de sécurité, d'assistance, de météorologie, de glaces, médicales ou techniques, le programme peut être modifié, surtout dans les zones polaires.

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 l'Agence, celle-ci doit rapidement en avvertir le Client et informer ce dernier de la faculté dont il dispose soit de résilier le contrat, soit d'accepter la modification proposée par l'Agence.

Cet avertissement et cette information doivent être confirmés par écrit au Client, qui doit faire connaître son choix dans les meilleurs délais.

ARTICLE 9 INTERRUPTION OU NON PRÉSENTATION AU DÉPART : « NO SHOW »

L'interruption du voyage ou du séjour par le Client ou l'un des participants d'un Groupe ne donnera lieu à aucun remboursement.

Aucun remboursement ne sera effectué dans l'hypothèse où le Client ou l'un des participants d'un Groupe ne se présenterait pas au départ, aux heures et lieux mentionnés par l'Agence, ou se trouverait dans l'impossibilité de participer au voyage pour une raison quelconque.

ARTICLE 10 ASSURANCES

L'Agence a inclus dans son forfait une assurance rapatriement et a proposé au Client de souscrire à des assurances optionnelles couvrant notamment l'assistance, les conséquences de l'annulation et les bagages.

En cas d'annulation du voyage ou du séjour à l'initiative du Client ou d'un participant à un Groupe, la prime d'assurance n'est pas remboursable.

Si le Client refuse de souscrire à cette ou ces assurances, il reconnaît avoir été pleinement informé par l'Agence de la nécessité pour lui-même ou tous les participants d'un Groupe d'en être muni d'une assurance assistance rapatriement avant le départ.

ARTICLE 11 RESPONSABILITE

L'Agence et l'organisateur sont responsables de la bonne exécution des services prévus au présent Contrat et sont tenus d'apporter de l'aide au voyageur en difficulté.

En cas de mise en jeu de leur responsabilité de plein droit du fait des prestataires, les limites de dédommagement résultant de conventions internationales selon l'article L. 211-17-IV du Code du tourisme trouveront à s'appliquer ; à défaut et sauf préjudices corporels, dommages intentionnels ou causés par négligence, **les dommages-intérêts éventuels sont limités à trois fois le prix total du voyage ou du séjour.**

L'Agence n'est pas responsable de la mauvaise exécution du contrat lorsqu'elle est causée par des circonstances exceptionnelles et inévitables, ou lorsqu'elle est imputable à un tiers étranger à la fourniture de prestations prévues au Contrat ou au Client ou aux participants au voyage.

L'Agence n'est pas responsable de l'exécution de prestations achetées sur place par le Client ou les participants au voyage et non prévues dans les conditions particulières.

BAGAGES :

Les bagages et affaires personnelles demeurent en permanence sous la responsabilité du Client et des participants. Ils ne doivent pas être confiés aux accompagnateurs qui ne peuvent pas matériellement assurer cette tâche. Compte tenu de la nature des séjours, il est vivement recommandé aux participants de ne pas se munir de vêtements, objets et biens de valeur. L'Agence ne pourra être tenue pour responsable de l'endommagement de vêtements ou objets de valeur au cours d'un voyage ou d'une activité. Dans ce cas, il appartient au Client ou aux participants de souscrire une assurance destinée à garantir le remboursement de tels biens.

L'Agence ne pourra en aucun cas voir sa responsabilité engagée en cas de perte ou de vol de vos bagages ou affaires personnelles lorsqu'ils sont confiés à un transporteur aérien ou en cas de négligence du participant.

ARTICLE 12 OBLIGATIONS PARTICULIÈRES DU PASSAGER

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des conditions de transport des différents prestataires du séjour réservé.

Pour certains voyages, en zones limites, une décharge/attestation médicale/assurance peut être demandée par l'Agence ou l'organisateur, ainsi qu'un questionnaire médical (remis au médecin).

Le passager est tenu de fournir au transporteur toutes les informations nécessaires pour permettre à ce dernier de remplir ses propres obligations en matière de sécurité.

Le passager est tenu de participer aux activités (instructions données aux passagers) et aux exercices d'urgence effectués à bord du ou des navires.

Le commandant d'un navire est seul « *maître à bord responsable de la sécurité* » et l'Agence, l'organisateur ou tout passager se doit de suivre ses décisions.

Le passager devra se comporter de manière à ne pas compromettre la sécurité, la tranquillité et la jouissance de la croisière pour les autres passagers et respecter les règles de prudence normales, ainsi que toutes les dispositions données par le transporteur, et les règlements et dispositions administratives ou législatives concernant le voyage.

Il est interdit au passager d'apporter à bord d'un navire des marchandises, animaux vivants, armes, munitions, explosifs, substances inflammables, toxiques ou dangereuses sans autorisation écrite du transporteur.

L'Agence ou l'organisateur peut refuser une inscription ou renvoyer un passager si ce dernier crée un problème de sécurité ou si son comportement est gênant pour les participants ou le voyage. Dans ce cas, le passager sera débarqué / renvoyé à ses frais et ne pourra prétendre à aucune indemnité ni remboursement.

Si le passager ne respecte pas les consignes écrites ou orales données par le personnel d'encadrement, l'Agence et l'organisateur se trouveront de fait déchargés de toute responsabilité vis-à-vis du passager.

Le passager se conformera impérativement aux consignes données par les prestataires liés à l'organisation.

Le passager répondra de tous les dommages subis par le transporteur en raison du non-respect des obligations indiquées ci-dessus. Le passager répondra notamment de tous les dommages provoqués à un navire, à son aménagement et à ses équipements, des dommages causés à d'autres passagers et à

des tiers, ainsi que de toutes les amendes et dépenses que le transporteur, l'Agence ou l'organisateur devrait régler aux autorités portuaires, douanières, sanitaires ou autres dans tous les pays inclus dans la croisière.

ARTICLE 13 RECLAMATION ET MEDIATION

Lorsqu'une non-conformité est constatée sur place, le Client ou le participant est tenu de la signaler au contact ci-dessous dans les meilleurs délais :

GRANDS ESPACES – ESCARGOT SAVANT

Adresse : 4 rue d'Alsace 21200 Beaune

☎ 03 51 251 251

✉ infos@grandsespaces.fr

Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant des éventuels dommages-intérêts ou réduction de prix dus si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du Client.

Le Client pourra également demander de l'aide auprès du contact ci-dessus en cas de difficulté sur place.

Par ailleurs, toutes observations ou réclamations du Client sur le déroulement du voyage doivent être effectuées par écrit et par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au siège social de l'Agence dans les 72 heures du retour du séjour ou du voyage.

A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, ou s'il n'est pas satisfait de la réponse reçue, le Client peut saisir gratuitement le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site: www.mtv.travel.

Alternativement, le Client peut aussi soumettre son litige avec l'Agence à la plateforme de règlement en ligne des litiges qui est disponible à l'adresse suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

ARTICLE 14 PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les parties s'engagent à respecter toutes les dispositions législatives et réglementaires en vigueur et leurs obligations respectives en découlant relatives à la protection des données à caractère personnel, et notamment les dispositions du règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données ainsi que de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés modifiée.

Le Client s'engage en particulier à respecter ladite réglementation lorsqu'il collecte les données à caractère personnel des participants et les transfère à l'Agence.

Article 15 LOI APPLICABLE

Les conditions générales et particulières constituant le Contrat sont régies par la loi française.

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. L'ESCARGOT SAVANT sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, L'ESCARGOT SAVANT 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 modifiée 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. L'ESCARGOT SAVANT 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 Cedex, France ; 01 44 09 25 35 ; info@apst.travel) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de L'ESCARGOT SAVANT.

La directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national peut être consultée à l'adresse :

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>

Le Code du tourisme peut être consulté à l'adresse :

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006074073>