

La Société **LA BOUTIQUE DES GROUPES** (« **L'ORGANISATEUR** ») est une Société par Actions Simplifiée Unipersonnelle au capital de 359.090 €, dont le siège social est à PONT DE BUIS LES QUIMERC'H (29590) 38, rue de Quimper, immatriculée auprès du Registre du Commerce et des Sociétés de QUIMPER sous le n° 509 594 784. En sa qualité d'organisateur de voyages, elle est immatriculée au Registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le n° IM029100029 et a souscrit une garantie financière auprès de l'APST (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme, 15 avenue Carnot, (75017) PARIS). Elle bénéficie de l'engagement prévu par le Livre II du Code du Tourisme. La Société **LA BOUTIQUE DES GROUPES** a également souscrit auprès de la compagnie HELVETIA Assurances SA, sise 25 Quai Lamandé, 76600 Le Havre, un contrat d'assurance professionnelle, RCP N° 92007189, applicable dans le monde entier, couvrant les risques conformément au code du tourisme et garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle à hauteur de 10 000 000,00 €. Identifiant unique ADEME: FR233376_03INJO

Article 1. OBJET ET PORTEE DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Sont concernées par les présentes Conditions Générales de Vente, les prestations commercialisées par **LA BOUTIQUE DES GROUPES** dans le cadre de la commercialisation de ses forfaits touristiques, combinant plusieurs prestations, principalement élaborées « sur mesure », dans nos brochures Groupes & hors brochures. Elles régissent les ventes de voyages ou de séjours commercialisés par **LA BOUTIQUE DES GROUPES** au sens du Code du Tourisme et, dans les cas où elles le stipulent expressément, les ventes de transports secs et d'autres prestations touristiques isolées. L'achat des voyages, séjours et prestations proposées par **LA BOUTIQUE DES GROUPES**, et/ou de toutes Prestations Sur Mesure, ainsi que des transports, entraîne l'entière adhésion du client aux présentes conditions générales et particulières de vente et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions. Certains produits vendus par l'Organisateur peuvent prévoir des conditions particulières spécifiques qui se substitueront, le cas échéant, aux présentes conditions générales de ventes à titre dérogatoire.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont applicables aux ventes de forfaits touristiques constatées à compter du 9 février 2024. Elles se substituent, le cas échéant à toute version antérieure relative aux mêmes produits sur la même période de départ, pour toute réservation postérieure au 9 février 2024.

Constitue un forfait touristique la combinaison d'au moins deux services de voyages différents parmi le transport, l'hébergement, la location de véhicule ou autre service (dont le montant excède 25% du prix total du séjour) dépassant 24 heures ou incluant une nuitée, excepté pour les escapades à la journée, tel que visé à l'article L211-2 du Code du Tourisme. Conformément aux dispositions des articles L211-1 et suivants du Code du Tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du Tourisme ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique. Dans cette hypothèse, chaque prestataire de services est responsable de la bonne exécution contractuelle de son service. Il appartient au voyageur s'adresser à ces prestataires pour toute réclamation.

Article 2. INFORMATIONS PREALABLES

L'Organisateur (à savoir la Société LA BOUTIQUE DES GROUPES) et le Détaillant (à savoir le vendeur du forfait touristique) sont co-responsables de plein droit de la bonne exécution de tous les services de voyages et tenus d'apporter une aide au(x) voyageur(s) en cas de difficulté. Le(s) voyageur(s) sont tenus de communiquer toute non-conformité qu'il constaterait durant son séjour, sous peine de réduction de son éventuel droit à indemnisation.

Les devis et/ou propositions de contrats, le cas échéant complétés par les fiches techniques des produits élaborés par LA BOUTIQUE DES GROUPES et les présentes Conditions Générales de Ventes constituent l'information précontractuelle visée par l'article L.211-8 du Code du tourisme et ont vocation à informer les clients préalablement à la signature des contrats de vente de forfait touristiques. Dès lors les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans nos devis, fiches techniques des produits et formulaires d'informations précontractuelles seront contractuels dès la signature du contrat de vente. Le formulaire d'information précontractuelle sera caduc faute de signature du contrat de vente dans un délai de trente (30) jours à compter de son émission.

Conformément aux articles L.211-9 et L.211-13 du Code du Tourisme, les parties conviennent expressément que LA BOUTIQUE DES GROUPES peut apporter des modifications aux informations figurant dans ses brochures, relatives notamment, et sans que cette énumération ne soit exhaustive, au prix, aux caractéristiques des prestations de transport, d'hébergement, de séjour et prestations annexes ou connexes, à l'identité du transporteur aérien, aux dates d'ouvertures et de fermetures des hôtels, aux itinéraires des circuits, au nombre minimal de personnes requis le cas échéant pour la réalisation du voyage (etc.).

Article 3. INSCRIPTION

L'inscription à l'un des forfaits touristiques commercialisés par **LA BOUTIQUE DES GROUPES** peut se faire soit directement auprès d'elle, soit par l'intermédiaire d'une agence de voyages agréée et titulaire de l'immatriculation d'agent de voyages. Nous vous rappelons que les agences de voyages agissent de façon indépendante et ne peuvent être considérées comme des bureaux annexes ou dépendants de l'Organisateur. A ce titre, l'Organisateur transmet le cas échéant toutes informations sur ses voyages aux agences qui ont l'obligation de les transmettre aux voyageurs. Toute inscription ne sera considérée comme définitive que sous réserve du versement d'un acompte visé à l'article suivant. Le solde du prix du voyage ou du séjour doit être versé au plus tard quarante-cinq (45) jours avant le départ sous peine d'annulation automatique du voyage à l'initiative de l'Organisateur, pour défaut de paiement et application du barème de pénalités contractuel prévu ci-après. En cas d'inscription faite moins de 45 jours avant le départ, le règlement total du voyage est dû au moment de l'inscription.

L'inscription à l'un des forfaits touristiques commercialisés par LA BOUTIQUE DES GROUPES engage définitivement le client (personne morale ou personne physique nécessairement majeure et disposant de la pleine capacité juridique pour effectuer une réservation). Le client ne peut annuler son inscription que dans les conditions visées aux présentes conditions générales de vente.

Le signataire du contrat de vente est, par défaut, réputé être le **Responsable de Groupe** agissant tant pour son compte que pour celui des personnes associées à la réservation faite par le signataire et composant le Groupe de voyageurs dont il est l'interlocuteur unique. Aussi, il est présumé se porter fort de leurs consentements et garantir être valablement autorisé à agir à ce titre. Il est pleinement responsable des informations fournies aux membres du Groupe et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier de voyage.

Les excursions présentées dans les brochures **LA BOUTIQUE DES GROUPES** ne peuvent être réservées qu'en complément d'un forfait touristique. Il est impossible de s'inscrire à une excursion seule.

Article 4. ACOMPTES & PAIEMENT

Toute inscription ne sera considérée comme **définitive** que sous réserve du versement d'un acompte du montant spécifié sur le bulletin de réservation et/ou sur le formulaire d'information précontractuelle et, le cas échéant, du paiement intégral de la prime d'assurance facultative qui aurait été souscrite par le client.

Le solde du prix du voyage ou du séjour doit être versé au plus tard 45 jours avant le départ auprès de **LA BOUTIQUE DES GROUPES**.

En cas d'inscription faite moins de quarante-cinq (45) jours avant le départ, le voyage ou le séjour doit être intégralement acquitté au moment de

l'inscription. Les voyages représentant une journée doivent faire l'objet d'un seul et unique versement représentant le prix total de l'inscription par personne.

Pour tout paiement par correspondance, il est expressément demandé de préciser les références du voyage auquel se rapporte le dit versement. Il ne sera délivré ni facture ni reçu de solde, le bulletin de réservation ou contrat de vente faisant office de facture. Tout règlement en espèces donne lieu à un reçu. Le paiement en espèces ne peut excéder 1 000 € par personne.

Les documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour sont en général remis aux clients une (1) semaine avant le départ. A défaut de règlement complet du voyage réservé selon les principes exposés ci-dessus, **LA BOUTIQUE DES GROUPES** ne sera pas tenue de conserver la disponibilité du voyage, du séjour, des vols ou, d'une manière générale, des prestations, qui sont considérés comme annulés du fait du client. Dans ce cas, **LA BOUTIQUE DES GROUPES** sera en droit de conserver une somme correspondant à l'indemnité d'annulation prévue aux présentes conditions générales de vente, ainsi que les frais de service et les assurances souscrites, qui ne sont pas remboursables. Certaines offres promotionnelles peuvent faire l'objet de conditions de paiement dérogatoires.

Article 5. PRIX

Le cas échéant, les prix mentionnés dans nos brochures et supports publicitaires sont donnés à titre indicatifs, sous réserve de toute modification, de disponibilité. Ils seront confirmés au moment de l'inscription. Ces prix indicatifs ont été calculés en fonction des données économiques connues à la date d'émission du contrat de vente.

NOS PRIX COMPRENNENT : Nos prix comprennent le cas échéant l'assistance d'un représentant **LA BOUTIQUE DES GROUPES** ou de l'un de ses partenaires (conducteur ou accompagnateur), à l'exception des voyages où cette représentation est assurée par nos correspondants (agences de voyages réceptives, guides ou tour-leader...).

NOS PRIX NE COMPRENNENT PAS : nos prix sont établis de façon forfaitaire hors frais d'agence et/ou hors frais de dossier. Il convient par ailleurs de vous référer le cas échéant au paragraphe « **Notre prix ne comprend pas** » pour chacun des programmes vendus. Ils ne comprennent pas les repas pris lors des transferts qui demeurent à la charge des clients. Ils ne comprennent pas les taxes de sortie de territoire ou de passage de frontière (lorsqu'ils sont à régler sur place), ni certaines taxes aériennes sur les vols intérieurs uniquement payables sur place (*alors précisées dans le programme*), ni les frais de visa ou de carte touristique dont nous pouvons assurer, sur proposition, l'obtention suivant les conditions tarifaires mentionnées lors de l'inscription, hors éventuels frais d'agence. Nos prix ne comprennent pas les visites de monuments et de sites touristiques environnants, non mentionnés dans nos programmes. De plus, dans la plupart des pays, les hôteliers ne fournissent pas d'eau en carafe ; seules les bouteilles d'eau minérale ou d'eau de source payantes seront alors proposées au client.

Nos prix ne comprennent également pas les suppléments optionnels (*ex : catégorie de chambres, supplément bagages, modification de la formule de restauration, etc.*), ni l'usage des coffres payants pouvant être mis à disposition par les hôteliers, ni les pourboires du personnel (guides, porteurs, représentants locaux, etc.) qui sont laissés à l'appréciation de chacun des clients. Toutes dépenses extraordinaires consécutives à un événement dont la société **LA BOUTIQUE DES GROUPES** ne peut être tenue pour organisateur ou responsable tel que grève ou mauvaises conditions atmosphériques entraînant un retard pour les compagnies de transport.

Les prestations non utilisées du fait du voyageur ne donnent lieu à aucun remboursement.

À tout moment, pour connaître le prix exact en vigueur d'un voyage sélectionné, il convient de s'adresser soit à son agence de voyages, soit à **LA BOUTIQUE DES GROUPES**. Le prix du voyage doit impérativement être confirmé au moment de l'inscription au voyage. Les agences de voyages se réservent le droit de facturer des frais qui leurs sont propres (frais de dossier, de service, billetterie ou autre) : se renseigner auprès de son agence d'inscription.

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.

VOLS Supplémentaires : à certaines dates (*vacances scolaires, haute saison...*), nous pouvons être amenés à proposer des départs supplémentaires. Tant pour les vols réguliers que pour les vols spéciaux (*dits vols "charters"*), nous nous réservons le droit d'appliquer un supplément tarifaire dont le montant vous sera précisé lors de votre inscription.

EXCURSIONS FACULTATIVES : nos voyages et séjours comportent parfois des excursions facultatives permettant d'agrémenter votre voyage par la visite de monuments et sites touristiques environnants. Ces excursions, non comprises dans nos produits, peuvent être réservées et réglées en Euros (sauf indication contraire) auprès de votre tour-leader, chauffeur-accompagnateur ou guide-accompagnateur. Le prix de ces excursions, communiqué à titre indicatif lors de votre inscription définitive, peut notamment être sujet à modification notamment en fonction du nombre de participants, du moyen de transport utilisé... En cas d'un nombre insuffisant de participants (habituellement moins de 25), une excursion peut être annulée. Seules les excursions et soirées facultatives décrites dans nos devis ou fiches produits communiquées à titre d'information précontractuelle.

REDUCTIONS ENFANTS : les parents doivent justifier de l'âge des enfants les accompagnant au moment de l'inscription. Nous consulter selon la destination.

PROMOTION : à certaines dates, nous pouvons être amenés à proposer des promotions. Il est expressément précisé que celles-ci n'ont **aucun effet rétroactif** et qu'elles ne pourront s'appliquer à des clients déjà inscrits aux conditions de prix initial. Ceux-ci ne pourront prétendre à aucun remboursement de la différence de prix.

Article 6. REVISION DE NOS PRIX

LA BOUTIQUE DES GROUPES se réserve le droit de réviser ses prix, à la hausse comme à la baisse, conformément aux dispositions de l'article L211-12 du Code du Tourisme. Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution : (1°) Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ; (2°) Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ; ou (3°) Des taux de change en rapport avec le contrat. Toute augmentation doit être signifiée au client au moins vingt (20) jours avant la date de départ.

LA BOUTIQUE DES GROUPES se réserve le droit de répercuter toute augmentation de taxes et/ou toute redevance applicables dans les pays visités, dont elle n'aurait pas eu connaissance, postérieurement à l'inscription du client et ce quand bien même cette augmentation aurait été décidée et promulguée avant l'inscription du client.

Toutes modifications de taxes et redevance et modifications des taux de ces différentes taxes et redevances dans les pays visités et celui du pays de départ, du prix des carburants ainsi que la variation du taux des devises, le cas échéant, peuvent entraîner un changement de prix dont le client sera informé dans les meilleurs délais et au plus tard vingt (20) jours avant le départ du séjour ou du voyage conformément aux dispositions légales et réglementaires.

En ce sens, notre documentation précontractuelle mentionne la quote-part du prix du transport et la quote-part du prix des prestations terrestres soumises à la hausse du carburant et/ou aux taxes ou redevances sur les services de voyage et/ou aux fluctuations monétaires (selon la liste des destinations énumérées ci-dessous), en indiquant la parité, par rapport à l'Euro, de la devise concernée lors du calcul du prix du voyage. Pour les voyages par avion, nous sommes tributaires des augmentations édictées par les compagnies aériennes, le plus souvent sans informations précises.

Par défaut, pour les voyages dits « Avion » (qui comprend une prestation de transport aérien), la quote-part du prix des prestations terrestres correspond à 60 % du prix de vente du voyage et la quote-part du prix des prestations de transport aérien correspond à 40 % du prix de vente du voyage (à confirmer auprès de l'Organisateur suivant la destination). Pour les voyages en autocars, la quote-part du prix des prestations de transport terrestre correspond à 35 % du prix du voyage et la quote-part du prix des prestations terrestres correspond à 65 % du prix de vente du voyage.

Conformément à l'article L211-12 du code du Tourisme, nous nous réservons ainsi le droit d'augmenter nos prix de vente en cas d'augmentation des cours des prix des carburants, d'augmentation des taxes d'aéroport et de sécurité, et d'augmentation de taxes/redevances diverses et variées (notamment la TVA) dont l'augmentation serait demandée dans le(s) pays visité(s).

Article 7. ANNULATIONS OU MODIFICATIONS DU FAIT DU CLIENT

Conformément aux dispositions de l'article L.211-14 du Code du Tourisme, le Voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant application des frais d'annulation ad hoc. Toute demande d'annulation émanant du client devra être adressée à LA BOUTIQUE DES GROUPES ou à l'agence d'inscription par tout moyen écrit permettant d'en obtenir un accusé de réception. La date de réception de la demande d'annulation du client par l'agence d'inscription sera réputée être celle du jour ouvré ou du premier jour ouvré au cours duquel LA BOUTIQUE DES GROUPES ou l'agence aura eu connaissance de la demande d'annulation du client. Cette date sera alors retenue pour l'application du barème des frais d'annulation visés ci-après.

En cas d'annulation ou de modification du voyage à l'initiative du client, le remboursement des sommes versées interviendra sous déduction des montants ci-dessous, retenus par l'Organisateur à titre de dédit. Selon le type de voyage réservé, des conditions spéciales émanant des compagnies aériennes, des compagnies de croisières ou des prestataires terrestres pourront être appliquées, dans la mesure où elles auront été mentionnées ou annexées au contrat de réservation.

Les frais d'annulation peuvent être couverts, sous conditions, à l'exclusion des frais de dossier, par une garantie annulation bagage facultative (à souscrire en supplément - conditions et tarifs selon produits proposés en agence ou sur demande).

ANNULATION TOTALE DU GROUPE :

Est considérée comme une **annulation totale** du Groupe, l'annulation de plus de 25% du nombre de participants. Toute annulation demandée en application des dispositions de l'article L211-14 (I) du Code du Tourisme entraîne les frais d'annulation (non remboursables par la garantie annulation), suivant le barème ci-dessous (sauf conditions d'annulation spécifiques de certains voyages, des compagnies de croisières, des compagnies aériennes, des agences de spectacles ou d'autres prestataires mentionnées dans le contrat de vente) :

PERIODE D'ANNULATION	FRAIS D'ANNULATION APPLIQUES SUR LE MONTANT TOTAL DU VOYAGE GROUPE
A plus de 100 jours du départ	100 € par personne composant le Groupe
Entre 100 et 45 jours avant le départ	35%
Entre 44 et 31 jours avant le départ	50%
Entre 30 et 15 jours avant le départ	70%
A moins de 15 jours avant le départ ou en cas de non-présentation le jour du départ	100%

ANNULATION PARTIELLE DU GROUPE :

Est considérée comme une **annulation partielle** du Groupe, l'annulation de moins de 25% du nombre de participants. Le remboursement des participants concernera traité de la manière suivante (sauf conditions d'annulation spécifiques de certains voyages, des compagnies de croisières, des compagnies aériennes, des agences de spectacles ou d'autres prestataires mentionnées dans le contrat de vente) :

Toute annulation demandée en application des dispositions de l'article L211-14 (I) du Code du Tourisme entraîne les frais d'annulation suivants :

- Plus de 60 jours avant le départ, les sommes versées seront remboursées sous retenue pour frais de dossier de 15% par personne sur le montant total du voyage ainsi que le montant de la prime d'assurance-annulation (frais de dossier non remboursables par l'assurance).
- A partir de 60 jours avant le départ, le barème suivant s'appliquera :

PERIODE D'ANNULATION	FRAIS D'ANNULATION PAR PERSONNE APPLIQUES SUR LA BASE INDIVIDUALISEE DU MONTANT TOTAL DU VOYAGE GROUPE
Entre 59 et 21 jours avant le départ	35%*
Entre 20 et 15 jours avant le départ	50%*
A moins de 15 jours avant le départ ou en cas de non-présentation le jour du départ	100%*

(*augmenté de la somme forfaitaire de 40 € au titre des frais de dossier)

Toute annulation partielle modifiant l'équilibre économique global du contrat initial, il est expressément attiré l'attention des clients sur le fait que le prix individualisé des prestations convenues augmentera conformément aux stipulations visées dans le devis, l'offre précontractuelle et/ou le contrat de vente.

Aucun remboursement ne peut intervenir si le client ne peut présenter les documents de police exigés pour son voyage.

Toute rectification ou modification de l'identité d'un voyageur pourra être effectuée sans frais jusqu'à 45 jours avant le départ. Au-delà, outre les conditions énoncées par les compagnies aériennes ou tout prestataire s'appliqueront et pourront entraîner des frais spécifiques de modification (ex. rachat des prestations) Pour toutes modifications ou changements demandés moins de quarante-cinq (45) jours avant le départ du voyage ou du séjour, LA BOUTIQUE DES GROUPES se réserve le droit d'appliquer les présentes conditions d'annulation. Les mêmes principes peuvent s'appliquer en cas de

cession du contrat : nous vous invitons à consulter votre agence pour plus de détails.

Que l'annulation soit demandée par le client à plus ou à moins de 60 jours avant le départ, le montant des primes d'assurances souscrites ne sera pas remboursé au client ainsi que les éventuels frais de visa (incluant les coûts de visa, d'expédition des passeports et les frais de services) ou les frais de toutes autres formalités administratives acquittés auprès de LA BOUTIQUE DES GROUPES qui ne pourront être remboursés.

Les frais d'annulation sont calculés sur le montant du voyage surcharges kérosène incluses. Aucun remboursement ne peut intervenir si un participant ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés par les convocations, de même s'il ne peut présenter les documents de police exigés pour son voyage (passeport, visa, carte nationale d'identité, ou encore résultats de tests sanitaires). Si un participant ne se présente pas au départ ou abandonne un circuit en cours de route, et cela pour quelque cause ou motif que ce soit, aucun remboursement ne sera consenti.

Avant le départ, toute demande de correction d'orthographe dans le prénom ou le nom d'un voyageur pourra donner lieu à l'application des frais de modification.

Article 8. ANNULATIONS OU MODIFICATIONS DU FAIT DE LA BOUTIQUE DES GROUPES

A la date d'établissement du contrat de vente d'un voyage de Groupe, toutes les excursions, prestations, visites, entrées, soirées, croisières fluviales, traversées maritimes... sont réalisables et modifiables. Lorsque, après le départ du voyageur, certains services et prestations prévus, non prépondérants au contrat, ne pourraient être assurés, les clients auront droit au remboursement intégral des sommes correspondant aux prestations non fournies, à l'exclusion de tous dommages et intérêts quelconques.

Attention : Pour des motifs techniques (*jours fériés, dimanches, jours imposés pour certaines visites, etc.*) ou en raison de conditions météorologiques défavorables ou encore en raison d'aléas liés à leur organisation, nous nous réservons le droit de modifier les itinéraires proposés et l'ordonnement de nos programmes. Les itinéraires des excursions communiqués peuvent être soumis à modification. Les horaires et les itinéraires des excursions peuvent être modifiés en raison de circonstances extérieures.

Ainsi, **LA BOUTIQUE DES GROUPES** peut être amené, pour de multiples raisons et conformément au Code du Tourisme à changer l'hôtel ou le bateau mentionné dans le programme du voyage ou séjour vendu, sans que cette modification ne puisse constituer pour autant une modification importante d'un des éléments essentiels du voyage. L'ordre des visites peut également être modifié et un circuit inversé. Dans la mesure du possible, le voyageur en sera avisé au préalable. Dans ce cas, **LA BOUTIQUE DES GROUPES** s'engage à fournir au client une prestation similaire ou supérieure, aucun dédommagement ne pouvant alors être réclamé par le client.

En avant ou en arrière-saison, certains services peuvent être modifiés, voire supprimés que ce soit en raison du petit nombre de voyageurs ou des conditions météorologiques (*ex. : animation et activités les hôtels, repas à table au lieu d'un buffet...*). Par ailleurs, en raison des perturbations engendrées par la pandémie de covid-19 ou encore par le manque de personnel travaillant dans l'industrie touristique, certains services peuvent également être supprimés ou fournis de manière dégradée. Le prix de nos voyages de groupes tient compte de ces éléments aléatoires. Le montant des dédommagements éventuellement dus par l'organisateur au(x) participant(s) est limité conformément aux conventions internationales qui régissent les prestations concernées. En ce qui concerne les dommages autres que corporels et faute d'une limitation résultant d'une convention internationale, le montant du dédommagement éventuel ne pourra excéder le montant réel de la prestation acquittée par le client.

Si, avant le départ, un événement extérieur s'imposant à **LA BOUTIQUE DES GROUPES** au sens de l'article L. 211-13 du Code du tourisme, contraint **LA BOUTIQUE DES GROUPES** à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le client, ce dernier en sera averti par son agence d'inscription ou par **LA BOUTIQUE DES GROUPES** sur un support durable, le plus rapidement possible. Il lui sera alors proposé soit une modification du voyage, soit un voyage de substitution. Le client pourra 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, à l'exception des frais de visas le cas échéant déjà engagés. 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.

Conformément aux dispositions de l'article L.211-14 III du code du tourisme, **LA BOUTIQUE DES GROUPES** se réserve le droit de résoudre un contrat de vente, sans frais, avant le début du voyage ou du séjour, et de rembourser intégralement le voyageur des paiements effectués, sans indemnisation supplémentaire, si :

- « le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que le vendeur notifie la résolution du contrat au voyageur dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ; sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ; quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours » ;
- Ou si **LA BOUTIQUE DES GROUPES** est empêchée « d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables ».

La résolution du contrat sera notifiée au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

LA BOUTIQUE DES GROUPES pourra néanmoins, afin d'éviter d'annuler le voyage du client, si celui-ci ne réunit pas le nombre minimum de participants, lui proposer, à plus de 20 jours avant la date de départ, un supplément tarifaire suivant la destination et la durée du voyage, afin de permettre d'assurer le départ concerné (sur acceptation du client).

Par ailleurs, si, or les cas évoqués ci-dessus, **LA BOUTIQUE DES GROUPES** décide d'annuler, sans motif valable (hors cas visé par l'article L211-14 du Code du Tourisme), un voyage ou un séjour avant son départ et si les parties ne parviennent pas à un accord amiable sur un voyage ou séjour de substitution, **LA BOUTIQUE DES GROUPES** remboursera le client de l'intégralité des sommes versées et lui versera une indemnité au moins égale à la pénalité que le client aurait supporté si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Article 9. CONDITIONS DE REALISATION DES TRAJETS

VOYAGES EN AUTOCAR : compte tenu des dispositions liées à la réglementation sociale européenne dans les transports routiers de voyageurs, les conducteurs doivent observer lors d'un voyage en autocar, un repos d'au moins 36 heures. Aussi, soit un chauffeur supplémentaire assurera la conduite de l'autocar, soit vous serez pris en charge par un véhicule de grand tourisme de l'un de nos partenaires. Cet autocar affrété pourrait toutefois ne pas bénéficier des mêmes équipements de confort.

Que ce soit lors de transferts et/ou lors de déplacements faits tant en France qu'à l'étranger (par le biais d'un minicar ou d'un autocar), les effets personnels, objets de valeur, documents d'identité... laissés à l'intérieur des véhicules, lorsque ceux-ci sont à l'arrêt et sans surveillance, ne sont couverts par aucune assurance en cas de vol ou de détérioration. Par conséquent, nous vous incitons à ne pas laisser d'effets personnels et objets de valeur dans les autocars, lors des pauses, des visites, des repas...

VOYAGES PAR AVION : le transport aérien est réalisé en classe économique sur des compagnies dites « charters » ou par le biais de vols réguliers.

L'intensité du trafic oblige les aéroports à étaler au maximum les heures de départ et d'arrivée en raison des nombreuses rotations des appareils et des impératifs de sécurité. La porte d'embarquement d'un vol pouvant changer entre l'enregistrement des bagages et l'embarquement, il vous appartient de vérifier sur les écrans ad hoc la porte d'embarquement et d'y arriver au minimum trente (30) minutes avant l'embarquement.

Les Billets vendus dans le cadre de nos forfaits touristiques sont des billets fournis par lots ou par blocs par les compagnies aériennes. Ils peuvent ne pas être éligibles aux programmes de fidélité proposés par ces compagnies aériennes. De la même manière, un client peut ne pas pouvoir solliciter un classement ou tout autre avantage lié aux dits programmes de fidélité, du fait que lesdits billets ont été acquis par lots par l'Organisateur.

Sauf description particulière, il convient de considérer que les premiers et derniers jours de voyages sont consacrés au transport. Les prix des voyages ont été fixés en fonction de leur durée exacte et non pas d'un nombre déterminé de journées entières. Sont inclus dans la durée du voyage, le jour du départ, à compter de l'heure de convocation et le jour du retour, heure de l'arrivée.

A noter, un retard de livraison bagages à l'arrivée étant possible, il est conseillé d'emporter dans votre bagage cabine le nécessaire pour une ou deux journées. En cas de traitements médicaux, le client se d'être en possession de son ordonnance afin de pouvoir la présenter aux éventuels contrôles de police.

Sur certaines destinations, en raison des contraintes liées au transport aérien, vos première et dernière nuits peuvent être écourtées par une arrivée tardive ou un départ tardif, ou par un départ matinal ou une arrivée matinale ; dans ce cas, aucun remboursement ne pourrait alors être demandé par le Client. Les conditions des places affrétées, avions spéciaux, blocs sièges, nous obligent à préciser que toute place abandonnée à l'aller ou au retour ne peut être remboursée, même dans le cas d'une modification de date. L'abandon d'une place sur vol affrété et blocs sièges, pour emprunter un transport de ligne régulière, entraîne le paiement intégral du nouveau billet au tarif officiel. En cas de perte ou de vol d'un billet, le client est obligé d'acheter à ses frais un billet de remplacement.

En cas de circonstances exceptionnelles, le transport aérien peut être effectué par une compagnie différente de celle initialement prévue. De même, nous rappelons que dans le cadre de regroupement de compagnies aériennes, un vol prévu peut être opéré par une compagnie du même groupe (*principe de partage de code, ex : SkyTeam regroupe à ce jour 20 compagnies dont notamment Air France, KLM, Vietnam Airlines, Air Europa, Delta Airlines...*). En tout état de cause, le programme touristique indiqué restera intégralement respecté. L'identité du transporteur aérien communiquée sur les contrats de vente et brochures est susceptible de modification jusqu'au jour du départ. En cas de changement de transporteur, le client sera informé par tout moyen approprié par l'agence (ou le transporteur) dès lors qu'elle en aura connaissance et au plus tard lors de l'enregistrement ou de l'embarquement.

INFORMATION IMPORTANTE CONCERNANT LES RETOURS AERIENS

SUR LES AEROPORTS FRANÇAIS : après atterrissage de l'avion, suivant le pays d'où vous venez, préalablement à votre sortie de l'aéroport, vous devrez subir un contrôle par la police de l'air et des frontières. Suivant l'heure d'arrivée de votre avion et les files d'attente aux contrôles, les temps d'attente peuvent être assez longs (jusqu'à une heure ou plus). Vous aurez ensuite à récupérer vos bagages. Suivant le temps que vous aurez passé au contrôle des formalités pour votre retour en France, vos bagages seront déjà sur le tapis roulant et suivant les cas, vous pourriez également être amenés à subir un nouveau temps d'attente pour la livraison de vos bagages. Pour les clients qui ont souscrit nos services d'acheminement de leur ville de départ ou de leur domicile à l'aéroport, vous serez ensuite reconduits à votre point de départ. Nous attirons votre attention que, compte tenu des contraintes récentes imposées par les pouvoirs publics (notamment plan Vigipirate avec des interdictions de stationnement prolongé à proximité des aéroports ...) il est possible que vous deviez attendre la navette qui vous reconduira à votre point de départ.

DÉFAUT D'ENREGISTREMENT : LA BOUTIQUE DES GROUPES ne peut être tenue pour responsable du défaut d'enregistrement des clients au lieu de départ du voyage aérien/autocar/croisière/train occasionné par un retard de pré acheminement aérien, ferroviaire ou terrestre non organisé par LA BOUTIQUE DES GROUPES, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit, ou du fait d'un tiers. LA BOUTIQUE DES GROUPES ne peut être tenue pour responsable du défaut d'enregistrement du client lorsque le participant présente des documents d'identification et/ou sanitaires périmés (carte nationale d'identité, passeport, visa, certificat de vaccination), ou lorsque le participant ne présente pas les documents d'identification et/ou sanitaires nécessaires à la réalisation de son voyage.

En cas de défaut d'enregistrement du client au lieu de départ du voyage aérien/autocar, il ne pourra prétendre à aucun remboursement. Nous attirons particulièrement votre attention sur les formalités spécifiques préalable à effectuer pour tout voyage et notamment à destination des Etats Unis ou transitant par les Etats Unis (renseignements en agence de voyages).

BAGAGES : pour les voyages par avion, compte tenu des nombreuses manipulations, nous conseillons l'usage de valise rigide, solide et équipée d'une serrure TSA et ainsi éviter que la serrure ne soit forcée par les Douanes. Par mesure de sécurité, il est demandé aux voyageurs d'apposer une étiquette à leurs valises et de s'assurer de l'embarquement de celles-ci avant le départ. Les valises, placées dans les soutes à bagages des autocars auxquels nous avons recours, sont assurées jusqu'à concurrence de 300 € par personne, en cas de vol dûment constaté, détérioration, incendie. Nous déclinons toute responsabilité pour les bagages à mains, vêtements, appareils-photos, caméscopes, équipements électroniques, smartphones, tablettes, souvenirs et autres objets personnels laissés dans les cars, les avions, les hôtels ou les restaurants en cours de voyage. Ces objets pourront être transporter sans que cela puisse engager la responsabilité de LA BOUTIQUE DES GROUPES de quelque manière que ce soit, dans la limite de la place disponible dans les soutes des autocars. Nous vous invitons à ne laisser aucun objet de valeur (téléphone, appareil photo, caméra, bijoux, documents d'identité, sac à main...) dans les véhicules lors des arrêts "visites" ou "temps libre" ou "repas", que ce soit lors de transferts ou lors de voyages : en cas de vol, LA BOUTIQUE DES GROUPES décline toute responsabilité.

Il est impossible d'assurer les recherches des objets ou vêtements oubliés en cours de voyage. Aucune demande en ce sens ne sera acceptée ou prise en compte.

Chaque voyageur dispose de la faculté de souscrire l'assurance qui lui paraîtra opportune concernant ses valises, bagages à main, appareils-photos, caméras, etc. (nous consulter). Pour les voyages par avion, les bagages enregistrés seront remis au porteur du bulletin d'enregistrement.

Dans l'hypothèse où les bagages des voyageurs seraient endommagés au cours d'un vol aérien, toute réclamation devra être faite directement auprès de la compagnie aérienne, par écrit et dans un délai maximum de sept (7) jours suivant la livraison desdits bagages. Toute réclamation devra être accompagnée, sous peine de non-recevoir, d'un constat d'avarie établie en bonne et due forme par le représentant de la compagnie aérienne au moment de la livraison des bagages. A défaut de souscription d'une assurance spécifique, les bagages à main demeurent sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

Toute personne ayant souscrit auprès de L'ORGANISATEUR une assurance « annulation et bagages » ne pourra la mettre en œuvre qu'après avoir épuisé tous recours auprès du transporteur aérien, tels qu'indiqués ci-dessus, étant précisé que la prise en charge par l'assurance intervenant après déduction du dédommagement octroyé par la compagnie aérienne.

L'organisateur recommande aux voyageurs de prendre avec eux, en cabine, les traitements médicaux dont ils auraient besoin au cours du voyage et par conséquence d'être en possession de l'ordonnance médicale ad hoc. L'organisateur attire spécialement l'attention des voyageurs sur le fait que certains médicaments, notamment à base d'**opioïdes**, peuvent être interdit sur les lieux de destination. Il est recommandé aux voyageurs de consulter avant leur départ leur médecin personnel ainsi que leur pharmacien afin qu'ils puissent s'assurer ces traitements médicaux puissent être emporter au cours desdits

voyages, sans enfreindre la législation sur les stupéfiants des pays visités.

En cas de vol de bagages durant un transport effectué sous la responsabilité de l'Organisateur (à l'exclusion des vols "à l'arraché" et des vols dans les hôtels et restaurants), la déclaration circonstanciée du vol accompagnée obligatoirement, sous peine de non-recevoir, de l'original du procès-verbal de dépôt de plainte ou du procès-verbal de déclaration de vol établi par les autorités compétentes et mandatées du pays concerné ainsi que des factures originales des objets volés devront être remises à l'organisateur dans les 7 jours suivant le retour de votre voyage.

Ne sont pas garantis et donc exclus de toute prise en charge par notre assurance ainsi que par celle des compagnies aériennes, tout objet de valeur et/ou précieux (papiers d'identité, billets de transport, chéquiers, espèces, CB, bijoux, appareils photos, caméscope...) contenus dans les bagages enregistrés en soute. Il est par ailleurs rappelé que dans les hôtels, des coffres payants sont mis à la disposition des clients pour tout objet de valeur et/ou précieux. Dans tous les cas, pour la détermination de l'indemnisation à verser au client garanti, un coefficient de vétusté sera appliqué (20 % la première année, 10 % par année les années suivantes).

CROISIERES : les conditions météorologiques lors des croisières sont aléatoires et peuvent changer d'un instant à l'autre selon les Régions Géographiques et les dates au cours desquelles se déroulent les croisières (parfois plusieurs fois au cours d'une même journée). À chaque instant, le capitaine du Navire peut prendre la décision de changer d'itinéraire de navigation ou d'annuler toute navigation afin de préserver l'intégrité du navire et la sécurité de ses passagers. De ce fait, les modifications d'itinéraires ne peuvent en aucun cas constituer un motif légitime d'indemnisation. Lors des sorties à terre, les voyageurs se doivent de strictement respecter les consignes de sécurité, le cas échéant données par l'encadrement. La fragilité de la faune et de la flore implique le respect absolu des consignes données.

IMPORTANT : Sur l'ensemble des destinations, les évacuations peuvent s'effectuer par hélicoptère (selon les conditions météorologiques) pour rejoindre l'hôpital le plus proche. Les coûts de ces déplacements sont significatifs et très importants. C'est pourquoi, **il est vivement conseillé aux voyageurs de souscrire une assurance dont les garanties permettent une évacuation médicale par hélicoptère en cas d'aléa médical ou de problème de santé.**

Article 10. CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS « SUR PLACE »

DUREE : la durée est celle consacrée 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 et 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 soit(en)t intégralement consacrée(s) au transport.

La durée du séjour pourra être réduite de quelques heures à l'arrivée ou/et au départ, ou à l'inverse, la durée du séjour pourra être prolongée, notamment en raison de changements d'horaires de vols imposés par les transporteurs aériens, que ce soit en raison d'aléas climatiques, de cas fortuits, ou d'impératifs de sécurité (notamment en période de trafic intense où les rotations sont plus fréquentes et peuvent entraîner certains retards).

HOTELLERIE : les catégories hôtelières communiquées dans nos programmes sont les catégories officielles décernées par les autorités des pays concernés. Aussi, pour une même catégorie, des différences sensibles peuvent intervenir d'un pays à l'autre. Dès lors, la classification locale 5 *, tant pour les bateaux que pour les hôtels, ne peut être comparée aux normes françaises en vigueur. Les règles internationales prévoient que les chambres sont attribuées qu'à partir de 14 heures le jour de l'arrivée et libérées avant 10 heures le jour du départ, et ce, quels que soient les horaires d'arrivée et/ou de départ. En aucun cas, il ne pourra être dérogé à ces règles. Certains hôtels peuvent être éloignés des centres-villes.

Les prix des "prestations en suppléments à régler sur place" mentionnés par nos programmes sont données à titre purement indicatif. Ils peuvent être différents sur place à l'occasion du séjour et l'organisateur décline toute responsabilité en cas de différence constatée sur place. Ces prix sont définis par l'hôtel de destination. Aucun supplément, ni aucune réduction, ne sera appliqué en fonction de l'orientation de votre chambre (sauf pour les hôtels permettant l'option de souscrire un supplément "vue mer"). Nous ne sommes en aucun cas responsables de l'attribution des chambres, l'hôtelier étant libre de répartir les clients dans les chambres louées en fonction des disponibilités à l'arrivée des voyageurs.

CHAMBRES INDIVIDUELLES : lors de l'inscription, il sera tenu compte, dans la mesure du possible, des demandes de chambres que les voyageurs désirent occuper (chambre individuelle, chambre à grand lit, à deux lits et chambre à partager). Toutefois, le supplément demandé pour l'octroi de chambres individuelles n'engage l'organisateur du voyage que dans la mesure où il est lui-même en mesure de les obtenir des hôteliers. Le nombre de chambres individuelles est limité pour chaque voyage, leur nombre dans les hôtels étant faible par rapport aux chambres à deux lits, et leur confort le plus souvent moindre. En cas d'impossibilité de fournir une chambre individuelle, le supplément acquitté sera remboursé en fin de voyage, proportionnellement à la non-fourniture de ce service et les voyageurs ayant acquitté ce supplément se verront attribuer une chambre à deux lits, à partager avec une autre personne.

CHAMBRES A PARTAGER : les inscriptions en chambre à partager sont acceptées sous réserve que d'autres personnes aient formulé la même demande. Adéfaut, le voyageur concerné devra acquitter le supplément pour une chambre individuelle lors du paiement du solde du voyage. La non-disponibilité d'une chambre à partager ne constitue en aucun cas un motif légitime d'annulation du voyage. Ces principes s'appliquent également pour les cabines à partager lors de croisières et de traversées maritimes.

CHAMBRES TRIPLES : un hébergement en chambre triple peut être envisagé mais non garanti. Le plus souvent, une chambre triple est une chambre double dans laquelle l'hôtelier aura ajouté un 2^e voir 3^e lit (de type lit de camp), ou même un canapé au détriment de l'espace et du confort normal de la chambre. Les voyageurs ayant demandée une chambre triple, malgré les présentes réserves, ne pourront prétendre à aucune réduction, ni indemnité, en cas de prestations insatisfaisantes.

INFORMATIONS PARTICULIERES : dans certains pays, l'animation dans les stations balnéaires peut se prolonger tard dans la nuit et gêner le sommeil de certains voyageurs. Lors d'arrivées tardives dans les hôtels, l'application des conventions de travail des personnels hôteliers peut entraîner le remplacement d'un dîner chaud par un buffet froid ou un simple en-cas. De même, lors de départs matinaux, les petits déjeuners peuvent être limités à un thé ou un café accompagné d'un biscuit. Nous attirons votre attention sur le fait que certains hôtels, lors d'une arrivée tardive le premier jour, risquent également de ne pas servir de dîner aux clients. Dans un tel cas, le repas servi à bord de l'avion sera considéré comme le premier repas prévu au programme et aucun remboursement ne sera accordé à ce titre. Cependant certaines compagnies aériennes ne proposent plus ces services ou font payer les repas.

Article 11. OBLIGATION D'INFORMATION A LA CHARGE DU CLIENT

Le client doit informer l'Organisateur ou son agence d'inscription, par écrit et préalablement à toute réservation, de toute demande spéciale ou particulière 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 12. FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Les formalités administratives indiquées de chaque pays et pour chacun des programmes relatifs aux forfaits touristiques vendus par l'organisateur s'adressent **uniquement** aux ressortissants français. Des informations générales sont disponibles sur les sites www.diplomatie.gouv.fr, www.action-visas.com et www.pasteur.fr.

Tout autre ressortissant d'une autre nationalité ou binationaux doit, avant de procéder à toute réservation, se renseigner personnellement sur les formalités qu'il a à accomplir au regard de sa situation personnelle en contactant l'ambassade ou le consulat du ou des pays de destination.

La responsabilité de **LA BOUTIQUE DES GROUPES** ne peut être recherchée en cas d'inobservation par un voyageur de ces obligations, et spécifiquement dans l'hypothèse où un voyageur se verrait refuser l'embarquement ou le passage à une frontière.

INFOS VISA : **LA BOUTIQUE DES GROUPES** propose, à titre optionnel, un service payant pour l'obtention de visas nécessaires et indispensables pour le franchissement de certaines frontières des pays visités lors des voyages. Il est rappelé aux voyageurs que pour tout voyage ou transit aux Etats-Unis l'obtention d'une autorisation de voyage (Eta) est strictement nécessaire.

Aucun frais de visa(s) ne sera facturé dans le cas où les voyageurs décident, sous leur propre responsabilité, d'accomplir à titre individuel les formalités nécessaires à leur obtention. Dans cette hypothèse, **LA BOUTIQUE DES GROUPES** sera pleinement déchargée de toute responsabilité en cas de défaut d'obtention du ou des visa(s) nécessaires le jour du départ de voyage concerné et se sera en mesure d'appliquer les conditions d'annulation prévues par le contrat de vente, sans recours possible du Client.

En toute circonstance, le voyageur doit être en possession d'une pièce d'identité en bon état et répondant à certaines conditions particulières pour effectuer son voyage sous peine de refus d'entrée sur le territoire du pays concerné ou de refus d'obtention de visa. Toute difficulté liée une pièce d'identité en mauvais état lors d'un voyage sera de la responsabilité entière et unique du voyageur.

FORMALITES DE FRONTIERES ET SANITAIRES : Le Client est informé par le contrat de vente ou directement par l'agent de voyages à l'inscription des formalités de police et de santé exigées pour la réalisation de son voyage. Les instructions données au Client sont opposables aux personnes qui l'accompagnent. La responsabilité de l'accomplissement des formalités de police et de santé et les frais qui en résultent est uniquement supportée par le voyageur, sauf indication contraire (voir selon programme). Il appartient en toutes circonstances au voyageur de s'assurer qu'il est en règle avec les formalités sanitaires nécessaires à la réalisation du voyage en consultant le site : www.diplomatie.gouv.fr.

Ne pouvant préjuger de l'état de santé des voyageurs, il appartient également à ces derniers de consulter "**la rubrique conseils-aux-voyageurs**" du site www.diplomatie.gouv.fr (et plus spécifiquement les sous-rubriques "**risques pays**" et "**santé**") afin qu'ils puissent prendre connaissance des interdictions existantes relatives à l'importation de traitement médicaux particuliers. Les voyageurs se doivent de consulter leur médecin ou leur pharmacien lors de la délivrance de leur traitement médicamenteux et de s'informer sur la possibilité pour eux de voyager avec à l'étranger.

L'attention des voyageurs est particulièrement attirée sur les exigences sanitaires liées à la pandémie de Covid-19. En raison du changement régulier des procédures sanitaires exigées par les différents pays, LA BOUTIQUE DES GROUPES pourra être amenée à notifier postérieurement à l'inscription des voyageurs tout changement de procédure exigé, que ce soit par une compagnie aérienne ou par le pays de transit ou par le pays de destination. Avant son voyage, chaque voyageur est invité à régulièrement prendre connaissance des recommandations portées par le site du Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères : <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/informations-pratiques/article/coronavirus-covid-19>.

Dans la mesure où les voyageurs en ont été informés, LA BOUTIQUE DES GROUPES se dégage de toute responsabilité quant au respect par les voyageurs des formalités sanitaires exigées (Test PCR/antigénique, passe sanitaire, schéma vaccinal complet, certificat de vaccination, attestations sur l'honneur exigée, etc.). Les voyageurs sont donc seuls responsables de leur capacité à justifier de leur propre situation personnelle lors des contrôles sanitaires exigés par les compagnies aériennes et/ou par les autorités compétentes lors du franchissement des frontières.

Dans l'hypothèse où, avant le départ, un voyageur ne serait plus en mesure de satisfaire aux conditions sanitaires exigées, la Société se réserve le droit d'assimiler cette situation à une annulation à l'initiative du client et donc de facturer les frais d'annulation ad hoc. Si un voyageur contracte le Covid-19 pendant un voyage, le client est expressément informé que, faute d'avoir souscrit une assurance ad hoc, il devra assumer la charge financière liée aux frais sanitaires et aux frais logistiques (hébergement & transport) induits par cette contamination.

A noter que les enfants mineurs résidant en France non accompagnés de leurs parents ou d'une personne détentrice de l'autorisation parentale (ou ne portant pas le même nom de famille), quelle que soit leur nationalité, doivent disposer d'un passeport à leur propre nom et d'une autorisation de Sortie du Territoire (formulaire à télécharger Cerfa N°15646*01, à remplir, à signer et à remettre avec ses annexes - site <https://www.service-public.fr/>). Attention, si un mineur 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 personnes placées sous une mesure de protection judiciaire, telle une mesure de tutelle ou de curatelle ont l'obligation de faire état de leur situation lors de leur inscription. Les personnes placées sous curatelle ont l'obligation de demander une autorisation écrite de s'inscrire à leur curateur. Les personnes placées sous tutelle doivent voyager avec leur tuteur ou une personne habilitée par le juge des tutelles. La responsabilité de LA BOUTIQUE DES GROUPES ne pourra en aucun cas être recherchée à l'égard des personnes faisant l'objet de ces mesures de protection.

Les noms et prénoms figurant sur le titre de transport doivent être identiques aux noms et prénoms figurant sur la carte d'identité ou le passeport du voyageur. L'organisateur ne prendra pas en charge les frais supplémentaires résultant de l'impossibilité dans laquelle se trouverait un voyageur de présenter un document requis.

En cas de survenance d'un événement politique ou sanitaire (préalablement ou postérieurement à la conclusion du contrat) pouvant présenter des contraintes ou dangers pour le client, LA BOUTIQUE DES GROUPES 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. En cas de maladie contagieuse, LA BOUTIQUE DES GROUPES se réserve le droit d'exiger soit le rapatriement, soit l'hospitalisation, soit l'isolement du client.

Article 13. APTITUDE AU VOYAGE

Compte tenu des difficultés inhérentes à certains voyages, séjours ou circuits, et de l'autonomie physique, psychologique et psychique qu'ils impliquent, le Responsable du Groupe se doit de s'assurer de l'aptitude physique des participants membres du Groupe. En cas de besoin, nous invitons les participants à produire un certificat médical d'aptitude en ce sens, la garantie de la compagnie d'assurance n'étant pas acquise s'il s'avérait que l'état de santé physique ou moral de cette personne ne lui permettait pas un tel voyage. En tout état de cause, il appartient aux voyageurs de vérifier leur condition physique avant le départ, de se munir de leur traitement habituel et d'entreprendre d'éventuels traitements préventifs (paludisme...). L'attention des personnes souhaitant souscrire un voyage est attirée sur le fait qu'en raison de leur particularité et/ou de leur dangerosité, un certain nombre de prestations ne peut être proposé à des personnes handicapées ou à mobilité réduite et ce conformément aux dispositions de l'article 10 du règlement 189/2011 du Parlement et du Conseil Européen.

Article 14. RESPONSABILITE

Le Détaillant et l'Organisateur sont co-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, LA BOUTIQUE DES GROUPES ne pourra être tenue pour responsable 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 LA BOUTIQUE DES GROUPE ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects. LA BOUTIQUE DES GROUPE ne pourra être tenue pour responsable de l'exécution des prestations achetées sur place par le client et non prévues au descriptif.

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 LA BOUTIQUE DES GROUPE ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien telle que résultant de l'application des règles ci-dessus.

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 LA BOUTIQUE DES GROUPE ne pourront excéder trois fois le prix total du voyage ou du séjour.

En cas de retard de vol, sans nous exonérer des dispositions du Code du Tourisme et afin d'obtenir rapidement une indemnisation, nous vous invitons à directement formuler vos réclamations fondées sur le Règlement Européen auprès des services clients des compagnies aériennes concernées, en raison des procédures mises en place par ces compagnies qui ne nous permettent pas de vous représenter efficacement. Toutefois, à votre demande et avec un mandat en bonne et due forme, nous serons à même de vous représenter à cet effet.

Si conformément à la réglementation Européenne en vigueur, le voyageur qui renonce à son voyage dans le cas d'un retard des vols aériens d'au moins 5 heures, ne pourra prétendre au remboursement des prestations terrestres. L'organisateur est d'autre part tributaire des horaires parfois fluctuants des compagnies aériennes qui peuvent être modifiés même à quelques heures du départ. Dans tous les cas, les horaires de retour vous seront confirmés sur place par nos représentants.

Au cas où l'aéroport de départ et ou de retour ne pourrait être utilisé pour une raison quelconque, l'organisateur prend en charge le transfert par voie terrestre jusqu'à l'aéroport de substitution sans autres prestations ni dommages et intérêts quelconques. Il est conseillé au voyageur de ne prévoir aucun engagement le jour ou le lendemain du jour de retour du voyage compte tenu de retards toujours possibles. De même, en cas de panne ou d'incident technique du transporteur aérien nécessitant un hébergement près de l'aéroport, pris en charge par le transporteur, et de ce fait pouvant écourter la durée du voyage, le client ne pourra prétendre à aucun remboursement ni dommage et intérêts autres que ceux octroyés par la compagnie aérienne.

Il est de la responsabilité du voyageur de respecter toutes les règles et consignes de sécurité. Il se doit de faire preuve de bon sens, de prudence et de précaution lors des activités auxquelles il participe. Il appartient au voyageur de respecter les règlements intérieurs des hôtels dans lesquels il séjourne et de ne pas faire preuve d'incivilité durant son voyage. A défaut, l'hôtelier et/ou LA BOUTIQUE DES GROUPE 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. LA BOUTIQUE DES GROUPE se réserve le droit de refuser la participation ou d'exclure de la poursuite d'un voyage toute personne dont la tenue ou la conduite serait de nature à nuire au bon déroulement du voyage et à la tranquillité des autres participants.

Article 15. SERVICE RELATIONS CLIENTELE

L'étude des dossiers de réclamations portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Aucune appréciation d'ordre subjectif ne sera prise en compte. Le Responsable de Groupe peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'Organisateur du voyage et au prestataire de services concernés. Nous conseillons à nos clients, en cas de problèmes sur place, de se rapprocher de notre correspondant local, chauffeur ou guide afin que les difficultés rencontrées par les voyageurs puissent être réglées durant leur voyage. Après avoir saisi le service relations clientèle et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 45 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. Information sur la plateforme de règlement en ligne des litiges :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

Article 16. DONNEES PERSONNELLES

Conformément à la loi Informatique, fichiers et libertés, au règlement Européen n° 2016/679, dit règlement général sur la protection des données, et aux dispositions relatives à la protection des données personnelles, les données concernant les clients sont nécessaires au traitement de leurs demandes et sont destinées à LA BOUTIQUE DES GROUPE, pour la gestion de leurs prestations. Afin de permettre l'exécution de la commande des clients, ces informations seront communiquées aux partenaires de LA BOUTIQUE DES GROUPE, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...), qui peuvent être situés hors de l'Union Européenne. D'une manière générale, les clients disposent notamment d'un droit d'accès, de portabilité, d'opposition, de rectification et de suppression relativement à l'ensemble des données les concernant à LA BOUTIQUE DES GROUPE, à l'attention du D.P.O, 38 rue de Quimper, 29590 PONT DE BUIS LES QUIMERCH (e-mail : dpo@groupe-salaun.com). La politique de LA BOUTIQUE DES GROUPE en matière de données personnelles (« Politique de Confidentialité » - conforme au Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles - Règlement n°2016/679) est disponible à l'adresse <https://www.salaun-holidays.com/rgpd/>. LA BOUTIQUE DES GROUPE informe également les clients de leur droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, à l'adresse www.bloctel.gouv.fr. En complétant le questionnaire d'appréciations de voyage, chaque voyageur concerné accepte que ses coordonnées (Nom/Prénom/Ville/ Département) et ses appréciations sur le voyage soient éditées sans contrepartie de la part de LA BOUTIQUE DES GROUPE pour l'ensemble de ses publications.

Article 17. LOI APPLICABLE

Tout litige né du contrat de voyage est soumis au droit français.