

**Sodistour - TOURISTRA VACANCES**

10, rue du Faubourg Montmartre 75009 Paris  
IM 075 100 233

SA au capital de 250500 € - RCS Paris 338 234 891

N° TVA intracommunautaire : FR 04338234891

Garantie financière : APST - 15, avenue Carnot - 75017 Paris - France

Assurance de RCP : ALLIANZ IARD – 1 cours Michelet, CS 30051, 92076 Paris La Défense Cedex, une police d'assurance Responsabilité civile professionnelle conformément aux dispositions du Code du Tourisme sous le n° de police 86 927 686 à hauteur de 5 000 000 € par année d'assurance, dommages corporels, matériels et immatériels confondus. Cette assurance couvre uniquement les risques assurables à l'exclusion des dommages causés par les guerres et les cataclysmes naturels.

**ARTICLE 1 : INFORMATION PRÉALABLE**

Les présentes conditions particulières complètent les informations précontractuelles reçues par le voyageur avant la conclusion de son contrat sous forme de devis, proposition ou programme, conformément aux articles R. 211-3, R. 211-3-1 et R. 211-4 du Code du Tourisme.

Les informations précontractuelles font partie intégrante du contrat conclu mais, d'un commun accord entre le voyageur et TOURISTRA VACANCES, peuvent faire l'objet de modifications avant la conclusion du contrat sur les points suivants : caractéristiques principales du voyage (transport, hébergement, horaires, escales, itinéraires etc. au sens de l'article R. 211-4-1°), le prix, le nombre de personnes requis pour la réalisation du voyage et les frais d'annulation.

Le voyageur reconnaît avoir reçu et pris connaissance des présentes Conditions de Vente dans leur intégralité, des conditions spécifiques propres à certaines prestations, ainsi que de tous les termes de l'offre préalable (devis, programme) avant d'avoir effectué sa réservation

Toute modification sera communiquée au voyageur avant la conclusion du contrat par tout moyen clair et compréhensible, notamment par l'envoi d'un email à l'adresse communiquée par le voyageur, modifiant les éléments du descriptif.

Si l'une quelconque des clauses des présentes Conditions était ou devenait illicite, nulle ou sans objet au regard de la réglementation en vigueur ou d'une décision de justice définitive, elle serait déclarée non-écrite et les autres dispositions demeureront licites et opposables aux parties (Voyageur et Agence de voyages).

**Absence de droit de rétractation**

Conformément aux dispositions de l'article L. 221-28-12° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats ayant pour objet des prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée.

**ARTICLE 2 : CONDITIONS D'ACCÈS**

- Le tarif groupes constitués est applicable pour l'achat d'un minimum de 15 places sur la même destination, à la même date de départ, dans la limite des places disponibles à ce tarif.

- Le tarif collectivités/partenaires est applicable pour l'achat de 10 places minimum, toutes dates et toutes destinations confondues dans la limite des places disponibles à ce tarif.

**ARTICLE 3 : ADHÉSION DE LA COLLECTIVITÉ**

L'inscription à l'une de nos activités permet l'adhésion de la collectivité qui le souhaite à l'une des associations adhérentes à l'ANCAV-TT qui diffusent nos activités et avec lesquelles nous passons des accords.

**ARTICLE 4 : PRIX ET RÉVISION DE PRIX**

Ils ont été établis en euro.

• Pour certaines destinations, notamment les circuits et séjours long-courriers, ils tiennent compte des cours des devises entrant dans la composition du prix de revient sur la base des taux au 05/02/20, notamment pour :

- Vietnam-Pérou-Cuba-Sri Lanka-USA-Colombie-Thaïlande : 1€ = 1,08 USD

- Japon : 1€ = 119 yen

- Canada : 1€ = 1,41 dollar canadien

Ces prix pourraient être ajustés, si la modification du cours des devises venait à influencer de plus de 3% sur le prix total du voyage, cette incidence serait intégralement répercutée. Cette fluctuation des devises ne s'apprécie que sur les prestations qui nous sont facturées en devises et qui peuvent représenter, selon les destinations à l'étranger de 30 à 80 % du prix total.

• Le coût du transport a été calculé sur la base des conditions communiquées par les compagnies aériennes au 05/02/20, notamment :

- le prix du Jet Cif : 636,56 USD/T avec une parité euro/dollar à 1,08 USD.

- Les redevances et taxes afférentes aux prestations offertes telles que la TVA, les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et aéroports.

Conformément aux articles L.211-12, R.211-8 et R.211-9 du Code du tourisme, les prix prévus au contrat sont révisibles à la hausse comme à la baisse pour tenir compte des variations du taux de change, du coût du transport, des taxes et redevances. Cette hausse sera intégralement répercutée dans les prix de vente du voyage.

Une modification des tarifs s'effectuera alors dans les conditions suivantes :

1) TOURISTRA VACANCES avisera le client par tout moyen clair et compréhensible, de l'augmentation du prix, au moins 20 jours avant la date fixée pour le départ.

2) Un décompte sera remis sur support durable au voyageur qui en fera la demande, justifiant les hausses de coûts subies par TOURISTRA VACANCES.

3) En cas de hausse supérieure à 8% du prix total, le voyageur recevra une information claire et compréhensible sur la hausse et le choix qui lui est proposé et aura notamment la possibilité de résoudre (annuler) son inscription sans frais d'annulation dans un délai de 7 jours à compter de la date de réception de l'avis de TOURISTRA VACANCES l'avisant de la hausse.

**ARTICLE 5 : FRAIS D'INSCRIPTION**

Pour tout groupe constitué à partir de 15 personnes, Touristra Vacances facturera des frais d'inscription d'un montant minimum de 25 euros par dossier et de 20 euros par dossier en deçà de 15 personnes. Les frais d'inscription ne sont pas remboursables en cas d'annulation et Touristra Vacances se réserve le droit d'en modifier le montant à tout moment en information le client avant son inscription.

**ARTICLE 6 : RESPONSABILITÉ DE TOURISTRA VACANCES**

TOURISTRA VACANCES est responsable de plein droit à l'égard du voyageur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

Toutefois, TOURISTRA VACANCES peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables (situations échappant au contrôle de la partie qui l'invoque et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si la partie avait pu prendre toutes les mesures raisonnables, et qui empêche soit le client, soit l'agence ou les prestataires de services impliqués dans la réalisation du voyage, d'exécuter tout ou partie des obligations prévues au contrat. Exemples : insurrection, attentats, émeute et prohibition quelconque édictée par les Autorités gouvernementales ou publiques, conditions climatiques telles que cyclone, tremblement de terre, tsunami, tornade, nuage, vent de sable, géographiques, sanitaires et politiques du pays d'accueil), au sens de l'article L. 211-16 du Code du Tourisme.

En cas de mise en jeu de sa responsabilité de plein droit du fait de ses prestataires au sens de l'article précité, 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 préjudice corporel ou dommage intentionnel ou causés par négligence, les dommages-intérêts seront limités par le contrat à trois fois le prix total du voyage ou du séjour.

En vertu de l'article L. 211-17-1 du Code précité, les réclamations au titre de la responsabilité de l'organisateur ou du détaillant se prescrivent par deux ans.

La responsabilité de TOURISTRA VACANCES ne pourra être mise en jeu pour toute non-conformité de prestations achetées à l'initiative du voyageur et hors contrat de voyage.

TOURISTRA VACANCES ne pourra pas être tenu pour responsable des conséquences des événements suivants :

- Perte ou vol de billets d'avion, lorsqu'ils sont en possession du client (les compagnies aériennes ne délivrant pas de duplicata).

- Défaut de présentation ou présentation de documents d'identité et/ou sanitaire périmés ou d'une durée de validité insuffisante ou non conformes aux indications figurant au contrat, au poste de douane.

- TOURISTRA VACANCES agissant en qualité d'organisateur de voyages est amené à choisir différents prestataires de services pour l'exécution de ses programmes (transporteurs, hôteliers, etc.). En cas de défaillance d'un prestataire de services pendant le circuit ou le séjour ou si, pour des raisons impérieuses (circonstances politiques, réquisition, déplacements officiels, grèves, conditions climatiques, etc.) TOURISTRA VACANCES se trouvait dans l'impossibilité de fournir une part importante des services prévus au contrat, TOURISTRA VACANCES fera tout son possible pour les remplacer par des prestations de qualité égale ou supérieure sans supplément de prix pour le client.

TOURISTRA VACANCES ne pourra être tenue pour responsable des vols pouvant être commis dans les hôtels ou au cours du voyage que dans les limites fixées par l'article 1953 du Code civil.

Les objets précieux et l'argent doivent être déposés au coffre des hôtels s'ils en disposent ou gardés par l'acheteur lui-même sous sa propre responsabilité. TOURISTRA VACANCES ne peut être tenue pour responsable des objets ou vêtements perdus ou oubliés lors d'un voyage.

Il peut arriver pour des raisons tenant à la période, à la fréquentation ou à des décisions des hôteliers sur place, que le matériel soit en nombre insuffisant sur les lieux de séjour ou que certaines activités soient suspendues.

#### **ARTICLE 7 : ASSURANCES**

**7.1. Assurance annulation et interruption de séjour, retard d'avion, perte de bagages.** Cette assurance souscrite par TOURISTRA VACANCES vous est proposée à titre optionnel. Elle ne pourra être contractée qu'au moment de l'inscription. Elle n'est pas remboursable en cas d'annulation. L'ensemble des garanties est détaillé dans la notice d'informations "Assurances" mise à disposition avant la conclusion du contrat et accompagnant les documents de voyage.

Le montant de la souscription de l'assurance demeure systématiquement acquis et il n'est pas possible de prétendre à son remboursement, sauf en cas d'annulation du contrat par TOURISTRA VACANCES et sans faute du client. Les déclarations de sinistre se font directement auprès de la compagnie d'assurance, en respectant les termes et délais du contrat d'assurance souscrit.

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

#### **7.2. Assistance-rapatriement**

L'inscription du client à un forfait-voyage ou à un séjour en "rendez-vous village/club" offre à chaque participant des garanties couvrant l'assistance et le rapatriement. Le descriptif de ces garanties est détaillé dans la notice d'informations "Assurances" remise au client.

#### **ARTICLE 8 : HEBERGEMENT**

- **les classements** des hébergements sont communiqués par rapport aux règles du pays de destination, qui peuvent différer des normes françaises ou européennes.

#### **- supplément chambres individuelles**

- Sur les villages vacances en France, sur les Club 3000 à l'étranger, sur les circuits et séjours hôteliers, nos tarifs s'entendent par personne sur une base chambre double. Lorsqu'une personne seule s'inscrit, ou dans le cas d'une inscription d'une personne seule avec un enfant de moins de 2 ans, le supplément chambre individuelle sera obligatoirement appliqué.

Le montant du supplément chambre individuelle sera précisé dans l'offre préalable.

**NB : le surcoût pour une chambre individuelle n'offre pas de confort supplémentaire ni de vue préférentielle.**

#### **ARTICLE 9 : RÉDUCTIONS**

Les réductions prévues sur nos séjours en France et à l'étranger s'entendent, de manière limitative, aux seules personnes logées en lit(s) supplémentaire(s) dans une chambre occupée par deux personnes payant plein tarif, sauf indications spécifiques.

#### **ARTICLE 10 : GRATUITÉS**

- **Séjours en "rendez-vous village France" avec pension** : une gratuité est accordée pour chaque groupe de 30 participants payants séjournant effectivement sur l'installation aux mêmes dates. Une gratuité supplémentaire est accordée pour le chauffeur si la collectivité souscriptrice organise son transport par autocar.

- **Forfaits voyages à l'étranger, aux Antilles ou en Corse** : une gratuité est accordée pour chaque groupe de 30 participants payants, partant pour la même destination, à la même date et de la même ville de départ.

#### **ARTICLE 11 : PAIEMENT**

##### **• Tarifs groupes constitués**

Toute commande ferme, pour être acceptée, doit être retournée dans un délai maximal de 30 jours suivant la date de demande d'inscription et accompagnée du versement d'un acompte correspondant à 40 % du montant total de la souscription. Le solde de 60 % doit être réglé au plus tard 30 jours avant le départ.

##### **- Tarifs collectivités/partenaires**

Toute commande ferme, pour être acceptée, doit être accompagnée d'un acompte de 40%, le solde étant réglé au plus tard 30 jours avant le départ. Chèques à établir à l'ordre de Touristra Vacances.

Le non-respect des dispositions exposées ci-dessus pourra être considéré comme une annulation de la part de la collectivité souscriptrice qui encourra, de ce fait, des frais d'annulation selon les barèmes prévus, à moins de 30 jours du départ.

#### **ARTICLE 12 : ANNULATION**

##### **12.1. Par le voyageur**

Toute modification d'effectif, de durée ou toute annulation doit être signifiée par lettre recommandée avec accusé de réception à TOURISTRA VACANCES, la date du cachet de la poste faisant foi en cas de contestation, immédiatement après la survenance de l'événement qui motive le désistement.

**Il sera appliqué le barème suivant par personne, pour les séjours en France ou à l'étranger en rendez-vous village (sans transport) et les forfaits avec transport (séjours en Corse, à l'étranger et circuits) et par hébergement pour les séjours en France ou à l'étranger en formule locative (sans transport) :**

- de l'inscription à 45 jours du départ : 15 %

- de 44 jours à 21 jours : 30 %

- de 20 jours à 8 jours : 50 %

- de 7 jours jusqu'à la date de départ : 100 %

**Le pourcentage s'applique au montant du prix total TTC du voyage dû par le client.**

Les voyages sur mesure, hors programme catalogue, les circuits programmés sous la marque LVJ VOYAGES, les privatisations de villages sont soumis à des conditions spécifiques en matière de frais d'annulation qui seront précisées sur la proposition commerciale remise.

**ATTENTION :** Tout changement de nom après émission du billet d'avion, y compris de rectification de l'orthographe, pourra donner lieu à des frais de modification selon l'article 14.

Les primes d'assurance, les taxes portuaires, les frais de dossier et les frais de visa ne sont jamais remboursés au Client. Toute annulation doit être adressée à TOURISTRA VACANCES par écrit (nous conseillons par lettre recommandée avec accusé de réception) ainsi qu'à la compagnie d'assurance en cas de souscription à l'assurance Annulation. L'annulation est prise en compte à compter de la date de première présentation à TOURISTRA VACANCES du courrier recommandé avec accusé de réception. Les annulations non-écrites ou par téléphone ne peuvent être prises en compte.

Circonstances exceptionnelles et inévitables : le voyageur peut annuler son contrat avant le début du voyage ou du séjour si des circonstances exceptionnelles et inévitables surviennent au lieu de destination ou à proximité immédiate et ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport vers le lieu de destination. Le voyageur sera remboursé du prix versé mais ne pourra prétendre à un dédommagement supplémentaire.

#### **12.2. Par TOURISTRA VACANCES**

Résolution du contrat : TOURISTRA VACANCES peut être amenée à résoudre le contrat avant le voyage.

Si le client ne peut se reporter sur une autre date ou un autre séjour qui lui seraient proposés, TOURISTRA VACANCES lui remboursera les sommes versées et une pénalité au moins égale à la pénalité que le voyageur aurait dû supporter si l'annulation était intervenue de son fait.

Nombre insuffisant de participants : Les départs sont assurés généralement avec un minimum de 35 personnes sauf indications particulières portées sur le descriptif et le contrat du voyage concerné et qui prévalent sur les présentes conditions particulières de vente. TOURISTRA VACANCES se réserve le droit d'annuler un voyage ou une excursion en cas de nombre insuffisant de participants jusqu'à une date indiquée dans l'offre préalable et en tout état de cause : 20 jours avant le départ pour les voyages supérieurs à 6 jours ; 7 jours avant le départ pour les voyages de 2 à 6 jours ; 48h avant le départ pour les voyages d'une durée maximale de 2 jours.

Si le client ne peut se reporter sur une autre date ou un autre voyage qui lui seraient proposés, TOURISTRA VACANCES lui remboursera les sommes versées sans retenue ni pénalités de part et d'autre.

Circonstances exceptionnelles et inévitables : TOURISTRA VACANCES notifiera au voyageur dans les meilleurs délais si elle est empêchée d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et le remboursera sans frais ni pénalités avant le début du voyage et au plus tard dans les 14 jours après la résolution du contrat.

#### **ARTICLE 13 : INTERRUPTION DE SÉJOUR**

**Les tarifs étant établis forfaitairement, aucun remboursement ne peut être exigé par un souscripteur qui se priverait de son fait, de quelque service que ce soit, et ce, même en cas de maladie ou d'accident entraînant soit un raccourcissement de la durée de l'activité commandée, soit sa prolongation.** Dans l'un ou l'autre cas, les frais annexes occasionnés restent à la charge du souscripteur. Toutefois, ces risques peuvent être partiellement couverts par l'assurance optionnelle "annulation et interruption de séjour" selon les conditions de l'assureur.

#### **ARTICLE 14 : MODIFICATION DE DATE OU DE DESTINATION**

**A plus de 45 jours du départ,** toute modification de date ou de destination acceptée par Touristra Vacances, ne donnera pas lieu à des frais d'annulation. Cette exonération des frais d'annulation ne peut cependant pas s'exercer dans le cas du remplacement d'un forfait voyage à l'étranger, aux Antilles ou en Corse, par un séjour "rendez-vous village" en France.

**A moins de 45 jours du départ,** toute modification sera considérée comme annulation entraînant des frais, selon le barème de l'article 12.

Si, avant le départ, un événement extérieur s'imposant à Touristra Vacances au sens de l'article L.211-13 du Code du tourisme, l'a contraint à modifier un élément essentiel du contrat, Touristra Vacances avertira le souscripteur par tout moyen permettant d'en accuser réception, le plus rapidement possible et formulera des propositions (modification du voyage ou voyage de substitution) ou proposera la résiliation du contrat sans frais avec un remboursement sous 14 jours maximum.

#### **ARTICLE 15 : TRANSPORT AÉRIEN**

Conformément aux articles R. 211-15 et suivants du Code du Tourisme, Touristra Vacances communiquera une liste de trois transporteurs maximum par tronçon de vol avant la conclusion du contrat et confirmera au souscripteur l'identité des compagnies aériennes opérant le vol dès qu'elle est connue. Elle sera donc confirmée au plus tard 8 jours avant le départ et figurera sur la convocation de

départ. Cette identité peut être modifiée jusqu'au moment de l'embarquement et l'information sera communiquée au client.

La responsabilité des transporteurs aériens est limitée par le droit national ou international qui leur est applicable, notamment les Conventions Internationales de Varsovie du 12 octobre 1929 ou de Montréal du 28 mai 1999, ainsi que par leurs propres conditions de transport que vous aurez acceptées préalablement à toute commande, et qui peuvent limiter ou exonérer la responsabilité de TOURISTRA VACANCES conformément aux dispositions de l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme. En cas de retard, surréservation ou annulation de vol, la responsabilité de tous les transporteurs aériens au départ ou vers de l'Union Européenne pour les seules compagnies communautaires est régie par le Règlement UE 261/2004 du 11 février 2004 qui met à leur charge l'indemnisation forfaitaire -sauf circonstances extraordinaires -, l'assistance et la prise en charge des passagers. Durée du voyage : la durée indiquée sur le contrat correspond au nombre de nuitées incluses dans le voyage, transport compris et peut donc différer des dates du voyage.

**Bagages enregistrés :** TOURISTRA VACANCES vous conseille de ne placer ni bijoux, ni objets de valeurs (appareil photos, caméscopes, papiers personnels etc.) ni médicaments dans vos bagages enregistrés en soute. Dans le cas contraire, nous vous conseillons d'effectuer une déclaration spéciale d'intérêt auprès de la compagnie aérienne lors de l'enregistrement. En cas de perte, de livraison tardive ou d'avarie de bagages, n'oubliez pas de faire dès votre arrivée à l'aéroport une déclaration auprès du service bagages puis de transmettre votre réclamation à la compagnie aérienne concernée et au plus tard 7 jours (avarie) et 21 jours (retard) à compter du jour où le bagage a été ou aurait dû vous être délivré aérienne et éventuellement auprès de la compagnie d'assurance dans les 5 jours ouvrés (48 heures en cas de vol) si une assurance complémentaire bagage a été souscrite.

. Vous devrez fournir en sus de cette déclaration, les documents suivants : les billets d'avion, le présent contrat, le billet d'enregistrement des bagages et le devis de remplacement ou de réparation. Dans ces cas, la compagnie aérienne est responsable des dommages, en vertu de la Convention de Varsovie du 12 octobre 1929 ou de Montréal du 28 mai 1999, qui comporte des limitations de garantie.

Nous attirons votre attention sur le fait que TOURISTRA VACANCES ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des objets oubliés lors de votre séjour et ne se chargera pas de leur recherche ni de leur rapatriement. Leur surveillance incombe aux clients.

D'autre part, TOURISTRA VACANCES ne pourra être tenue pour responsable de la confiscation lors des contrôles de sûreté aéroportuaires des objets considérés comme dangereux.

En cas d'excédent de bagage, le voyageur pourra avoir à acquitter une taxe variable en fonction de la compagnie et du parcours. Si un voyageur se voyait refuser l'embarquement de ses excédents de bagages, ceci ne donnera lieu, en aucun cas, à un dédommagement quelconque de la part de TOURISTRA VACANCES.

**Remboursement des taxes aériennes :** en cas de non-utilisation du billet d'avion pour quelque cause que ce soit, les taxes aéroportuaires obligatoires sont remboursables au voyageur sur sa demande dans un délai de 30 jours. Pour toute demande de remboursement envoyée par courrier au service relations clientèle de TOURISTRA VACANCES dans le mois suivant l'annulation hors ligne, TOURISTRA VACANCES percevra des frais correspondant à 20% maximum du montant des taxes remboursés.

#### **Informations diverses :**

- Nous informons le client que des compagnies refusent parfois l'embarquement à une femme enceinte lorsqu'elles estiment qu'en raison du terme de la grossesse, un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible. Le Client doit informer par écrit de la présence d'une femme enceinte au moins une semaine avant le départ afin que l'agence de voyage puisse s'assurer de sa possibilité d'embarquer. Un certificat médical de bonne santé et sans contre-indication au voyage peut en outre être exigé par certaines compagnies aériennes. Il devra être établi par un médecin au maximum 15 jours avant la date du voyage et ce quel que soit la date du début de la grossesse. Ce certificat devra préciser dans quel mois se situe la grossesse au moment du voyage et mentionner l'absence d'état pathologique.

- Les enfants de moins de 2 ans ne disposent pas d'un siège sur l'avion.

- Les enfants de moins de 15 ans non accompagnés sont en principe refusés à l'embarquement.

#### **ARTICLE 16 : CONVOCATION - FORMALITÉS ADMINISTRATIVES**

Le participant prendra à sa charge tous les frais qu'il pourrait encourir en cas de non-respect des heures et lieux de présentation mentionnés sur les documents de voyage ou de séjour, ou encore si par suite de non présentation de ses documents de voyages personnels (papier d'identité, titres de transport, etc.) il se trouve dans l'impossibilité de respecter le départ au moment indiqué. De même, TOURISTRA VACANCES dégage sa responsabilité en cas de défaut d'enregistrement occasionné par un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre non-fournis par ses soins.

TOURISTRA VACANCES informe de manière générale les clients ressortissants français, européens ou ressortissants d'un pays de l'Espace Economique Européen des dispositions à prendre en ce qui concerne les règlements de police et de santé applicables à tout moment du voyage.

Les autres ressortissants doivent se rapprocher du consulat ou de l'ambassade des pays de destination.

Si le voyage concerne des enfants mineurs, il appartient aux parents de se mettre en conformité avec les indications qui leur seront données. Les livrets de famille ne sont pas des pièces d'identité.

En aucun cas, TOURISTRA VACANCES ne pourra se substituer à la responsabilité individuelle des clients qui doivent prendre à leur charge l'obtention de toutes les formalités avant le départ (passeport généralement valable 6 mois après la date de retour de voyage, visa, certificat de santé, etc.) et pendant toute la durée du voyage, y compris l'accomplissement des formalités douanières des pays réglementant l'exportation d'objets.

Le non-respect des formalités, l'impossibilité d'un client de présenter des documents administratifs en règle, quelle qu'en soit la raison entraînant un retard, le refus à l'embarquement du client ou l'interdiction de pénétrer en territoire étranger, demeurent sous la responsabilité du client qui conserve à sa charge les frais occasionnés, sans que TOURISTRA VACANCES ne rembourse ni ne remplace ledit voyage.

De manière générale, TOURISTRA VACANCES recommande au voyageur de consulter les sites suivants :

<https://www.pasteur.fr/fr>

<https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/>

En temps utile avant le début du voyage, TOURISTRA VACANCES remettra au client les documents nécessaires tels que le carnet de voyage incluant notamment la convocation de départ contenant les informations sur les heures prévues de départ et d'arrivée, d'escale et de correspondance et l'heure limite d'enregistrement ;

Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse électronique de sa représentation locale ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone du point de contact ou de tout autre service permettant de communiquer rapidement et efficacement avec TOURISTRA VACANCES et susceptibles d'aider le client en cas de difficulté ou de recevoir sa plainte en cas de non-conformité ;

#### **ARTICLE 17 : MODIFICATION DES HORAIRES, RETARDS ET ANNULATION DES MOYENS DE TRANSPORT**

TOURISTRA VACANCES calcule ses prix de façon forfaitaire en fonction du seul nombre de nuitées. De ce fait, en raison des horaires imposés par les transporteurs aériens, maritimes, fluviaux ou terrestres, la première et/ou la dernière journée peuvent se trouver écourtées par une arrivée tardive ou/et un départ matinal.

TOURISTRA VACANCES ne peut être tenue pour responsable en cas de changement d'aéroport (à l'aller ou au retour) provoqué par des événements extérieurs, tels que surcharges aériennes, grèves, intempéries, changement de transporteur.

En cas de cessation d'un transporteur pour des raisons impérieuses, comme par exemple la cessation d'activité de la compagnie aérienne ou maritime, nous pouvons être contraints d'annuler tout ou partie des engagements prévus. TOURISTRA VACANCES fera tout son possible pour proposer des solutions alternatives. Ces solutions pourront entraîner une modification du prix, susceptible d'être répercutée au client.

#### **ARTICLE 18 : BAINNADE**

Lorsque les installations proposées par Touristra Vacances sont situées à proximité d'un lieu de baignade hors surveillance Touristra Vacances (mer, fleuve, rivière, lac ou piscine), la baignade s'y effectue aux risques et périls des vacanciers. Touristra Vacances décline, alors, toute responsabilité concernant les conditions et conséquences d'une telle baignade.

#### **ARTICLE 19: VACANCIERS MINEURS**

Les vacanciers de moins de 18 ans sont obligatoirement accompagnés par un parent ou par une autre personne adulte disposant de l'autorité parentale.

#### **ARTICLE 20 : ANIMAUX**

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, les animaux, y compris les nouveaux animaux de compagnie (NAC), ne sont admis sur aucun de nos séjours ou voyages. A l'exception suivante, seuls les animaux (chat/chien hors 1ère et 2ème catégorie et hors NAC) sont acceptés avec supplément, dans la limite d'un seul animal par hébergement : • Toute la saison (hors juillet/août), en formule locative et pension complète, sur le village vacances de **La Palmyre** • Toute la saison (hors juillet/août), en formule locative uniquement, sur les villages vacances de **Soustons, Tarnos et Mesquer** • Toute la saison, en formule locative, hors vacances scolaires, sur le village vacances du **Mont-Dore** • Toute la saison, en formule locative, sauf de mi-juin à mi-septembre, sur le village vacances de **Bornes-les-Mimosas**. • Toute la saison sur les établissements de Martigues : le camping de l'Arquet et les Chalets de la mer et sur le Village Vacances de Dives-sur-Mer.

#### **ARTICLE 21 : CESSIION DU CONTRAT**

Lorsque le contrat porte sur un séjour ou un circuit, le client peut le céder à un tiers. Le client doit impérativement informer TOURISTRA VACANCES de la cession du contrat par tout moyen permettant d'en accuser réception, au plus tard 7 jours avant la date de début du voyage, en indiquant précisément le nom et l'adresse du cessionnaire et du participant au voyage, et en justifiant que celui-ci remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour ou le voyage.

En revanche, le client ne peut pas céder son ou ses contrats d'assurance.

De plus, en cas de transport, si le billet est émis, il ne sera ni échangeable, ni remboursable par le transporteur et dès lors, la cession du contrat de voyage pourra être assimilable à une annulation générant les frais d'annulation du transporteur.

#### **ARTICLE 22 : RÉCLAMATIONS**

TOURISTRA VACANCES, Service Relations Clientèle - 10, rue du Faubourg Montmartre 75009 Paris, Tel.01.44.83.43.50 ou par mail : sav@touristravacances.com

Afin de pouvoir être traitée, toute réclamation devra être transmise à : **TOURISTRA VACANCES, Service Relations Clientèle - 10, rue du Faubourg Montmartre 75009 Paris** par courrier recommandé (accompagné des éventuelles pièces justificatives en copie) dans un délai maximal de 31 jours après la date de fin de séjour en France ou du retour de l'étranger, des Antilles ou de Corse. Les réclamations mettant en jeu les prestations, les assurances dommages ou responsabilité civile de TOURISTRA VACANCES devront avoir fait l'objet d'une déclaration préalable auprès du Directeur du village en France, du représentant ou de l'accompagnateur TOURISTRA VACANCES à l'étranger ou du transporteur avant la fin du séjour ou du voyage.

A défaut de réponse 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, dans le délai d'un an après son retour et dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80 303 – 75 823 Paris Cedex 17. Vous trouverez également toutes les modalités de saisine sur le site internet: [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel). Si la vente s'effectue en ligne, le voyageur a la possibilité de recourir à la plateforme de règlement en ligne pour régler son litige : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.

#### **ARTICLE 23 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Les informations communiquées par le client permettent à TOURISTRA VACANCES ainsi qu'à ses partenaires, de traiter et d'exécuter ses commandes. Conformément aux dispositions du Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD), les informations indispensables à TOURISTRA VACANCES, ainsi qu'à ses partenaires pour traiter et exécuter les commandes, sont signalées par un astérisque dans les pages du Site. Les autres informations demandées, pour lesquelles la réponse est facultative, sont destinées à mieux vous connaître ainsi qu'à améliorer les services qui vous sont proposés, tout en en assurant la sécurité.

Sous réserve d'obtenir le consentement préalable du client, TOURISTRA VACANCES est susceptible de transmettre les informations qui le concernent à ses partenaires commerciaux, au-delà des transmissions d'informations qui sont strictement nécessaires pour exécuter les commandes.

Les données personnelles ainsi communiquées pourront être utilisées par TOURISTRA VACANCES pour l'envoi de newsletters et la promotion de produits ou services analogues à ceux fournis par TOURISTRA VACANCES, avec le consentement préalable du client. La désinscription à ces newsletters et la possibilité de s'opposer à l'utilisation des données personnelles sera offerte chaque fois qu'un courrier électronique sera envoyé.

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

Le client concluant le présent contrat accepte de transmettre ses données dans le but de son exécution et garantit qu'il a recueilli le consentement des autres voyageurs aux mêmes fins.

Les données sont conservées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités suivantes :

- Commande d'un séjour : les données nécessaires au traitement de votre commande seront conservées pendant la durée nécessaire à l'établissement d'un droit ou d'un contrat
- Gestion de la relation commerciale : les données seront conservées (au plus tard) 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale.
- En cas de survenance d'un sinistre (matériel et/ou corporel), Touristra Vacances sera amenée à vous demander vos données ou informations à caractère personnel et le cas échéant, à les transmettre à ses assureurs pour l'instruction du dossier. Les données seront conservées pendant la durée nécessaire à l'instruction du dossier.

Conformément au RGPD, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de portabilité et de suppression des données qui vous concernent ainsi qu'un droit d'opposition. Vous pouvez exercer l'ensemble de vos droits soit par courrier postal à l'adresse suivante : **TOURISTRA VACANCES – Service relations clientèle - DPO - 10, rue du Faubourg Montmartre 75009 Paris**, soit par voie électronique à [touristra@dpo.digitemis.com](mailto:touristra@dpo.digitemis.com).

TOURISTRA VACANCES 2021©

En vigueur dès leur publication

**Attention** : pour séjourner en formule locative en France, vous devez être assuré en Responsabilité Civile Villégiature

ou Locations Saisonniers. Une attestation de votre assureur peut vous être demandée à l'arrivée sur le site.