

CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE

Informations générales

Conformément aux exigences du Code du Tourisme, ci dessous le formulaire standard d'information, figurant à l'Annexe 1 de l'Arrêté du 1^{er} Mars 2018, correspondant au contrat de prestation que vous achetez : La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du Tourisme. L'entreprise DERTOUR France SAS sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, l'entreprise DERTOUR France SAS dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris

dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme : Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait. L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat. Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant. Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires. Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être 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. DERTOUR France SAS a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de GROUPAMA ASSURANCE-CRÉDIT & CAUTION. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (8-10 rue d'Astorg - 75008 PARIS / info@groupama-ac.fr / 01 49 31 31 31) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de DERTOUR France SAS. Plus d'information sur : www.legifrance.gouv

Conditions particulières de vente

Les présentes Conditions décrivent les modalités de vente de ses produits touristiques par : DERTOUR France SAS, sous les marques KUONI, Ateliers du Voyage, CelticTours, Donatello, Scanditours et Vacances Fabuleuses. DERTOUR France SAS - 22, rue Dieumegard 93407 Saint-Ouen cedex SAS au capital de 24 662 157 € - R.C.S. Bobigny N° de police : 4000713880/2 SIRET 542 078 431 00492 Immatriculation Atout France IM 093 100 010 Garantie financière : Groupama Assurance-crédit & Caution 8-10, rue d'Astorg - 75008 Paris N° de police : 76670248-30023 Elles s'appliquent au client final de DERTOUR France ou aux agences intermédiaires.

1. INFORMATION PRÉALABLE

Les présentes conditions particulières complètent les informations précontractuelles reçues par le voyageur avant la conclusion de son contrat sous forme de devis,

2. PRIX

MARQUE & Brochure	Date de validité	Date d'établissement des prix	Prix de référence pour calcul du prix aérien sur vols affrétés
KUONI	Circuits 2025	Du 1/1/25 au 31/12/25	Le 15/3/24
	Circuits & Autotours 2024	Du 1/1/24 au 31/12/24	Le 20/3/23
	Croisières 2025-2026	Du 1/1/25 au 31/12/26	Le 15/3/24
	Croisières 2024-2025	Du 1/1/24 au 31/12/25	Le 20/3/23
	Croisières 2023-2024	Du 1/1/23 au 31/12/24	Le 14/2/22
	Égypte 2025	Du 1/1/25 au 31/12/25	Le 26/7/24
	Égypte 2024	Du 1/1/24 au 31/12/24	Le 26/9/23
	Émotions 2024-2025	Du 1/1/24 au 31/12/25	Le 31/1/24
	Europe du Sud 2024	Du 1/1/24 au 31/12/24	Le 26/9/23
	Sables 2025	Du 1/1/24 au 31/12/25	Le 15/3/24
DONATELLO	Italie 2024	Du 1/1/24 au 31/12/24	Le 26/9/23
	USA - Canada - Bahamas 2024-2025	Du 1/4/24 au 31/3/25	Le 26/9/23
VACANCES FABULEUSES	Pays Celtes 2024	Du 1/1/24 au 31/12/24	Le 26/9/23
		Du 1/10/24 au 30/4/25	Le 13/3/24
		846,13 USD/tonne référence « Jet CIF NWE High Quote » publié par Platts European	N/A
SCANDITOURS	Pays Nordiques 2024	Du 1/4/24 au 31/10/24	/

N/A : non applicable

Les prix publiés sont des prix indicatifs donnés à titre d'exemples et sont établis à la date mentionnée dans le tableau ci-dessus. Les taux de change des devises retenues pour certains achats et les coûts des transports en vigueur à cette date sont utilisés pour l'établissement de nos prix indicatifs.

Le prix précis des prestations vous sera communiqué dans notre offre préalable personnalisée et/ou dans votre bulletin d'inscription. Le taux de change retenu pour le calcul précis du prix de ces prestations sera le taux à la date précisée dans cette offre préalable et/ou ce bulletin d'inscription.

À défaut de précision, le taux sera celui à la date figurant ci-dessus. Ces prix et ces conditions au départ de Paris ou de province sont applicables à tous les voyageurs à l'exclusion de tous les voyageurs de groupes constitués.

Les prix indiqués sont valables, sauf dans le cas d'une erreur matérielle qui aurait pour effet d'indiquer un prix dérisoire. Dans ce dernier cas, la réservation sera annulée sans frais ni pénalités ou indemnités d'aucune sorte, le prix sera modifié pour tenir compte de l'erreur matérielle et le client pourra effectuer sa réservation selon le prix ainsi modifié et les disponibilités.

2.1. Nos prix comprennent :

- le transport aérien sur vols réguliers ou vols charters en classe économique, lorsqu'ils sont mentionnés ;
- les transferts entre les aéroports et les hôtels, lorsqu'ils sont mentionnés ;
- le logement dans les établissements choisis en chambre double avec, selon le cas, le petit déjeuner, la demi-pension ou la pension complète, boissons non comprises, ou la formule tout compris ;
- pendant les circuits, le transport en autocar, minibus ou 4 x 4 selon le cas, les services d'un guide-

proposition ou programme, conformément aux articles R. 211-3, R. 211-3-1 et R. 211-4 du Code du Tourisme. Les informations précontractuelles communiquées au voyageur font partie intégrante du contrat et ne peuvent pas être modifiées, sauf si les parties contractantes en conviennent expressément autrement. Les parties pourront notamment convenir de modifier les caractéristiques principales du voyage (transport, hébergement, horaires, escales, itinéraires, etc. au sens de l'article R. 211-4-1°), le prix, le nombre de personnes requis pour la réalisation du voyage et les frais d'annulation. Toute modification sera communiquée au voyageur avant la conclusion du contrat par tout moyen clair et compréhensible, notamment par l'envoi d'un email à l'adresse communiquée par le voyageur, modifiant les éléments du descriptif. Si l'une quelconque des clauses des présentes Conditions était ou devenait illicite, nulle ou sans objet au regard de la réglementation en vigueur ou d'une décision de justice définitive, elle serait déclarée non-écrite et les autres dispositions demeureront licites et opposables aux parties (Voyageur et Agence de voyage). Les dates de validité de nos différentes productions sont mentionnées dans le tableau ci-dessus.

accompagnateur ou de guides francophones, sauf exception précisée dans l'offre ;

- les taxes et surcharges aériennes incluses dans les prix publiés et susceptibles de modifications ;
- pour toute croisière : les taxes portuaires ;
- pour tout séjour nordique : prêt des équipements antifroid pour les activités à motoneige.

2.2. Nos prix ne comprennent pas :

- les taxes de sortie payables à l'aéroport avant le vol retour ;
- les frais de visa ;
- les frais d'hébergement, de repas et de changement d'aéroport à Paris ou à l'étranger pour les passagers en transit ;
- lors des croisières : les transferts entre les aéroports et les ports selon les programmes ;
- les visites, excursions et spectacles facultatifs ;
- les boissons, pourboires et toute dépense de nature personnelle ;
- les assurances.

2.3. Révision des prix

Les prix indiqués sont exprimés en Euros et TTC. Ils sont notamment établis en fonction des données économiques suivantes :

- coût du transport lié notamment au coût du carburant ou toute autre source d'énergie ;
- redondances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement ou de débarquement dans les ports et aéroports et taxes touristiques ;
- taux de change en rapport avec le contrat pour les devises entrant dans la composition des prix de revient.

Le coût du transport aérien et du carburant des vols spéciaux ainsi que du transport maritime des croisières a été calculé selon les données de référence mentionnées

dans le tableau ci-dessus. Ces données économiques sont retenues à la date d'établissement mentionnée dans le tableau ci-dessus, ou à la date de l'offre précontractuelle ou du contrat de voyage. Notre société se réserve le droit de modifier nos prix, tant à la hausse qu'à la baisse, dans les limites légales prévues à l'article L. 211-12 du Code du Tourisme, selon les modalités suivantes :

- Variation du cours des devises :
 - Prestations à prix indicatifs donnés à titre d'exemple : si la fluctuation du cours des devises entre la date d'établissement des prix publiés ou la date du cours retenu pour l'établissement de notre offre personnalisée ou dans votre contrat de voyage (voir le premier § du présent article) et le 20^e jour précédant la date de départ venait à influencer sur le prix total du voyage, à la hausse ou à la baisse, cette incidence serait intégralement répercutée. La fluctuation des devises ne s'apprécie que sur la partie des prestations qui nous est facturée en devises
- Variation du coût du transport (carburant), des taxes, des redevances : Toute variation de ces données entre la date d'établissement de la production (voir le premier § du présent article) et le 20^e jour précédant la date de départ sera intégralement répercutée dans le prix de vente du voyage tant à la hausse qu'à la baisse.
- Dans l'hypothèse d'une majoration du prix de vente, les voyageurs déjà inscrits seront avertis par lettre recommandée avec accusé de réception justifiant les coûts. En cas de majoration supérieure à 8%, le voyageur sera informé des repercussions sur le prix total, de choix entre la résolution du contrat ou sa continuation, du délai raisonnable pendant lequel exercer son choix et des conséquences de son absence de réponse dans le délai fixé. Au cours des 20 jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration.

3. INSCRIPTION ET PAIEMENT

3.1. Paiement

Sauf disposition contraire des conditions générales, le voyageur doit verser au moment de l'inscription une somme égale à 25 % du prix du voyage. Sauf disposition contraire des conditions générales, le paiement du solde intervient entre 30 et 21 jours avant la date de départ. Le voyageur n'ayant pas versé la somme à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage sans qu'il puisse se prévaloir d'une annulation sans frais et devra s'acquitter des frais prévus à l'article 19. Pour les inscriptions intervenant moins de 30 jours avant le départ, le règlement intégral du prix du voyage est exigé lors de l'inscription. Une prise d'option sur un voyage ou un séjour garanti une disponibilité, mais en aucun cas un prix définitif. À certaines périodes, des offres spéciales ou réductions présentent les tarifs les plus avantageux disponibles au moment de la publication de nos offres. En aucun cas le client ne pourra réclamer un remboursement s'il a la connaissance sur place de tarifs plus avantageux pratiqués par d'autres opérateurs ou le prestataire lui-même pour une prestation identique aux mêmes dates.

3.2. Demandes particulières du voyageur

Le voyageur peut adresser à l'organisateur une demande spéciale ou exprimer un besoin particulier concernant son voyage, son séjour ou son transport : repas spécial, personne handicapée ou à mobilité réduite, enfant et bébé etc. et sa demande sera traitée au cas par cas et peut générer des frais qui seront communiqués au voyageur avant validation de sa demande ; la demande ne sera validée qu'après confirmation et acceptation par DERTOUR France SAS et/ou le transporteur aérien. Toute demande d'assistance doit impérativement être signalée à l'agence (handicap, grand âge, maladie, forte corpulence etc.) au moment de la réservation ou en tout état de cause, avant l'achat et l'émission des billets de transport.

3.3 Validité du forfait

La réservation et la validation de l'ensemble des prestations composant le forfait de voyage engage l'agence de voyage et l'organisateur, mais également le voyageur. Ainsi, les demandes du voyageur relatives à des prestations supplémentaires ne pourront en aucun cas remettre en cause la validation du forfait de voyage. Après validation, l'organisateur ou l'agence de voyage pourront donc refuser tout ajout de nouvelle demande ou de prestation supplémentaire, sans que le voyageur puisse s'en prévaloir pour annuler sa réservation

4. DURÉE DU VOYAGE

La durée du voyage est calculée depuis le jour de la convocation à l'aéroport de départ jusqu'au jour de retour et en nombre de nuitée dans l'hébergement, lorsque le logement est prévu. Il est possible que la première et/ou la dernière nuit et que la première et/ou la dernière journée soit entièrement consacrée au transport. Les usages en matière d'hôtellerie internationale prévoient, dans la majorité des pays, que les chambres doivent être libérées à partir de 10 h et ne peuvent être occupées qu'à partir de 15 h. Les séjours sont calculés sur un nombre de nuits et non un nombre de journées. La première et la dernière journée peuvent être écourtées en raison d'une arrivée tardive ou d'un départ matinal, en fonction des horaires communiqués par la compagnie aérienne. Il est conseillé de ne pas prévoir d'obligations professionnelles et/ou de temps de transit/correspondance trop court le jour de départ ou la veille ainsi que le jour de votre retour ou le lendemain, notamment pour les vols charters ou low cost qui peuvent être plus facilement sujets à des modifications de plan de vol.

5. TRANSPORT AÉRIEN

Les horaires et les types de transport mentionnés sont communiqués par les transporteurs au moment de la publication de nos offres. Ils sont donc donnés à titre indicatif et sous réserve de modifications. Les horaires, les éventuelles escales et les moyens de transport prévus seront communiqués au voyageur en temps utile avant le départ, lors de l'envoi des documents nécessaires au voyage, mais demeurent cependant susceptibles de modifications jusqu'au jour de départ. Tous nos accords aériens sont établis sur la base de tarifs groupes ou individuels en classe de réservation spécifique, applicables jusqu'à la date de rétrocession ou dans la limite du stock disponible. En fonction des transporteurs et de leur gestion des vols, il se peut que cette classe désignée ne soit plus disponible, auquel cas nous pouvons être amenés à proposer des places supplémentaires dans des classes de réservation différentes moyennant un supplément. Ce supplément vous serait communiqué lors de la confirmation des places.

Afin d'offrir au voyageur le plus large choix de transporteurs, de routes et de tarifs aériens, les marques de la société DERTOUR France proposent une offre aérienne dite « à la carte » et/ou à conditions restrictives grâce à un accès à la base de données qui regroupe les offres en temps réel, incluant les tarifs publics et des tarifs à bas coûts, dits low cost. Le tarif aérien « à la carte » et/ou à conditions restrictives ne peut être utilisé qu'en complément des prestations hôtelières à destination.

Dans le cadre d'un circuit, si le voyageur choisit un vol différent de celui du reste du groupe, un supplément pour le transfert différé lui sera facturé, dont le montant peut varier en fonction des horaires d'arrivée et/ou départ du vol choisi. Le vol de retour, dans certains cas, ne peut être changé. L'abandon du passage retour peut emprunter un autre vol implique alors le règlement intégral du prix de ce passage au tarif officiel.

La mention « vol direct » signifie sans changement d'avion, mais n'écarte pas la possibilité d'une ou plusieurs escales effectuées au cours du voyage par ce même avion. Un changement d'aéroport peut se produire à l'aller ou au retour sur Paris (entre Orly et Roissy) ; sauf dans les cas de post-acheminement réservés par nos soins, nous ne pourrions être tenus pour responsables des frais occasionnés par cette modification si cette dernière résulte de circonstances exceptionnelles et inévitables. Les voyageurs voyageant selon une formule individuelle doivent confirmer eux-mêmes leur vol retour auprès de la compagnie aérienne, au moins 72 heures avant.

Certains vols charters ne bénéficient d'aucune attribution préalable de sièges ni de repas spéciaux. Leurs horaires sont généralement confirmés une semaine avant le départ. À certaines dates (vacances scolaires, ponts...) et suivant les périodes et les destinations, les séjours de 2 ou 3 semaines et plus sur nos vols charters ne pourront être proposés qu'en nombre limité et avec supplément.

Lorsque le pré/post-acheminement a été acheté directement par le voyageur, l'organisateur décline toute responsabilité en cas de retard ou annulation ayant des conséquences sur l'exécution du voyage objet du contrat. Pour les départs des villes de province, la connexion entre le pré/post-acheminement intégrés dans le forfait de base et le vol vers/depuis la destination finale existe au moment de la publication de nos offres.

Les compagnies aériennes passent entre elles des accords

CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE

dits de partage de code (*code share*) qui consistent à commercialiser un vol sous leur propre nom alors qu'il est opéré par un appareil d'une autre compagnie. Généralement, ces accords sont conclus entre les compagnies ayant une notoriété comparable, ou entre une compagnie et sa propre filiale. Cette pratique peut occasionner des disparités dans les services proposés au sol comme à bord des appareils.

Nos produits peuvent être réservés sans les vols internationaux, c'est le forfait sans vol. En ce cas, nos services débutent à destination, au moment de la prise en charge par notre correspondant local, et se terminent le dernier jour à l'issue du transfert vers l'aéroport. DERTOUR France SAS ne pourra être tenu pour responsable des conséquences pouvant affecter l'intégrité du forfait, en cas de modification d'horaire, de retard ou d'annulation de vol par exemple. En cas d'arrivée retardée sur place ou de départ avancé, les prestations non consommées (transfert collectif, nuitée, repas, visites...) ne seront pas remboursées. Selon les circonstances, un transfert privé depuis ou vers l'aéroport pourra également être facturé.

6. VENTE D'UN TARIF AÉRIEN À LA CARTE ET/OU À CONDITIONS RESTRICTIVES

Dans le cadre d'une réservation de vol, si le voyageur opte pour un tarif aérien à la carte à conditions de validité restrictives (tarif public ou offres promotionnelles), il se verra confirmer ce choix au moment de la réservation et sur la confirmation de contrat/facture.

Certains tarifs aériens n'incluent pas des frais de bagage en soute ; si le voyageur opte pour ce tarif, ce choix sera confirmé au moment de la réservation et sur la confirmation/facture ; dans ce cas, tout éventuel supplément lié à la prise en charge de bagage en soute sera à la charge exclusive du voyageur, directement auprès du transporteur, au moment de l'embarquement. Toute annulation d'un dossier contenant un tarif aérien à la carte à conditions de validité restrictives fera l'objet de frais d'annulation selon le barème indiqué sous la rubrique à l'article n° 19 Tableau récapitulatif des frais.

7. REMBOURSEMENT DES TAXES AÉRIENNES

En cas de non-utilisation du billet d'avion pour quelque cause que ce soit, la part remboursable des taxes aériennes sera restituée au voyageur sur sa demande dans un délai de 30 jours.

8. PRÉ ET POST-ACHEMINEMENT

Les tarifs préférentiels applicables aux acheminements aériens et/ou ferroviaires vers Paris ou autres villes européennes depuis certaines villes de province s'appliquent strictement selon les conditions proposées au moment de votre réservation (soit villes d'origine, dans la limite des disponibilités dans la classe de réservation désignée, gares TGV de Roissy ou Massy exclusivement, jour d'opération), en correspondance directe avec le vol international aller et retour, et sous réserve que la compagnie désignée continue effectivement à opérer au départ de la ville de départ du voyageur. La demande de réservation (avec départ et retour de la même ville obligatoire) sera acceptée uniquement au moment de l'inscription et sous réserve de disponibilité dans la classe de réservation désignée par le transporteur. Pour les départs des villes de province, la connexion entre le pré/post acheminement intégré dans le forfait de base et le vol vers/ depuis la destination finale est proposée dans le produit de référence. Si au moment de la réservation, la connexion n'existe plus ou oblige le voyageur à passer une nuit dans la ville de connexion entre deux vols, cette nuit serait à la charge du voyageur.

9. MINIMUM DE PRESTATIONS

Pour tout voyage ou séjour inférieur à 7 nuits, l'ensemble des nuitées doit être acheté auprès de l'une des marques de la société DERTOUR France SAS. Pour tout voyage ou séjour supérieur à 7 nuits, un minimum de 7 nuits doit être acheté auprès de l'une des marques de la société DERTOUR France SAS.

La location de voiture, les escapades et les excursions ne peuvent être vendues par DERTOUR France SAS sans prestations hôtelières ni vols internationaux.

10. CHAMBRES ET CABINES

Les chambres et cabines individuelles, bien qu'assujetties à un supplément de prix élevé, sont souvent moins bien situées, de dimensions plus modestes et proposées généralement en nombre limité. Pour les personnes qui désirent partager une chambre ou une cabine double avec un autre participant, nous attirons votre attention sur le fait qu'il est très difficile de trouver un compagnon de chambre. Un supplément chambre individuelle est facturé à l'inscription et est remboursé ultérieurement si une autre personne est susceptible de partager une chambre double. Dans les hôtels ou bateaux du monde entier, il n'existe pas de véritables chambres ou cabines triples. Ce sont en général des chambres ou cabines doubles dans lesquelles on ajoute un lit d'appoint (souvent un lit pliant au confort sommaire) ; l'espace s'en trouve donc réduit. Lorsque la chambre est équipée de deux lits doubles, la réservation d'une chambre triple ou quadruple implique de partager les lits existants. Sur certains produits et certaines dates de départ, nous pouvons être amenés à offrir la gratuité du supplément chambre individuelle, dans la limite de 2 chambres individuelles par date de départ. Cette offre ne pourra être garantie qu'aux 2 premiers clients nous en ayant fait la demande et ayant confirmé leur séjour.

Aux États-Unis, un lit d'appoint (souvent un lit pliant au confort sommaire) peut être demandé moyennant un supplément à régler sur place de 20 à 25 USD par jour. Afin d'offrir au voyageur le plus large choix d'hôtels, DERTOUR France SAS propose une offre hôtelière dite « à la carte » et/ou à conditions restrictives, grâce à un accès à des bases de données hôtelières qui regroupent les offres en temps réel. En cas de réservation sur ces bases, les éventuels produits figurant dans notre offre de référence ne seront pas applicables. Ce choix sera confirmé au moment de la réservation et sur la confirmation de contrat/facture.

11. VUE MER

Selon la végétation ou la configuration de l'hôtel, les chambres orientées mer n'offrent pas nécessairement de vue sur la mer. Seule l'appellation « Vue mer » offre cette garantie.

12. AUTOCARS/KILOMÉTRAGE

Dans le cadre de petits groupes, les autocars utilisés, bien que de bon confort, ne sont pas toujours climatisés. Les informations relatives aux distances kilométriques sont données à titre purement indicatif au vu des informations disponibles au moment de la publication de notre offre.

13. REPAS

- L'appellation « pension complète » comprend le logement, le petit déjeuner, le déjeuner et le dîner. - L'appellation « demi-pension » comprend le logement, le petit déjeuner et le dîner.

Ces prestations peuvent être fournies par le transporteur aérien et l'hôtel de séjour.

En cas de séjour en demi-pension, à chaque nuit passée sur place correspondent un petit déjeuner et un repas principal. En cas d'arrivée le matin sur le lieu de séjour et de départ l'après-midi, aucun repas principal n'est par conséquent fourni le dernier jour. Dans le cadre d'un circuit, si le voyageur choisit un vol destination de celui du reste du groupe, son arrivée à destination peut se faire après le premier repas ou son départ avant le dernier repas du programme prévu. S'agissant d'un programme pour les voyageurs individuels regroupés, l'organisateur ne pourra dans ce cas assurer les repas différés. En période de fin d'année, les hôtels facturent des suppléments pour les réveillons de Noël et du Nouvel An. Malgré ce supplément, ces repas ne peuvent être comparés aux réveillons tels que nous les concevons en France.

14. ASSISTANCE À DESTINATION

Pour le bon déroulement de votre voyage et en cas de difficulté ou de non-conformité à signaler dans les meilleurs délais sur place, vous bénéficiez à destination d'une assistance 7 jours/7 et 24 h/24, aux coordonnées du contact précisé sur votre contrat de voyage et rappelé dans votre carnet de voyage.

15. FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Sur certaines destinations, l'obtention d'un visa est indispensable à la réalisation du voyage, c'est pourquoi nous incluons cette prestation (sauf exception) lors de la constitution de votre forfait de séjour. Sur simple demande auprès de votre agence de voyage, vous avez la possibilité d'ôter ce service de votre forfait. Il vous reviendra en cas d'effectuer la démarche d'obtention de votre visa. Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas – y compris les délais approximatifs d'obtention – et des renseignements sur les formalités sanitaires seront communiqués au voyageur lors de l'offre personnalisée, d'après les informations disponibles auprès des autorités du pays de destination. DERTOUR France SAS communique également pour chaque offre des informations destinées aux ressortissants français dans la rubrique « Formalités ».

En aucun cas, DERTOUR France SAS ne pourra se substituer à la responsabilité individuelle des voyageurs qui doivent prendre à leur charge la vérification et l'obtention de toutes les formalités avant le départ (passeport valable 6 mois après la date de retour de voyage, visa, certificat de santé, etc.) et pendant toute la durée du voyage, y compris l'accomplissement des formalités douanières des pays réglementant l'exportation d'objets. Le non-respect des formalités, l'impossibilité d'un voyageur de présenter des documents administratifs en règle, quelle qu'en soit la raison entraînant un retard, le refus à l'embarquement du voyageur ou l'interdiction de pénétrer en territoire étranger, demeurent sous la responsabilité du voyageur qui conserve à sa charge les frais occasionnés, sans que DERTOUR France SAS ne rembourse ni ne remplace la prestation. Liens utiles :

Ministère des Affaires Étrangères – conseil aux voyageurs : www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/ ; Institut Pasteur – recommandations par pays : www.pasteur.fr/fr/map

16. RESPONSABILITÉ

DERTOUR France SAS est responsable de plein droit à l'égard du voyageur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois, notre société peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables (guerre, attentat, émeute, révolution, catastrophe nucléaire, événements climatiques ou naturels tels que cyclone, tremblement de terre, tsunami, tornade, nuage, vent de sable...) au sens de l'article L. 211-16 du Code du Tourisme. En cas mise en jeu de sa responsabilité de plein droit du fait de ses prestataires au sens de l'article précité, les limites de dédommagement résultant de conventions internationales selon l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme trouveront à s'appliquer ; à défaut et sauf précision corporelle ou dommage intentionnels ou causés par négligence, les dommages-intérêts seront limités par le contrat à trois fois le prix total du voyage ou du séjour.

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

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

DERTOUR France SAS dispose d'une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle, conforme aux prescriptions de la loi, contractée auprès de la compagnie HDI Global SE sous le n° 76670248-30018.

17. RÉCLAMATIONS

Les conséquences des accidents/incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies par les dispositions de la Convention de Montréal ou par les réglementations locales régissant les transports nationaux du pays concerné.

Toute défaillance constatée par le voyageur dans le déroulement du voyage et/ou du séjour doit, en fonction des circonstances et dans les meilleurs délais, faire l'objet

d'un signalement de la part du voyageur auprès du point de contact fourni, représentants ou agents locaux.

Toute réclamation postérieure au voyage doit être adressée à l'organisateur du voyage par lettre recommandée avec accusé de réception, par l'intermédiaire de l'agence ayant vendu les prestations, dans le mois suivant le retour du voyage. Le non-respect de ce délai pourra être susceptible d'affecter la qualité du traitement du dossier de réclamation. Conformément aux usages de la profession régissant les rapports entre tour-opérateur et agence distributrice, la réponse sera apportée également par l'intermédiaire de l'agence. Après avoir saisi le service Relations Client et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le voyageur peut saisir gratuitement le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisie sont disponibles sur son site (www.mtv.travel). Le délai de saisine du Médiateur est d'un an à compter de la réclamation faite auprès de nos services.

18. CESSIION DU CONTRAT

Le voyageur peut céder son contrat à un tiers. Le voyageur doit impérativement informer DERTOUR France

19. TABLEAU RÉCAPITULATIF DES FRAIS

Sauf conditions particulières de modification ou d'annulation spécifiquement mentionnées dans les pages descriptives des produits concernés, les conditions ci-dessous s'appliquent.

Intitulé des frais	Conditions et montants perçus
Frais d'annulation du fait du voyageur*, hors dossier incluant un tarif aérien et/ou hôtelier, à la carte et soumis à conditions particulières	Si l'annulation intervient : <ul style="list-style-type: none">• à plus de 30 jours avant la date de départ : 15% du montant du dossier• de 30 à 21 jours avant la date de départ : 50 % du montant du dossier• de 20 à 8 jours avant la date de départ : 65 % du montant du dossier.• de 7 à 3 jours avant la date de départ : 80 % du montant du dossier.• au cours des 2 jours qui précèdent la date de départ et le jour du départ : 90 % du montant du dossier. En cas de souscription de notre assurance optionnelle garantissant l'annulation, le montant de la prime d'assurance reste dû. Dans le cadre d'une annulation du fait du voyageur, les assurances optionnelles, les excursions et les frais de visa ne sont jamais remboursables quelles que soient la date et la cause de l'annulation (frais de visa non remboursables par l'assurance).
Frais d'annulation du fait du voyageur* pour tout dossier incluant un tarif aérien et/ou hôtelier, à la carte et soumis à conditions particulières	Le barème des frais d'annulation ci-dessous est retenu pour tout dossier incluant un tarif aérien et/ou hôtelier restrictif, mais également pour tout dossier avec frais spécifiques liés à une saisonnalité (fin d'année ou autre), à l'exception des productions ÉMOTIONS & CROISIÈRES, non concernées. Ce barème s'applique aussi en cas de modification. Si l'annulation intervient : <ul style="list-style-type: none">• dès la réservation et jusqu'à 31* jour avant la date de départ : 40% du montant du dossier• de 30 à 21 jours avant la date de départ : 50 % du montant du dossier• de 20 à 8 jours avant la date de départ : 65 % du montant du dossier.• de 7 à 3 jours avant la date de départ : 80 % du montant du dossier.• au cours des 2 jours qui précèdent la date de départ et le jour de départ : 90 % du montant du dossier.
Annulation du fait de l'organisateur	Le voyageur ne pourra prétendre à aucune indemnité autre que le remboursement intégral de son voyage, si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure, troubles politiques, grèves, ou liées à la possible insécurité des participants. De même, le voyageur ne peut prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage intervient pour insuffisance de participants à 21 jours du départ et au-delà.
Frais à la réservation	<ul style="list-style-type: none">• Dossier sans vol (accepté uniquement sur certaines destinations, nous consulter), non cumulables avec les frais de dossier individuel à la carte : 60 € par dossier.• Dossier individuel à la carte (tout programme personnalisé ne correspondant pas rigoureusement à l'un des forfaits publiés ainsi que tout programme consistant en la combinaison de plusieurs hôtels ou forfaits) : 60 € par dossier.• Circuit accompagné avec retour différé par rapport à la date de retour programmée : jusqu'à 150 € par personne.• Croisière : 150 € par personne.• Réservation à moins de 15 jours de la date de départ (sauf promotions) : 60 € par dossier.
Frais de modification de dossier	Toute demande de modification de dossier émanant du voyageur n'entraîne aucun frais de dossier dans les cas suivants : augmentation du nombre de participants et remplacement d'une formule de repas. Toute demande de modifications des éléments suivants : date de départ, acheminement, lieu de séjour, prénom et/ou nom (orthographe incluse), civilité, déroulement du programme, est considérée comme une annulation suivie d'une nouvelle inscription. Les frais perçus sont ceux indiqués aux rubriques « Frais d'annulation du fait du voyageur, hors dossier incluant un tarif aérien à la carte et/ou à conditions de validité restrictives », « Frais d'annulation du fait du voyageur pour tout dossier incluant un tarif aérien à la carte et/ou à conditions de validité restrictives » et « Frais d'annulation spécifiques ».
Frais de cession par personne et/ou frais de changement de titre, de nom et/ou prénom (orthographe incluse), civilité, auprès de toutes les compagnies aériennes	Toute demande de modification de dossier émanant du voyageur n'entraîne aucun frais de dossier dans les cas suivants : augmentation du nombre de participants et remplacement d'une formule de repas. Toute demande de modifications des éléments suivants : date de départ, acheminement, lieu de séjour, prénom et/ou nom (orthographe incluse), civilité, déroulement du programme, est considérée comme une annulation suivie d'une nouvelle inscription. Les frais perçus sont ceux indiqués aux rubriques « Frais d'annulation du fait du voyageur, hors dossier incluant un tarif aérien à la carte et/ou à conditions de validité restrictives », « Frais d'annulation du fait du voyageur pour tout dossier incluant un tarif aérien à la carte et/ou à conditions de validité restrictives » et « Frais d'annulation spécifiques ».
Frais de transport aérien pré/post-acheminement	Toute modification de prénom et/ou nom (orthographe incluse), civilité, date ou numéro de vol ou toute annulation du fait du voyageur entraîne 100 % de frais non remboursables.

*Toute annulation doit faire l'objet d'une confirmation écrite de la part du client par courrier recommandé AR, postal ou digital, adressée à son agent de voyages. Aucune annulation par téléphone ne sera prise en compte sans être formalisée par écrit. L'interruption du voyage par le client ne donnera lieu à aucun remboursement et sera considérée comme une annulation générant 100 % de frais.

20. RÉDUCTIONS POUR ENFANT

Âge	Réduction	Logement	Place d'avion	Repas
Moins de 2 ans	90 %	Lit bébé payable sur place	Sur les genoux des parents	Payables sur place
De 2 à moins de 12 ans	15 %	Lit dans la chambre des parents	Une place assise	Selon programme

En règle générale, il existe un tarif spécial enfants indiqué pour chaque hôtel, sauf exception. Les enfants, souvent hébergés sans supplément dans la chambre des adultes (selon l'âge indiqué pour chaque hôtel) doivent utiliser le ou les lits existants.

21. DONNÉES PERSONNELLES

Conformément à la législation en vigueur et notamment au Règlement général sur la protection des données (RGPD), DERTOUR France SAS met en place un traitement des données personnelles qui a pour finalité, la gestion des commandes, la réalisation des prestations commandées et la gestion de sa base de données de clients. Notre politique de gestion et de conservation des données personnelles est consultable sur le lien suivant : <https://www.kuoni.fr/politique-confidentialite/> - Le voyageur reconnaît avoir reçu les informations suivantes :

- L'identité et les coordonnées du responsable de traitement : DERTOUR France SAS, tel qu'indiqué au début des présentes Conditions Générales de Vente
- Les coordonnées du délégué à la protection des données : data.protection@dertour.fr
- Les bases juridiques du traitement : l'exécution contractuelle
- Les destinataires ou les catégories de destinataires des données à caractère personnel
- La durée de conservation des données : le temps de la prescription commerciale.

Le voyageur peut s'opposer à la conservation de ses données et/ou à toute communication commerciale, en contactant l'adresse donnees@dertour.fr. Il dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (CNIL).