

## 1 - VOTRE VOYAGE

Vivarel Voyages vous propose de créer votre voyage selon vos envies et met à votre disposition pour vous inspirer sur des destinations, des expériences et thématiques de voyages sur son site [www.vivarelvoyages.com](http://www.vivarelvoyages.com) (ci- après, le "Site") et par divers supports imprimés des suggestions d'expériences de voyages et des idées de budget. Pour obtenir votre offre ultra personnalisée de voyage, nous vous invitons à soumettre une demande, (1) soit depuis notre site [www.vivarelvoyages.com](http://www.vivarelvoyages.com), en accédant à la rubrique ""faites créer votre voyage"", (2) soit en contactant nos conseillers spécialistes accessibles dans notre agence ou par téléphone. Généralement dans un délai de 48 heures, un conseiller voyageur vous proposera, à partir de l'expression de vos envies, sur un support écrit avec une durée de validité votre programme de voyage et son prix ferme et définitif, tous frais, taxes et services compris, sauf les éventuels ajustements mineurs dans les prestations et ceux tarifaires, prévus à l'article 8 – Prix, ci-après. En cas de dépassement de la durée de validité de votre programme de voyage et/ou d'évolutions dans les conditions de vos prestations, Vivarel Voyages pourra établir un nouveau programme pour votre voyage, si certaines modalités, notamment tarifaires devaient être modifiées. Dès lors que vous souhaitez confirmer votre programme de voyage, dans son délai de validité, vous pourrez vous inscrire, soit à l'agence, soit par email. Dès que vous aurez confirmé votre accord sur votre programme de voyage, nous procéderons à la réservation de vos prestations auprès de nos différents partenaires. En effet, les voyages sur mesure impliquent d'ajuster en permanence les prestations qui sont achetées en fonction des souhaits de nos clients voyageurs. Aussi, nous ne disposons pas en interne du stock de toutes les prestations pour pouvoir répondre à des demandes de voyages ultra personnalisés. Dans les meilleurs délais après votre inscription, nous vous informons de l'état de la confirmation de vos prestations et, le cas échéant, nous vous proposerons des alternatives si des prestations ne sont pas disponibles.

Nous vous informons que les prestations de votre programme de voyage constituent, au sens de la réglementation,

un forfait et qu'à ce titre vous bénéficiez des droits précisés à l'article 14 des présentes conditions de vente (CDV).

### 1.1 - Inscription

Vous acceptez de réaliser le voyage, tel que détaillé dans votre programme de voyage, par votre inscription. Celle-ci est réalisée par la signature de votre programme de voyage, des conditions de vente Vivarel Voyages et, le cas échéant, des conditions contractuelles de l'assurance proposée que vous aurez choisie, qui s'opère par votre acceptation par écrit ainsi que par le paiement à Vivarel Voyages du prix du voyage selon les modalités précisées aux articles 1.2.1 et 1.2.2 ci- dessous.

### 1.2 - Croisières

Les Compagnies de croisières que nous proposons peuvent se réserver le droit ou la faculté d'attribuer au Passager une autre cabine que celle fixée avant l'embarquement, à condition qu'elle soit de même catégorie ou de catégorie supérieure. Vivarel Voyages ne pourra être tenue responsable de ces changements qui ne donneront lieu à aucune indemnisation.

Dans le cas de « cabine en garantie » le passager peut se voir changer de cabine en cours de croisière. Il sera relogé dans une cabine de même catégorie ou supérieure, la situation de la cabine pourra être différente. Pour les « cabines en garantie » triple ou quadruple, étant donné le nombre limité de cabines de ce type, le Passager pourra se voir attribuer deux cabines.

Les Passagers doivent être en possession d'un passeport ou d'une carte nationale d'identité en cours de validité pour toute la durée de la croisière. Selon l'itinéraire réservé et leur nationalité, les passagers devront être obligatoirement détenteurs d'un passeport en cours de validité pendant au moins 6 mois après la date de retour. Certains pays demandent des passeports à lecture optique avec une photo numérique, surtout en Russie et aux États-Unis.

La sécurité de tous les Passagers est d'une importance cruciale pour la Société : c'est pourquoi tous les Passagers garantissent qu'ils sont aptes à voyager en mer et par avion et que leur conduite ou leur état n'affectera pas la sécurité ou le confort du bateau ou de l'avion et des autres Passagers et qu'ils peuvent être transportés en toute sécurité en accord avec les exigences en matière de sécurité applicables établies par les lois internationales, européennes ou nationales. Le Transporteur se réserve le droit, à sa seule et unique discrétion et/ou à celle du commandant du navire (à condition que ce droit soit exercé raisonnablement), de décider d'une déviation par rapport à l'itinéraire habituel ou annoncé, de retarder ou anticiper la navigation, d'éliminer ou de changer des escales programmées, d'organiser le transport sur un autre navire équivalent, de remorquer ou être remorqué, de secourir d'autres navires ou réaliser des actes similaires et/ou à la discrétion du commandant qu'il estimera préférables ou nécessaires pour la sécurité du Passager, du navire et de l'équipage. Dans de telles circonstances, la société Vivarel Voyages ne sera aucunement responsable ni obligée envers le Passager.

### 1.3 – Modalités de paiement - factures

1.3.1. Pour toute inscription réalisée à plus de 45 jours de la date du départ, il sera procédé à un encaissement par Vivarel Voyages d'un acompte de 45% du montant total du voyage (ci-après, l'"Acompte"). Pour toute inscription à moins de 45 jours de la date du départ, le paiement doit être effectué en une seule fois et pour la totalité du prix du voyage. Le montant de la prime d'assurance proposée et acceptée par le(s) voyageur(s) pour le voyage est payé à

l'inscription avec l'encaissement de l'Acompte ou de toute autre somme payée pour le voyage.

1.3.2. Vous pouvez régler le prix de votre voyage (Acompte puis solde du prix pour une inscription à plus de 45 jours de la date du départ ou prix total pour toute inscription à moins de 45 jours de la date du départ) :

(1) par carte bancaire, (2) chèque bancaire ou postal (pour tout paiement jusqu'à 35 jours de la date du départ) et (3) dans la limite prévue par l'article D 112-3 du Code Monétaire et Financier, en espèces ou « chèques cadeaux de Vivarel Voyages ».

1.3.3. Pour tout paiement dont le montant est validé et encaissé par Vivarel Voyages, il sera communiqué un justificatif et une facture sera communiquée à la personne qui a réalisée l'inscription au nom du /des voyageurs du programme de voyage. En cas d'inscription à plus de 45 jours de la date du départ du voyage, le solde du prix du voyage devra être payé, sans relance de Vivarel Voyages, au plus tard 45 jours avant la date du départ. Tout retard dans le paiement du solde sera considéré comme une annulation de votre fait pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation visés à l'article 4 ci-après. Conformément à l'article L 221-28 du code de la consommation, vous ne bénéficiez pas d'un délai de rétractation au titre de l'achat de prestations de voyage. Votre inscription est définitive dès la signature de votre programme de voyage. En cas de difficulté, nos conseillers se tiennent à votre disposition.

1.3.4. Pour les hôtels, location de villas ou demeures, règlement du solde à 45 jours du départ. Pour les circuits et séjours Salaun Holidays, Club Med, les voyages sur mesure ou "à la carte", règlement du solde à 60 jours avant le départ. Pour les croisières : Croisières d'Exception - Paul Gauguin – CroisiEurope - MSC croisières - Costa croisières - Aranui, Tahiti, Yacht Charter, Archipels, Ponant solde 90 jours avant le départ.

## **2 - INFORMATIONS VOYAGE**

### **2.1 - Formalités administratives et sanitaires**

Avant de vous inscrire pour entreprendre votre voyage, vous devez vérifier que chacun des voyageurs, en fonction de sa situation personnelle et de sa nationalité, est en possession du passeport ou de la carte nationale d'identité (CNI) en cours de validité et qui sera celui utilisé(e) pour réaliser le voyage envisagé ainsi que tout autre(s) document(s) (visa / autorisation ESTA, livret de famille, autorisation de sortie du territoire...) nécessaires et conformes aux exigences requises pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage.

Pour l'organisation de votre voyage, nous vous informons que certains pays et/ou prestataires (notamment autorités douanières, compagnies aériennes...) requièrent la transmission de certaines de vos données personnelles à l'effet de remplir des formulaires et/ou respecter des consignes relatives à leur système de réservation et/ou de contrôle.

A cet effet, nous pourrions être dans l'obligation de communiquer à ces prestataires, les données suivantes : vos noms, prénom(s), date de naissance qui figurent sur le passeport ou CNI (si la destination le permet) que vous utiliserez pour votre voyage et pour compléter les autorisations de transit ou d'entrée (visa, ESTA...), préciser pour chaque voyageur (y inclus enfants et bébés), le sexe (masculin (M) ou féminin (F)).

**ATTENTION** : vous devrez communiquer les mêmes informations ci-dessus (nom, prénom(s), date de naissance et sexe) à l'identique pour remplir tous autres formulaires requis pour l'accomplissement de votre voyage, notamment avec des vols sur des compagnies américaines ou pour un voyage avec transit ou à destination des USA. A défaut de respecter cette procédure, vous vous exposez à un refus d'entrée sur le territoire de transit ou de destination.

Vivarel Voyages délivre ces informations pour tous les ressortissants de nationalité française. Pour les autres nationalités, nous sommes à votre disposition pour vous accompagner dans vos démarches. Il appartient à chaque voyageur de vérifier que ses documents, notamment administratifs et sanitaires, requis en vue de l'accomplissement du voyage, sont en conformité avec les informations fournies par Vivarel Voyages, étant précisé qu'il incombe à la personne qui a réalisé l'inscription au contrat de voyage de relayer les informations relatives aux formalités à chacun des voyageurs inscrits au voyage. Vivarel Voyages ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable des conséquences de l'inobservation par chaque voyageur des règlements policiers, douaniers ou sanitaires. Un voyageur qui ne pourrait réaliser un transport (notamment un vol) faute de présenter les documents requis, mentionnés sur le contrat de vente qui lui a été remis, ne pourrait prétendre à aucun remboursement.

Frais d'obtention de visas : les passeports sont à remettre à Vivarel Voyages au minimum 40 jours avant la date du départ pour lui permettre d'accomplir les démarches d'obtention du/des visa(s). Les frais d'obtention par visa seront facturés par Vivarel Voyages au tarif applicable selon la destination, auxquels s'ajoutent, le cas échéant, les frais d'expédition à votre domicile et/ou les frais consulaires (prix du visa) et/ou les frais de traduction du passeport. Toute demande d'obtention de visa en urgence (dans les 15 jours avant le départ) sera facturée par Vivarel Voyages de 50 € à 200 € (selon le degré d'urgence de la demande fixé par les autorités consulaires et le pays de destination) outre les frais éventuels d'expédition et/ou les frais consulaires (prix du visa) et/ou les frais éventuels de traduction du passeport. En cas d'annulation/résolution du voyage, les frais d'obtention de visas ainsi que le montant du visa ne sont remboursables ni par Vivarel Voyages ni par son assureur.

## 2.2 - Informations sur la sécurité et les risques sanitaires

Pour les formalités et informations du /des pays du voyage, Vivarel Voyages vous conseille de consulter la/es fiche(s) pays de votre voyage (pays de destination et traversés) disponibles sur le site du Ministère de l'Europe et des affaires étrangères

(MEAE) [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr), rubrique "Conseils aux Voyageurs / Conseils par pays". Ces fiches sont également disponibles sur simple demande auprès de votre conseiller. Vivarel Voyages attire votre attention sur le fait que les informations peuvent évoluer jusqu'à la date de votre départ et conseille aux voyageurs de les consulter régulièrement. Vivarel Voyages peut être amenée, pour certaines destinations, à vous faire signer la fiche MEAE du/des pays visité(s) ou traversé(s), au titre de son obligation d'information. Cette demande ne constitue pas une décharge de responsabilité.

Risques sanitaires : Nous vous invitons à consulter régulièrement les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires du/des pays de votre voyage et à suivre les recommandations et mesures sanitaires pour lutter contre ces risques accessibles (1) sur les sites <http://solidarites-sante.gouv.fr/> (Ministère français des Solidarités et de la Santé), [www.who.int/fr](http://www.who.int/fr) (Organisation Mondiale de la Santé), (2) dans la rubrique ""Informations santé"" depuis la page d'accueil du Site qui vous permet d'accéder à des informations et préconisations mises en ligne régulièrement par notre médecin conseil ; et (3) de le questionner gratuitement par mail ou sur demande auprès de nos conseillers.

Il est rappelé que les formalités administratives et sanitaires ne constituent pas un service de voyage et ne sont pas fournies par l'organisateur ou le détaillant. Toute modification ultérieure de ces formalités ne saurait donc constituer une modification essentielle du contrat de voyage au sens de l'article R211-9 du code du tourisme.

### 2.3 - Accessibilité

Nos voyages ultra personnalisés sur mesure permettent d'envisager des prestations adaptées à votre situation personnelle, en particulier si vous avez des contraintes pour vous déplacer et/ou réaliser toutes activités inhérentes à un voyage d'agrément (transport, hébergement, excursions...). A l'occasion de l'expression de votre projet de voyage, nous vous invitons à nous faire part de toutes restrictions et/ou particularités pour chacun des voyageurs pour nous permettre de vous proposer des prestations adaptées et accessibles en cas de mobilité réduite. Nous sommes à votre disposition pour répondre à vos questions relatives à l'accessibilité de nos circuits accompagnés. Si votre demande comporte des prestations de transport notamment aérien, il appartient au voyageur concerné de se signaler à l'avance afin d'organiser l'assistance nécessaire pour le transport, en particulier aérien, à la fois en aéroport et en vol.

### 2.4 - Transmission des informations

La personne effectuant l'inscription au nom et pour le compte de tous les participants au voyage s'engage à transmettre à chaque voyageur les informations fournies par Vivarel Voyages concernant le voyage de sorte que Vivarel Voyages ne puisse être

tenue pour responsable de tout défaut ou omission dans la transmission de ces informations.

### **3 - MODIFICATIONS / INTERRUPTIONS DES PRESTATIONS DEMANDÉES PAR LE(S) VOYAGEUR(S)**

#### **3.1 - Prestations de transport**

Après l'inscription au voyage, toute modification portant sur le transport et notamment sur les noms/prénoms du ou des voyageur(s) est susceptible d'entraîner des frais supplémentaires et/ou des pénalités dont le montant devra impérativement être versé par le(s) voyageur(s), auprès de Vivarel Voyages, par tout moyen avant le départ. Faute d'encaissement, Vivarel Voyages ne saurait être tenue de procéder aux modifications souhaitées.

#### **3.2 - Autres prestations**

Après l'inscription au voyage et avant la date de départ, toute demande de modification (ajouts ou retraits (prolongation, retour différé, changement d'hébergement....) de prestations de voyage, ne peut intervenir qu'avec l'accord préalable de Vivarel Voyages et le paiement à Vivarel Voyages des frais induits, par tous moyens de paiement qui permet un encaissement. Faute d'encaissement, Vivarel Voyages ne saurait être tenue de procéder aux modifications souhaitées.

A compter de la date du départ, toute demande de modification et/ou demande de non réalisation de tout ou partie des prestations du voyage ne donnera lieu à aucun remboursement des prestations initiales. Toute nouvelle prestation demandée au cours du voyage sera à payer préalablement auprès de Vivarel Voyages ou des prestataires désignés.

#### **3.3 - Cas particuliers**

Toute demande de modification portant sur la date de départ et/ou de retour, pourra donner lieu à la facturation de frais supplémentaires. Le défaut de règlement des frais de modifications serait considéré comme une annulation/ résolution de la part du/es voyageur(s) pour lequel il sera fait application des conditions prévues à l'article 4.

### **4 • CONDITIONS ET FRAIS D'ANNULATION / RESOLUTION**

Si le(s) voyageur(s) inscrits sur le voyage se trouve(nt) dans l'obligation d'annuler leur participation au voyage, il(s) devra/ont informer leur assureur et, la personne qui a réalisé l'inscription au voyage doit en informer Vivarel Voyages par tout moyen écrit

permettant d'avoir un accusé réception, dès la survenance du fait générateur de cette annulation : c'est la date d'émission de l'écrit qui sera retenue comme date d'annulation pour la facturation des frais d'annulation. Nous attirons votre attention sur le fait que l'assureur apprécie, en fonction des documents qui lui sont communiqués directement par son assuré, la date du fait générateur à l'origine de la décision d'annulation de la participation au voyage pour accepter de rembourser les frais d'annulation. La prime d'assurance, les frais d'inscription, les frais de visa (frais d'obtention et prix du visa) ne sont remboursables ni par Vivarel Voyages ni par l'assureur.

Selon les prestations prévues pour votre voyage et afin de tenir compte des contraintes imposées par nos prestataires, en cas d'annulation de votre part avant le départ, nous pourrons vous appliquer (1) soit des frais d'annulation basés sur nos frais réels justifiés à la date de votre annulation, (2) soit le barème de frais d'annulation précisé aux 4.1 et 4.2 ci-après. Sauf indication contraire, il sera fait application du barème prévu au 4.1 et 4.2 ci-dessous.

#### 4.1 - Barème des frais d'annulation totale

- Plus de 90 jours avant la date de départ 150 euros par personne
- De 90 à 61 jours avant la date de départ : 25% du prix total du voyage
- De 60 à 46 jours avant la date de départ : 50% du prix total du voyage
- De 45 à 31 jours avant la date de départ : 75% du prix total du voyage
- Moins de 30 jours avant la date de départ : 100% du prix total du voyage

Des frais de traitement de l'annulation viendront s'ajouter à ce barème :

Le montant total des frais d'annulation ne pourra dépasser le montant total du voyage.

#### 4.2 - Frais d'annulation partielle

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même voyage annule(nt) leur participation à un voyage maintenu pour les autres participants :

- Pour les prestations personnelles (non partagées) : les frais d'annulation ci-dessus (4.1) seront calculés pour le(s) voyageur(s) qui annule(nt) sur le prix des prestations (billets d'avion...) non consommées du voyage à la date de l'annulation,
- Pour les prestations partagées : des frais égaux à 100%, quelle que soit la date d'annulation, seront facturés au(x)

participant(s) qui annule(nt) sur leur quote-part des prestations partagées du voyage,

- Lorsque plusieurs voyageurs se sont inscrits sur un même dossier et que l'un d'eux annule son voyage, les frais d'annulation sont prélevés sur les sommes encaissées par Vivarel Voyages pour ce dossier, quel que soit l'auteur du versement.

Pour toute annulation/résolution, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrit chez Vivarel Voyages et engagés par le(s) voyageur(s), tels que les frais de transport jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile, frais d'obtention des visas, documents de voyages, frais de vaccination ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement. A la date de votre annulation dès lors que votre voyage inclut des billets d'avion, (1) soit Vivarel Voyages a encaissé le prix total de votre voyage et le montant des frais d'annulation facturé intégrera le remboursement des taxes et redevances aériennes d'embarquement, (2) soit Vivarel Voyages a seulement encaissé un acompte du prix total de votre voyage et le montant des frais d'annulation, qui sera déduit de l'acompte, n'intégrera pas les taxes et redevances aériennes d'embarquement.

## 5 - TRANSPORT AÉRIEN

### 5.1 – Compagnies aériennes

Vivarel Voyages vous communiquera sur votre programme de voyage l'identité du ou des transporteurs aériens susceptibles d'assurer vos vols avec des indications sur les horaires et, le cas échéant, les escales connues à cette date. En cas de modification, postérieurement à votre inscription, Vivarel Voyages s'engage à vous

communiquer, dès lors qu'elle en aura connaissance et jusqu'à votre départ, tous changements dans l'identité du ou des transporteurs aériens. Conformément à notre obligation, nous vous informons que la liste européenne des compagnies aériennes interdites peut être consultée sur le site [https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_fr](https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr) ou demandée à votre conseiller Vivarel Voyages. Les taxes et redevances d'embarquement des billets non consommés et entièrement payés sont remboursées sur demande (art L 224-66 C. consom.).

Nous vous précisons que :

- Les temps d'escales sont déterminés par les compagnies aériennes selon leurs plans de vol et qu'ils peuvent

être modifiés sans que cela ne puisse constituer un motif d'annulation sans frais.

- Dans le cas où la compagnie aérienne qui doit assurer votre vol ne serait pas en capacité de vous acheminer, malgré son obligation d'assistance, Vivarel Voyages pourra avoir recours à une autre compagnie aérienne afin de vous faire voyager dans des conditions de transport comparables.

- Les procédures d'enregistrement à distance (avant de se rendre à l'aéroport) pour obtenir la carte d'embarquement (avec le choix ou non du siège en cabine) sont réalisables dans les délais (nombre d'heures avant l'horaire prévu du vol) fixés par chaque compagnie aérienne en fonction des vols.

## 5.2 – Conditions de transport

Les conditions de transport, en particulier le nombre de bagages autorisés et leur poids maximum sans supplément, de la compagnie aérienne sont disponibles sur le site de la compagnie aérienne ou sur demande auprès de Vivarel Voyages. Conformément à la réglementation internationale en matière de transport aérien, toute compagnie aérienne peut être amenée à modifier sans préavis notamment les horaires et/ou l'itinéraire ainsi que les aéroports de départ et de destination. En cas de modifications par la compagnie aérienne, notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques extérieurs à Vivarel Voyages, retards ou annulations ou grèves extérieures à Vivarel Voyages, escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours, événements politiques, climatiques, si le voyageur décide de renoncer au voyage, les frais d'annulation visés à l'article 4 ci-dessus lui seront facturés. Vivarel Voyages ne remboursera pas les frais (taxis, hôtels, transport, restauration...), dès lors que le voyageur sera sous la protection de la compagnie aérienne. En cas de retard dans le transport au départ ou au retour du voyage et/ ou dommage ou perte de bagages, refus d'embarquement (surbooking) et/ou annulation de vol par la compagnie, il appartient à chaque voyageur, pour lui permettre de faire valoir ses droits vis-à-vis de la compagnie aérienne, de conserver tous documents originaux (billets, cartes d'embarquement, coupon bagage ou autres) et de solliciter auprès de la compagnie aérienne tout justificatif écrit en cas de litige bagage, refus d'embarquement (surbooking), retard ou annulation de vols (ci-après, les "Justificatifs"). Le voyageur expédiera à la compagnie aérienne, dès que possible, compte tenu des délais courts imposés, sa réclamation avec copie des Justificatifs et conservera les originaux. Le service Clients de Vivarel Voyages pourra, en cas de difficulté, intervenir auprès de la compagnie aérienne pour assister le voyageur dans le suivi de la réclamation.

## 5.3 – Acheminement avant le départ et au retour du voyage

Pour chaque voyageur qui organise seul vos prestations pré et post acheminement (transport, hôtel...) jusqu'au lieu de commencement du voyage et jusqu'à son domicile au retour du voyage, Vivarel Voyages vous recommande d'acheter des prestations (titres de transport...) modifiables sans frais et/ ou remboursables et de prévoir des temps de transfert entre aéroports/gares raisonnables. Vivarel Voyages ne remboursera pas les prestations réservées non utilisées. Par ailleurs, Vivarel Voyages ne saurait être tenue de rembourser les frais consécutifs à la survenance d'un fait imprévisible ou inévitable d'un tiers ou du fait du voyageur qui modifierait les prestations de votre voyage souscrites chez Vivarel Voyages et/ou impliquerait la modification des prestations du voyage souscrit chez Vivarel Voyages et/ou

impliquerait la modification de prestations réservées par le(s) voyageur(s) pour assurer pré et/ou post acheminement.

#### 5.4 – Vente de titres de transport seuls

Conformément aux articles L.211-1-V et L.211-17-3 du Code du tourisme, la vente de titres de transport seuls, n'entre pas dans le cadre des dispositions relatives à la vente de voyages et de séjours. L'agence n'est responsable vis-à-vis du client qu'en qualité de mandataire des transporteurs dont elle commercialise les billets. Aux termes des règles du mandat (article 1984 et suivants du Code civil), l'agence n'est responsable envers les tiers que de ses manquements à sa mission de mandataire. L'agence ne sera par conséquent pas responsable si la compagnie n'assure pas le transport mentionné sur le billet, pour quelque cause que ce soit : annulation, retard, faillite, défaillance technique, erreur ou modification de programmation ou d'aéroport d'arrivée ou de départ, litiges commerciaux avec des tiers.

## 6 - ASSURANCES

Vivarel Voyages vous propose différentes formules d'assurance pour votre voyage. Le livret complet des conditions générales et particulières de ces contrats d'assurance, ainsi que le document d'information produit correspondant sont consultables sur le Site ou sur demande auprès de nos conseillers. Ces contrats comportent des limitations de garanties, des exclusions, des franchises et des obligations en cas de sinistre. Nous vous invitons à les lire attentivement. Il appartient à chacun des voyageurs avant ou au cours du voyage de contacter personnellement l'assureur afin de déclencher les garanties de l'assurance. Dans les formules proposées, il est précisé qu'en cas d'annulation la prime d'assurance, les frais d'inscriptions, les frais de visa ne sont remboursables ni par Vivarel Voyages ni par l'assureur.

### Présence Assistance

Afin de partir en toute sérénité, nous vous proposons une assurance Présence Assistance qui comprend des garanties étendues : annulation, rapatriement médical et remboursement des frais médicaux à l'étranger, frais de recherche et de secours, remboursement des prestations de séjour non utilisées en cas d'interruption de séjour, assurances bagages y compris le matériel sportif, dédommagement en cas de retard aérien, voyage de compensation égal à votre voyage pour le rapatrié et son conjoint, le cas échéant assistance complémentaire aux personnes (aide-ménagère, garde d'enfants....) (en cas de rapatriement au cours du voyage). Si vous le souhaitez, vous pouvez souscrire à cette assurance. Si vous avez souscrit à cette assurance et si vous avez besoin d'assistance pendant votre séjour, vous pourrez contacter : Centrale d'Assistance de AXA ASSISTANCE à l'écoute 24 Heures sur 24 : Tél. : +33 1 70 77 04 16.

## 6.1 - Procédure de déclaration et de traitement des demandes

En cas d'incident pendant votre séjour, il sera impératif de contacter préalablement à toute intervention la Centrale d'Assistance de AXA ASSISTANCE. Un numéro de dossier sera attribué qui seul justifiera une prise en charge des interventions.

Pour déclarer vos sinistres Accident de voyage et Responsabilité Civile Voyageur Vous devez contacter AXA ASSISTANCE : +33 1 70 77 04 16

Pour déclarer vos sinistres assurances Annulation, Départ et Retour Manqué, Bagages, Retard de transport, Interruption de séjour, Voyage de remplacement, Maintien de prix, Retour impossible, Rachat de franchise Connectez-vous sur le site de PRESENCE ASSISTANCE TOURISME : [www.gestion.presenceassistance.com](http://www.gestion.presenceassistance.com)

Complétez le champ « numéro de votre dossier voyage » avec le numéro de dossier figurant sur votre facture d'inscription. Complétez le champ « nom du voyageur principal » par vos noms et prénoms.

Remplissez le formulaire de déclaration de sinistre qui vous permettra d'obtenir en quelques « clics » un mail mentionnant votre numéro de dossier et l'ensemble des pièces à fournir. AXA Assistance se réserve le droit, le cas échéant, de demander des pièces complémentaires afin d'évaluer la réalité du sinistre et le montant de l'indemnisation. De même, AXA Assistance se réserve le droit de soumettre l'Assuré à un contrôle médical, les coûts de ce contrôle restent à la charge d'AXA Assistance. La demande sera adressée à l'Assuré par lettre recommandée avec avis de réception. Par l'intermédiaire de ce site vous pourrez nous transmettre vos justificatifs et suivre l'état d'avancement de votre dossier en temps réel. Pour toute information concernant le détail des garanties vous pouvez contacter PRESENCE ASSISTANCE au 0825 002 970 du lundi au vendredi de 9H30 à 18H00.

## 6.2 - Délai de renonciation

Si vous étiez déjà couvert pour les mêmes garanties par un contrat d'assurance antérieurement souscrit, nous vous informons que vous disposez d'un délai de renonciation de 14 jours au titre de l'assurance souscrite et à la condition que celle-ci n'ait produit aucun effet.

## 7 - MINEURS

Les demandes d'inscription concernant les mineurs devront être signées par le père, la mère ou le tuteur légal et porter la mention "accord du père, de la mère ou du tuteur".

Les mineurs qui ne voyagent pas avec leurs parents ou tuteurs, doivent être en possession, en fonction de la destination, en plus des pièces d'identité (CNI ou

passport, selon le cas) exigées pour le voyage, d'une autorisation de sortie du territoire français, en cours de validité. Par ailleurs, il sera fait mention sur les documents communiqués par Vivarel Voyages d'un numéro de téléphone et d'une adresse permettant au mineur ou au responsable majeur d'établir un contact direct.

Pour les mineurs qui voyagent avec l'un des parents, tuteurs ou autres personnes majeures, il convient de vous assurer que vous êtes en possession des documents nécessaires pour le mineur qui vous accompagne (carte nationale d'identité ou passeport et, le cas échéant, autorisation de sortie du territoire) pour lui permettre de sortir du territoire et/ou d'établir, notamment si le mineur ne porte pas le même nom de famille que le majeur qui l'accompagne, la preuve de l'autorité parentale (livret de famille, décision de justice ...).

## 8 - PRIX

A la facturation, le prix est ferme, définitif et en euros. Toutefois, conformément à la loi, jusqu'à 20 jours de la date du départ, nous pouvons nous trouver dans l'obligation d'opérer des ajustements à la hausse ou à la baisse, dès lors qu'ils ne sont pas significatifs, sans possibilité d'annulation/résolution sans frais de votre part, pour tenir compte de l'une ou l'autre des variations suivantes :

- du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;
- 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 les aéroports.

Si un ou plusieurs voyageur(s) inscrit(s) sur un même dossier annule(nt) leur participation au voyage, le voyage pourra être maintenu pour les autres dès lors que les autres voyageurs auront réglé avant le départ, le surcoût éventuel des prestations qui auront dû être modifiées en raison de l'annulation du/es voyageurs. Tout refus de la part du ou des voyageurs restant inscrits de s'acquitter de cet ajustement sera considéré comme une annulation de la part du ou des voyageurs concernés, avec application des modalités prévues à l'article 4.

Des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires (taxes de séjour, redevances hôtelières (resort fees), frais de stationnement, entrée dans les parcs nationaux ...) peuvent être à régler pendant la réalisation du voyage par le(s) voyageur(s). Ces frais non compris dans le prix total du voyage seraient, le cas échéant, indiqués sur votre programme de voyage. Nous vous conseillons de vous munir d'un moyen de paiement approprié pour votre voyage.

Sur le prix, il sera facturé une somme dénommée « Frais de services » au titre du service de réservation effectué par VIVAREL VOYAGES qui restera due quel que soit

le statut du voyage, et indépendamment de toute réclamation adressée à l'encontre de Vivarel Voyages ou du transporteur ou de l'organisateur sur l'exécution du contrat.

## **9 - PRESTATIONS TERRESTRES NON UTILISEES / MODIFICATIONS**

Les prestations non utilisées au cours du voyage (transferts, excursions, hébergement, location de véhicule, vols...) du fait du ou des voyageur(s) ne donneront lieu à aucun remboursement. Comme indiqué à l'article 3, les prestations volontairement modifiées sur place à la demande du/es voyageur(s) sont soumises aux conditions des prestataires et fournisseurs locaux et tout surcoût devra être payé directement aux prestataires locaux, sans engager la responsabilité de Vivarel Voyages. Les prestations non utilisées sur place (transferts, excursions, logements...) du fait du voyageur ne donneront lieu à aucun remboursement.

## **10 - CESSION DU CONTRAT**

Conformément à l'article R.211-7 du Code du Tourisme, vous avez la possibilité de céder votre contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que vous pour effectuer le voyage, dès lors que le forfait n'a pas produit d'effets. Vous êtes tenu d'informer Vivarel Voyages de votre décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception et au plus tard sept jours avant le début du voyage.

En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais induits par la cession qui vous seront communiqués par votre conseiller.

## **11 - RESPONSABILITÉ**

Vivarel Voyages ne pourra être tenue pour responsable des conséquences des événements suivants :

- Perte ou vol des billets d'avion par le(s) voyageur(s).
- Défaut de présentation auprès des autorités et/ou transporteurs (compagnies aériennes...) des documents administratifs et/ou sanitaires requis pour entreprendre le voyage et/ou entrer dans le(s) pays du voyage et/ou franchir les frontières, conformément aux informations communiquées par Vivarel Voyages.

- Arrivée après l'horaire prévu à l'enregistrement et/ou à l'embarquement de tout trajet de transport, notamment aérien. Aucun remboursement du billet de transport ne sera dû par Vivarel Voyages dans cette hypothèse.
- Événements imprévisibles ou inévitables d'un tiers tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à Vivarel Voyages, émeutes étrangères à Vivarel Voyages, incidents techniques ou administratifs extérieurs à Vivarel Voyages, encombrement de l'espace aérien, intempéries, retards (y compris dans les services d'expédition du courrier...), pannes, pertes ou vols de bagages ou d'autres effets personnels des voyageurs.
- Annulation imposée par des circonstances exceptionnelles et inévitables, et/ou pour des raisons liées au maintien de la sécurité des voyageurs, et/ou injonction d'une autorité administrative: dans cette hypothèse, Vivarel Voyages se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus si elle juge que la sécurité des voyageurs, sans recours de ces derniers.

En cas de mise en jeu de la responsabilité de Vivarel Voyages en raison des agissements des prestataires, il sera fait application des limites de dédommagement prévues par les conventions internationales, conformément à l'article L 211-17-IV du Code du Tourisme. Sauf en cas de préjudices corporels, la responsabilité financière maximale de Vivarel Voyages sera limitée à trois fois le prix total du voyage.

## 12 - RÉCLAMATIONS

### 12.1 - En cours de voyage

Nous vous invitons à contacter Vivarel Voyages si vous constatez une non-conformité dans la réalisation des prestations de votre voyage, en composant notre numéro d'urgence dont les coordonnées vous seront communiquées sur les documents remis par Vivarel Voyages. En cas de réclamation, il sera tenu compte, le cas échéant, de votre absence de signalement de toute non-conformité dans la réalisation des prestations au cours de votre voyage dès lors qu'elle pourrait avoir des conséquences financières.

### 12.2 - Après votre voyage

Chaque voyageur a la possibilité d'adresser une réclamation sur les conditions de réalisation des prestations de son voyage par écrit à Vivarel Voyages – 129 avenue Maréchal Foch – 83170 - Brignoles, dans les meilleurs délais après la date de retour du voyage, accompagnée des pièces justificatives. Après avoir saisi notre Service Relations Clients et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai maximum de 60 jours, vous pouvez saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage 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).

### **13 - INFORMATIONS PERSONNELLES**

Les informations que vous nous transmettez sont enregistrées dans un fichier informatisé par Vivarel Voyages, SARL S.A.R.L au capital social de 144 000 €- RCS de Brignoles 384 296 539, dont le siège social est situé au 129 avenue Maréchal Foch 83170 Brignoles, en sa qualité de responsable de traitement. Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à Vivarel Voyages lors de votre inscription et/ou de votre demande de projet de voyage ; elles sont signalées de manière visible par un astérisque. A défaut de les fournir, vos demandes ne pourront malheureusement pas être traitées. Les autres informations demandées sont facultatives. Le traitement de vos données personnelles est nécessaire pour nous permettre de vous proposer un contrat ayant pour objet la réalisation de votre voyage et de l'exécuter. Les informations personnelles collectées sont utilisées pour vous permettre d'accéder à toutes les informations concernant votre/vos voyage(s) ou demande(s) de voyages, l'exécution de vos demandes (projet de voyage, réalisation de prestations de voyage), vous proposer des services ou voyages similaires susceptibles de vous intéresser, réaliser des statistiques, vous inscrire à votre demande à des newsletters et vous communiquer avec votre accord des informations relatives à Vivarel Voyages et ses partenaires (nouveauautés, produits et services, prospection commerciale et offres personnalisées). Nous tenons à vous informer qu'afin de permettre l'exécution de votre commande de prestations de voyage, vos données seront communiquées aux fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...) ou aux prestataires techniques (informatique, hébergement, distribution d'emails, prestataire de paiement en ligne etc.), lesquels pourront être situés hors de l'Union Européenne. Nos partenaires s'engagent à n'utiliser vos données personnelles que pour exécuter certaines tâches indispensables à la réalisation de votre voyage, dans le

strict respect de vos droits en matière de protection des données personnelles et conformément à la législation en vigueur. Vivarel Voyages s'engage à ne pas transférer ni vendre des données à caractère personnel vous concernant à des tiers non partenaires.

Vos données sont conservées le temps de notre relation contractuelle et pour la durée nécessaire pour répondre à une obligation légale ou réglementaire.

Conformément à la loi informatique, fichiers et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition (notamment à l'envoi de communications marketing), de rectification, de limitation et de suppression ainsi qu'un droit à la portabilité sur les données nominatives vous concernant. Vous disposez également d'un droit de définir des directives relatives au sort de vos données personnelles après votre décès. Ces droits s'exercent par courrier postal à l'adresse suivante : Vivarel Voyages 129 avenue Maréchal Foch, 83170 Brignoles.

Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL si vous considérez que nous ne respectons pas les réglementations applicables en matière de données personnelles.

Conformément à l'article L 223-2 du Code de la Consommation vous avez la possibilité de vous inscrire sur une liste

d'opposition au démarchage téléphonique.

## 14 - DROITS DU VOYAGEUR

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

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

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

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

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

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. Vivarel Voyages a souscrit une garantie financière contre l'insolvabilité auprès de l'Association Professionnelle de Solidarité – 15 avenue Carnot – 75017 Paris.

Cette garantie financière est affectée au remboursement de l'intégralité des fonds reçus par Vivarel Voyages de voyages et de séjours au titre des engagements pour des prestations en cours ou à servir et permet d'assurer, notamment en cas de cessation de paiements ayant entraîné un dépôt de bilan, le rapatriement des voyageurs et la prise en charge des frais de séjour supplémentaires qui résulteraient directement de l'organisation du rapatriement.

Vous bénéficiez de la Garantie en Service qui vous permet, sauf pour des raisons d'ordre technique (dans ce cas vous serez intégralement remboursé des sommes versées), de réaliser ou de poursuivre votre voyage, en cas d'une éventuelle défaillance financière de Vivarel Vivarel. L'APST se substitue à l'entreprise défaillante et prend le relais pour vous faire partir ou continuer votre voyage dans des conditions semblables ou similaires.

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (<https://www.apst.travel>) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Vivarel Voyages.

Le texte de transposition de la directive (UE) 2015/2302 en France est accessible sur le site internet de Légifrance à

l'adresse suivante [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr) rubrique « Les codes en vigueur » / « Code du Tourisme ».

Vivarel Voyages

S.A.R.L au capital social de 143 000 €

129, avenue Maréchal Foch, 83170 BRIGNOLES

Tél. : 04 94 59 01 02 – [contactvivarelvoyages.com](http://contactvivarelvoyages.com)

**RCS** : Draguignan 384 296 539

Immatriculation Atout France n°75100084 - IM083100024

**Assurance Responsabilité Civile et Professionnelle** : RCAPST/127 491 - GRAS SAVOYE HISCOX 38 Avenue de l'Opéra – 75002 Paris - 0810 50 20 10 – [hiscox.info@hiscox.fr](mailto:hiscox.info@hiscox.fr)

**Garantie financière** : APST 15 avenue Carnot – 75017 Paris - 01 44 09 25 35 - [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel)

Mise à jour le 20 01 2021