

CONDITIONS GÉNÉRALES & PARTICULIÈRES DE VENTE

VERSION 2020

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Conformément à l'article R211-12 du Code du tourisme, les brochures et les contrats de voyages proposés par les agents de voyages à leur clientèle doivent comporter in extenso les conditions générales issues des articles R211-3 à R211-11 du Code du tourisme. Ce dudit décret vous sera remis sur simple demande de votre part préalablement à votre inscription et figurera au verso de votre bulletin de réservation conforme à la législation en vigueur.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

version 2020

INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES

1. GÉNÉRALITÉS

Les présentes conditions générales et particulières de vente s'appliquent de façon exclusive à toutes les ventes de séjours et prestations de voyages conclues avec la société AGENCE VOYAGES AUDOUARD auprès de ses Clients ayant la qualité de consommateur et de non-professionnel au sens du code de la consommation. Elles 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.

Elles concernent uniquement les ventes de prestations entre le 01/09/2020 et le 31/08/2021 pour un départ avant le 31/08/2021.

Dans le cas de vente de voyages organisés par des tour-opérateurs ou d'un voyage à la carte, les conditions particulières de modifications, d'annulation et d'assurances, peuvent être différentes et prévalent sur nos propres conditions particulières. Elles vous seront remises préalablement à votre réservation.

En conséquence, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux conditions particulières et générales de vente. Toute condition contraire opposée par le Client sera, donc à défaut d'acceptation expresse, inopposable à l'AGENCE VOYAGES AUDOUARD, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

Le fait qu'AGENCE VOYAGES AUDOUARD ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes conditions générales ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

Conformément à l'article L.211-9 du Code du Tourisme, les parties conviennent expressément qu'AGENCE VOYAGES AUDOUARD 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.).

2. SOUSCRIPTION

2.1 Toute souscription à un Forfait Touristique est conditionnée au retour du bulletin d'inscription daté et signé par le Client avec le versement d'un acompte. Préalablement à la signature du bulletin d'inscription, le Client doit prendre connaissance des conditions particulières et générales de vente d'AGENCE VOYAGES AUDOUARD qui constituent l'information précontractuelle.

Toute souscription du Client est ferme, elle engage le Client. Le Client peut toutefois, annuler sa souscription dans les conditions visées à l'article 6 ou en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du code civil.

La composition du Forfait touristique est précisée sur le bulletin d'inscription.

2.2 Compte tenu des difficultés inhérentes à certains séjours, et des aptitudes physiques, et psychologiques qu'ils impliquent, AGENCE VOYAGES AUDOUARD pourra refuser toute inscription, voire toute participation qui lui paraîtrait non adaptée et mettant en danger le Client. 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 ou vaccins préventifs.

Il est préconisé d'être à jour dans les vaccinations conseillées en France et de se munir, en plus de son carnet de vaccination, de la Carte Européenne d'Assurance Maladie à obtenir auprès de l'organisme de sécurité sociale de Sécurité Sociale.

L'accomplissement de ces formalités incombe au client.

Les prestations proposées par l'AGENCE AUDOUARD VOYAGES ne sont pas adaptées aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.

2.3 AGENCE VOYAGES AUDOUARD met tout en œuvre pour assurer le respect des conditions sanitaires en période d'épidémie. Le Client peut prendre connaissance des règles mises en place sur la documentation.

3. PRIX

Les prix correspondent à ceux indiqués sur le bulletin d'inscription et affichés sur la documentation.

Ils sont exprimés en euros, de manière forfaitaire, toutes taxes comprises, et établis sur la base du taux de TVA applicable au moment de sa délivrance, toute variation de ce taux découlant des dispositions législatives ou réglementaires sera automatiquement répercutée.

Des tarifs « enfants » peuvent s'appliquer sur certains programmes, ils seront mentionnés sur la page de ceux-ci avec leurs conditions d'application.

Le Client est invité à prendre connaissance du paragraphe « NOS PRIX COMPRENNENT/ NOS PRIX NE COMPRENNENT PAS » propres à chaque forfait vendu.

De manière générale, les prix comprennent :

- Le transport en autocar et le cas échéant le transport maritime ;
- Les frais d'hébergement en chambre pour 2 personnes « chambre double », pour une personne un supplément chambre individuelle devra être acquitté dans un établissement classé suivant les précisions du programme de séjour ;
- Les frais de restauration inclus dans le programme de séjour ;
- Les excursions, visites, animations comprises dans le programme de séjour.

Les prix ne comprennent pas :

- Le transport personnel du Client jusqu'au point de ramassage et les frais de parking pour son véhicule ;
- Toutes prestations non prévues, non mentionnées ou indiquées comme libres dans le programme ;
- Les dépenses personnelles et les pourboires ;
- Les suppléments bagages conformément à l'article 8 ;
- Toutes excursions facultatives non comprises dans le séjour ;
- Les assurances ;
- Les frais d'aide et d'obtention de visas.

Le Client est informé que toute prestation (excursion, repas, etc.) comprise mais non utilisée par le Client ne donne lieu à aucun remboursement.

4. RÉVISION DES PRIX

Conformément aux dispositions de l'article L211-12 du code du Tourisme, les prix mentionnés dans la documentation sont révisables à la hausse comme à la baisse pour tenir compte « 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 aéroports ; ou des taux de change en rapport avec le contrat ».

Le Client sera informé de toute hausse du prix total du forfait, au plus tard vingt (20) jours avant le départ, s'il est inscrit à cette date.

Les prix sont calculés en fonction des données précisées à la date figurant sur la documentation d'AGENCE VOYAGES AUDOUARD. Chaque programme vise la quote-part des prestations et des transports. Ils sont cependant, modifiables à la hausse ou à la baisse en cas de variation :

- des taxes (taxes de séjour, taxes aéroportuaires) et redevances des pays visités ;
- des prix de carburants ;
- du taux des devises (fluctuation monétaire).

En tout état de cause, AGENCE VOYAGES AUDOUARD pourra répercuter toute augmentation de taxes et/ou toutes redevances 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 déjà promulguée ou applicable avant la souscription du Client.

5. MODALITÉS DE PAIEMENT

Toute inscription, pour être confirmée, doit être accompagnée d'un acompte de 30 % avec un minimum de 35 € par personne pour la réservation d'une sortie à la journée ou d'un minimum de 60 € par personne pour la réservation d'une formule « week-end », ainsi que du montant de la prime d'assurance si elle a été souscrite.

Une inscription faite par téléphone n'est pas considérée comme définitive tant que le bulletin d'inscription n'a pas été signé par le Client et que l'acompte n'est pas parvenu. Sur demande, l'AGENCE VOYAGES AUDOUARD notera, cependant volontiers, une option d'inscription à titre provisoire et sans engagement de votre part. Nous reviendrons votre place tant qu'elle ne sera

pas nécessaire pour un client désirant s'inscrire à titre définitif. Toutefois, l'option donnée ne pourra excéder un semaine.

Le solde du prix devra être impérativement versé au plus tard 30 jours avant la date de départ.

Pour les commandes intervenant moins de 30 jours avant le départ, le Client devra intégralement régler les prestations souscrites.

À défaut de respect de ces conditions, AGENCE VOYAGES AUDOUARD se réserve le droit de suspendre l'envoi des documents et justificatifs de voyages. Par ailleurs, le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage et encourt de ce fait, des frais d'annulation selon les conditions de l'article 6.2 « annulation du fait du client »

6. ANNULATION OU MODIFICATION

6.1. Modification du fait du Client

Toute demande de modification de la commande initiale par le Client est soumise à disponibilités et devra être adressée à l'AGENCE VOYAGES AUDOUARD par tout moyen permettant d'obtenir un accusé de réception.

La date de réception de cette demande sera celle retenue pour le calcul des frais.

- Notifiée à plus de 30 jours de la date de départ, toute modification de la commande entraîne 35 € de frais par personne pour les sorties à la journée et 60 € de frais par personne pour les week-ends. Le paiement de ces frais n'exonère pas le Client du règlement de la différence du prix du séjour suivant la date retenue par le Client.

- Notifiée à 30 jours et moins de la date de départ, toute modification sera considérée comme une annulation et facturée selon les conditions de l'article 6.2 « annulation du fait du client ».

Un report de date ou un changement de destination - sauf accord particulier - est considéré comme une annulation. Un changement de nom est quant à lui considéré comme une cession de contrat.

Pour certains produits, il pourra être appliqué des conditions de modification aux frais réels.

6.2. Annulation du fait du Client

Il est rappelé qu'en application des articles L221-2 et L221-28 du code de la consommation, aucun des voyages proposés par l'organisateur ne bénéficie d'un droit de rétractation.

Le Client peut néanmoins demander l'annulation du contrat à tout moment avant la date de séjour ou du voyage. Cette demande devra être adressée à AGENCE VOYAGES AUDOUARD par lettre recommandée avec accusé de réception ou par le formulaire de contact en ligne disponible à l'adresse suivante : <https://audouard-voies.com/tourisme/>

En cas d'annulation du voyage par le Client, le remboursement du montant des sommes versées interviendra après déduction des montants précisés ci-dessous, à titre de dédit en fonction de la date d'annulation par rapport à la date de départ.

Quelle que soit la date d'annulation, la prime versée au titre de l'assurance annulation optionnelle souscrite par le Client ne fera l'objet d'aucun remboursement, elle reste définitivement acquise.

A. Frais d'annulation dans le cadre des offres à la journée

Jusqu'à 31 jours avant le départ :
35 € par personne (non remboursable par l'assurance)

De 30 à 21 jours avant le départ :
30 % du montant total TTC du voyage avec un minimum 35 € par personne

De 20 à 8 jours avant le départ :
50 % du montant total TTC du voyage avec un minimum 35 € par personne

À partir de 7 jours avant le départ :
100 % du montant total TTC du voyage

B. Frais d'annulation dans le cadre de nos offres week-ends :

Jusqu'à 45 jours avant le départ :
60 € par personne (non remboursable par l'assurance)

De 44 à 31 jours avant le départ :
30 % du montant total TTC du voyage avec un minimum 60 € par personne

De 30 à 21 jours avant le départ :
50 % du montant total TTC du voyage

De 20 à 8 jours avant le départ :
75 % du montant total TTC du voyage

À partir de 7 jours avant le départ :
100 % du montant total TTC du voyage

Il est entendu que le jour retenu pour l'application du barème de remboursement est celui de la date de réception de la demande obtenue par AGENCE VOYAGES AUDOUARD soit par lettre recommandée avec accusé de réception ou par le formulaire de contact en ligne disponible à l'adresse suivante : <https://audouard-voyages.com/tourisme/>

Dans le cas de vente de voyages organisés par des tour-opérateurs ou d'un voyage à la carte, les conditions particulières de modifications, d'annulation et d'assurances, peuvent être différentes et prévalent sur nos propres conditions particulières. Elles vous seront remises lors de votre réservation.

Le Client a le droit de résoudre le contrat avant le début du voyage ou du séjour sans payer de frais d'annulation si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Dans ce cas, le Client a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire. Le remboursement du Client interviendra au plus tard dans les 30 jours à compter de la demande d'annulation adressée par lettre recommandée avec accusé de réception.

6.2 Annulation ou modification du fait d'AGENCE VOYAGES AUDOUARD

Le Client reconnaît qu'AGENCE VOYAGES AUDOUARD peut modifier les itinéraires, le programme du séjour, le planning défini en raison de motifs techniques, de conditions météorologiques défavorables, de risques sanitaires, et de tous les aléas liés à leur organisation ou de tout événement extérieur, sans droit à réclamation et indemnité pour le Client.

En cas de modification d'une prestation non essentielle au contrat, AGENCE VOYAGES AUDOUARD s'attachera à remplacer une prestation par une prestation équivalente ou supérieure, sans droit à quelconque indemnité ou remboursement pour le Client.

Si, avant le départ, un événement extérieur s'imposant à AGENCE VOYAGES AUDOUARD au sens de l'article L. 211-13 du Code du tourisme, contraint AGENCE VOYAGES AUDOUARD à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le Client, ce dernier en sera averti par écrit. Le Client disposera de la faculté de choisir de modifier son séjour par un autre séjour ou d'annuler son contrat. Dans le cas d'une annulation, le Client se verra rembourser intégralement des sommes versées dans les 14 jours au plus tard après l'annulation du contrat. Le Client devra faire part de sa décision (acceptation de la modification ou annulation) 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, l'AGENCE VOYAGES AUDOUARD 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 Client 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 20 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse 6 jours ; 7 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de 2 à 6 jours ; 48 heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages n'excédant pas plus de 2 jours ».

- « Du si l'AGENCE VOYAGES AUDOUARD est empêché «d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables».

Les départs sont garantis sur une base contractuelle.

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

7. ASSURANCES :

Les assurances ne sont jamais comprises dans le prix de nos voyages. Le Client peut souscrire en option (conformément à la loi) sur chacun de nos voyages une assurance qui peut vous faire bénéficier du remboursement des frais occasionnés par une annulation, sous réserve d'acceptation du dossier. Sa souscription est vivement conseillée.

L'AGENCE VOYAGES AUDOUARD a signé un accord avec APRIL Assurances pour couvrir ses clients contre les risques d'annulation. Pour bénéficier de cette assurance un supplément est à payer dès l'inscription. Le Client est informé des tarifs sur simple demande en agence ou par téléphone et sur notre site internet <https://audouard-voyages.com/tourisme/> ; à défaut, sur le bulletin d'inscription. Le Client peut obtenir les contrats détaillés comprenant les risques couverts ainsi que les modalités de remboursement sur notre site internet ou sur simple demande par mail à l'adresse : agence@audouard-voyages.com ou à défaut, remis en mains propres à l'agence.

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

En cas de souscription d'un contrat d'assurance, celui-ci n'est pas cessible. Par ailleurs, la prime d'assurance versée n'est pas remboursable, y compris en cas d'annulation du contrat de voyage. Une franchise dont le montant est précisé sur le contrat d'assurance, est applicable par personne, à chaque remboursement.

8. CONDITIONS DE TRAJET

8.1 Autocars

AGENCE VOYAGES AUDOUARD définira le lieu de départ, il figurera sur la documentation et sur le bulletin d'inscription. Le Client prendra à sa charge les frais de trajet jusqu'au lieu de prise en charge et le cas échéant les frais de parking, pendant la durée de son séjour. AGENCE VOYAGES AUDOUARD ne met pas à la disposition du Client des parkings réservés.

Les points de ramassage sont définis à l'avance en brochure. Selon l'itinéraire et la pertinence de la demande du Client, il peut être envisagé des arrêts supplémentaires sur le trajet.

Nos programmes ont été optimisés afin que vous puissiez profiter au mieux du temps sur place. Les horaires de départ peuvent être matinaux et les horaires de retour tardifs.

Au moment de la réservation de son voyage et pour toute information complémentaire, AGENCE VOYAGES AUDOUARD reste à la disposition du Client pour tout renseignement ou précision et communiquer une plage horaire de départ et/ou de retour.

Les documents de voyage précisant l'horaire de convocation en fonction du point de rendez-vous, sont remis au Client au plus tard, 48h avant départ.

Le Client est tenu de se présenter impérativement au minimum 20 minutes avant l'horaire de départ. En cas d'absence du Client à l'horaire de départ, l'autocar pourra partir en l'absence du Client, AGENCE VOYAGES AUDOUARD pourra dans ce cas conserver l'intégralité des versements effectués par le Client.

Il est rappelé au Client que tous les voyages et tous les transferts sont soumis aux aléas de la route. Les horaires et les itinéraires prévus aux programmes ne sont donc donnés qu'à titre indicatif, ils seront respectés dans la mesure du possible, dans l'intérêt de tous.

Le Client reconnaît que le trajet (bateau, autocar, ou autre) que ce soit pour se rendre sur le lieu de séjour ou dans le cadre d'excursion peut être modifié ou retardé pour des raisons de sécurité ou météorologiques aux choix du prestataire.

Les itinéraires et temps de repos des conducteurs font l'objet de la plus grande attention dans l'élaboration des programmes de la brochure. Le transport en autocar et la durée de service des conducteurs sont strictement réglementés par les législations à la fois françaises et européennes. En conséquence, en cas de certains temps libres, l'autocar doit rester immobilisé et son accès ne sera pas autorisé.

Nos voyages sont confiés à des conducteurs d'autocars de tourisme qui ont la direction du transport et s'occupent de la bonne exécution matérielle de votre voyage. Ils connaissent leur destination mais ne peuvent être considérés comme des guides professionnels. Pour certains voyages, nous faisons appel à des guides professionnels locaux qui interviennent ponctuellement.

Les places en autocar sont attribuées par ordre de souscription. Les places pourront être librement modifiées par l'AGENCE VOYAGES AUDOUARD jusqu'au moment du trajet, sans droit à réclamation pour le Client.

Les voyages en autocar sont assurés par des autocars de tourisme.

Le transport autocar peut être réalisé directement par la flotte de l'AGENCE AUDOUARD VOYAGES ou par tout autre transporteur partenaire local.

8.2 Avions, vols

Les documents de voyage précisant l'horaire de convocation, sont remis au Client au plus tard, 48h avant le départ. AGENCE VOYAGES AUDOUARD ne pourra être tenue pour responsable de l'inobservation par le Client de ces obligations en cas de retard et défaut d'enregistrement.

Le Client est soumis aux conditions de la compagnie aérienne, y compris à propos de la responsabilité dont la mise en cause est réglée par la convention de Varsovie et par les conventions et protocoles ultérieurs jusqu'à la convention de Montréal, applicables aux transports aériens internationaux.

L'identité du transporteur aérien peut être modifiée, les horaires, le type d'appareil sont communiqués à titre indicatif, ils ne sont pas contractuels et peuvent être soumis à des modifications jusqu'à la dernière minute : ils ne peuvent engager ni notre responsabilité, ni celles des compagnies. Les compagnies aériennes ne sont pas tenues comme responsables dans le cas de l'annulation d'un vol, de retard ou de modification d'itinéraire provoqués par des événements extérieurs (grèves, incidents techniques, surcharge aérienne ou intempéries ou toutes causes indépendantes de notre volonté) et les frais qui pourront en résulter ne feront l'objet d'aucune indemnisation ou remboursement.

De même, des changements d'aéroport de départ et de retour peuvent intervenir.

La mention « Vol direct » signifie sans changement d'aéroport mais n'écarte pas la possibilité d'une ou plusieurs escales.

L'intensité de l'ensemble du trafic oblige les aéroports à étaler au maximum les heures de départ et d'arrivée, afin de pouvoir absorber tous les mouvements prévus. Les nombreuses rotations des appareils et surtout les impératifs de sécurité qui priment peuvent parfois entraîner certains retards en période de gros trafic ou encore une panne/incident technique de l'avion peut nécessiter un hébergement près de l'aéroport, pris en charge par la compagnie aérienne. Une quelconque indemnisation à l'AGENCE VOYAGES AUDOUARD ne pourrait alors être demandée concernant la modification de fait de la durée du séjour. De même, conformément à la réglementation Européenne en vigueur, un passager refusant l'embarquement dans

le cas d'un retard de vol de plus de 5 heures, ne pourrait prétendre au remboursement des prestations terrestres. Toute place aller ou retour qui ne sera pas utilisée ne peut être remboursée.

Ainsi, si en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes la première et/ou la dernière journée se trouvent écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu. Conformément aux conventions internationales, les correspondances ne sont pas garanties. Aucune indemnisation ne pourra être accordée.

Dans le cas où le Client n'embarque pas à l'aéroport, il perdra en conséquence l'usage de son billet aller-retour.

Les vols retour sont à reconfirmer par le passager au plus tard 48h avant la date retour auprès de la compagnie aérienne.

La carte d'embarquement constitue le seul contrat entre la compagnie aérienne et le Client. Celui-ci est responsable de son titre de transport et de ce fait l'AGENCE AUDOUARD VOYAGES décline toute responsabilité s'il venait à le perdre. En cas de perte ou de vol, le Client doit effectuer les déclarations spécifiques auprès de la police et de la compagnie aérienne. Il en supporte toutes les conséquences.

Services à bord : Sur de nombreuses compagnies, les services à bord (boissons et restauration) peuvent être payants et dans certains cas, ils sont très réduits. Le Client est invité à se renseigner directement auprès de la compagnie aérienne pour connaître les modalités des services proposés à bord.

Liste Noire : En vertu de l'article 9 règlement européen 2111/2005 du 14 décembre 2005, la liste noire des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la communauté européenne peut être consultée en agence et sur le site Internet : <http://www.dgac.fr>

Informations Environnementales : Suivant le Décret n° 2011-1336 du 24 octobre 2011, relatif à l'information sur la qualité de dioxyde de carbone émise à l'occasion d'une prestation de transport, un calculateur CO2, comme celui de la DGAC est disponible sur : <http://www.developpement-durable.gouv.fr/Le-calculateur-d-emissions-de-CO2.html>

8.3 Location de voitures

Les locuteurs de voitures se réservent le droit de substituer à la voiture demandée lors de la réservation un modèle de catégorie équivalente ou supérieure. Les tarifs des locations de voitures sont calculés par tranche de 24h à partir de l'heure de prise en charge. Tout dépassement est impérativement à régler sur place. Une caution est souvent demandée sur place par les loueurs, par conséquent, vous devez impérativement être en possession d'une carte de crédit au nom du conducteur principal enregistré avec une provision et un plafond de paiement suffisants. Les prix des éventuels suppléments à régler sur place / options avec suppléments sont donnés à titre indicatif et sujets à modifications. Nous conseillons à chaque voyage de lire correctement le contrat de location de voiture remis sur place avant de le signer et avant de prendre la clé de son véhicule afin de ne pas souscrire sur place des suppléments qu'il ne souhaiterait pas. AGENCE VOYAGES AUDOUARD ne pourra en conséquence être tenu pour responsable de l'inobservation par le Client de ces obligations.

9. BAGAGES

AGENCE VOYAGES AUDOUARD ne propose pas d'option port du bagage. À chaque départ, les voyageurs devront remettre eux-mêmes leurs bagages au conducteur ou s'en assurer.

Il est absolument nécessaire de les munir de l'étiquette que l'AGENCE VOYAGES AUDOUARD remet au Client.

Le Client doit prévoir un seul bagage de dimension normale, à savoir un bagage unique de 20 kg maximum par personne et un sac de voyage qui peut être placé sous le siège à l'intérieur de l'autocar. Les bagages et sacs voyageant sous la responsabilité du Client qui doit en assurer la surveillance. AGENCE VOYAGES AUDOUARD décline toute responsabilité en cas de perte, de vol, de détérioration des bagages et de leur contenu pour les bagages laissés chez les prestataires ou dans l'autocar.

En cas de dépassement du nombre ou du poids du bagage, le Client sera redevable d'un supplément bagage de 30 € toutes taxes comprises.

Pour les voyages en avion, le poids et les dimensions autorisés des bagages sont différents selon les compagnies et/ou les types de vols. Il appartient au Client de se renseigner, avant son départ, sur la politique applicable par le transporteur aérien en matière d'exécution bagage. Il est recommandé au Client de placer ses médicaments et ses objets de valeurs dans un bagage cabine sous sa surveillance. En cas de perte ou de détérioration des bagages durant le transport aérien, le Client doit faire une déclaration à l'aéroport d'arrivée auprès de la compagnie aérienne.

10. HEBERGEMENT ET RESTAURATION

10.1 Les catégories hôtelières mentionnées dans les différents programmes se réfèrent à la classification officielle des pays concernés. Le Client reconnaît que chaque pays a une classification différente et que les standards de qualité peuvent varier.

Chambres individuelles : bien qu'assujetties à un supplément de prix, elles peuvent être moins bien situées, de dimensions plus modestes et généralement en nombre limité.

Chambres triples : il n'existe pas généralement de véritables chambres ou cabines triples. Il s'agit de chambres ou cabines doubles dans lesquelles est installé un lit d'appoint.

Chambres partagées : La chambre à partager est acceptée sous réserve qu'une autre personne en manifeste le désir. Au cas où cette éventualité ne se présente pas, le voyageur concerné doit s'acquitter du supplément chambre individuelle au moment du solde de son voyage. Compte tenu des annulations de dernières minutes toujours possibles, ce supplément peut vous être demandé jusqu'au moment du départ.

Les usages en matière d'hôtellerie internationale prévoient généralement à titre indicatif, que les chambres doivent être libérées avant 10h30 et/ou ne peuvent être occupées qu'à partir de 15h30.

10.2 Pension complète : cette appellation comprend le logement, le petit-déjeuner, le déjeuner et le dîner.

Demi-pension : cette appellation comprend le logement, le petit-déjeuner et un repas principal par jour (généralement le dîner).

Repas bébés : les clients doivent prévoir avant leur départ d'apporter pendant leur séjour une nourriture adaptée aux besoins de leurs bébés.

Boissons : sauf mention contraire sur les documents de vente, l'eau et/ou le vin et/ou toute autre boisson ne sont jamais incluses dans la pension complète et la demi-pension. Dans certains pays, l'eau du robinet n'est pas potable. Il est vivement recommandé au Client de consommer de l'eau en bouteille afin de préserver sa santé. La consommation d'eau en bouteille est à régler sur place par le Client.

Formule Tout-inclus (All Inclusive) : cette formule n'implique pas pour autant que tout est gratuit. Le Client doit se reporter au descriptif du séjour.

Repas et Régime alimentaire : En voyage organisé en groupes, les repas sont réservés pour l'ensemble des participants. Le choix et la variété des menus font l'objet de la plus grande attention de notre équipe lors de la préparation des voyages.

En cas d'allergie alimentaire ou de régime alimentaire particulier, il est recommandé au Client de consulter votre agence de voyages préalablement à votre réservation. Toute demande de changement ou de mise en place de menus personnalisés ou individualisés doit faire l'objet à titre exceptionnel d'une demande préalable et pourra donner lieu à un éventuel supplément de prix.

Il est rappelé que l'abus d'alcool est dangereux pour la santé.

Services : Ils sont pour la plupart payants et à régler directement auprès de l'hôtelier sur place. Leurs prix sont donnés à titre informatif et ils sont susceptibles d'être modifiés sur place par nos partenaires suivant leurs données économiques ou la saisonnalité. Il s'agit par exemple du service en chambre, téléphone, internet, mini bar, coffre-fort, consommations aux bars et aux restaurants, blanchisserie, certaines chaînes de télévision et activités sportives.

Animaux : Les animaux ne sont pas admis sur l'ensemble de nos programmes.

11. DUREE DU SEJOUR

La durée du séjour est celle précisée sur la documentation et sur le bulletin d'inscription. Le Client est informé que la première et dernière journée du séjour peuvent être consacrées au trajet pour se rendre sur le lieu de séjour et au retour.

12. FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

12.1 Informations indicatives sur les formalités préalables

Les renseignements relatifs aux diverses formalités donnés au moment de la conclusion du contrat ou indiqués dans la documentation ne concernent que les personnes de nationalité française, et sont donnés à titre indicatif et peuvent faire l'objet de modifications après publication de ceux-ci.

Il appartient au Client de respecter scrupuleusement les formalités de police et de douane en vigueur au moment du déroulement du voyage. À ce titre, le Client est invité à consulter le site www.diplomatie.gouv.fr Rubrique Conseils aux voyageurs.

L'accomplissement de ces formalités avant départ ainsi que les frais en résultant incombent au Client. L'AGENCE VOYAGES AUDDOUARD ne pourra être tenue responsable de toutes infractions à ces règles ainsi que du délai d'accomplissement de vos formalités avant départ.

Il appartient également au Client de s'assurer que les noms et prénoms qui figurent sur leurs documents de voyages (réservations, titres de transport, etc...) correspondent exactement à ceux qui figurent sur leur pièce d'identité, passeport, visas, etc. En cas de non-respect de ces dispositions, le Client sera considéré comme responsable des dommages encourus.

AGENCE VOYAGES AUDDOUARD ne pourra en conséquence être tenue pour responsable de l'inobservation par le Client de ces obligations. En cas de défaut, d'émargement ou d'embarquement (avion, navire, autocar, escales, etc...) le prix du voyage restera intégralement dû à AGENCE VOYAGES AUDDOUARD qui ne procédera à aucun remboursement.

12.2 Documents pour voyager

Pour voyager, il est impératif de posséder des papiers officiels d'identité en cours de validité (variant selon la destination) :

- une carte nationale d'identité en cours de validité : moins de 15 ans pour le territoire national, moins de 10 ans pour toutes autres destinations.
- un passeport individuel (biométrique, en fonction de la destination) en cours de validité de moins de 10 ans

• un visa, parfois,

• Les enfants mineurs non accompagnés de leurs parents doivent également être en possession d'une Carte Nationale d'Identité ou d'un passeport valide ainsi que d'une autorisation de sortie du territoire français signée par l'un des parents titulaires de l'autorité parentale, ainsi que la photocopie du titre d'identité valide du parent signataire.

Les ressortissants étrangers doivent se renseigner eux-mêmes auprès des ambassades ou consulats des pays concernés.

Sur certaines destinations, les papiers officiels doivent avoir une date de validité d'au moins 6 mois après le retour.

Compte tenu de l'évolution parfois rapide de la situation administrative, politique ou sanitaire dans certains pays, AGENCE VOYAGES AUDDOUARD recommande vivement au Client de consulter jusqu'à la date de départ le site <https://www.diplomatie.gouv.fr> – rubrique Conseils-aux-voyageurs. Pour certaines destinations, le Ministère des affaires étrangères et européennes (MAEE) recommande de souscrire une assurance couvrant les frais médicaux et le rapatriement sanitaire.

12.3 Formalités sanitaires et médicales :

Suivant le pays de destination où le Client a décidé de se rendre et selon sa nationalité, il doit accomplir, en plus des formalités administratives, des formalités sanitaires (obligatoires ou conseillées). Aussi, l'AGENCE VOYAGES AUDDOUARD conseille au Client de s'informer sur la destination dès que son choix est opéré (certaines vaccinations devant avoir lieu plusieurs mois avant le départ pour une efficacité optimale) et jusqu'à son départ (aux fins de connaître les risques sanitaires dans le pays de destination), notamment la consultation d'un médecin, mais également la consultation des sites suivants :

- Les recommandations du ministère des Affaires Sociales et de la Santé (<http://social-sante.gouv.fr/>)
- Le centre médical de l'Institut Pasteur (<https://www.pasteur.fr/fr>)
- L'Institut de Veille Sanitaire (InVS) (<http://invs.santepubliquefrance.fr/>)

Il appartient au Client de se munir de son traitement habituel. Il est recommandé au Client de placer ses médicaments, éventuellement ses ordonnances dans un bagage cabine sous sa surveillance.

Il est préconisé d'être à jour dans les vaccinations conseillées en France et de se munir, en plus de son carnet de vaccination, de la Carte Européenne d'Assurance Maladie à obtenir auprès de l'organisme de sécurité sociale de Sécurité Sociale.

L'accomplissement des formalités sanitaires incombe au Client.

Il est recommandé aux femmes enceintes de se renseigner auprès des compagnies aériennes sur l'éventuelle nécessité de leur fournir un certificat médical mentionnant le terme de leur grossesse, les compagnies pouvant leur refuser l'embarquement.

13. CESSIION DU CONTRAT

Conformément à l'article L.211-11 du Code du Tourisme, le Client peut annuler son voyage jusqu'à 7 jours du départ avec frais (15 jours pour les croisières et 31 jours pour les voyages par avion) en prévenant l'AGENCE VOYAGES AUDDOUARD dans un délai raisonnable, à une personne remplissant les mêmes conditions que le Client.

En pratique, et compte tenu des nombreuses variables qui entourent une cession (vol sec, vol régulier, billet émis, billet non émis, modalités de réservation de la chambre d'hôtel, etc...) il n'est pas possible d'informer le Client d'un barème de frais standard.

L'information des frais de cession sera communiquée au Client au moment de sa demande. Ces frais sont amenés à évoluer en fonction de la date de la cession avant le départ.

En tout état de cause, le Client et le bénéficiaire de la cession demeurent solidairement tenus au paiement du solde du contrat et des frais de cession.

14. RESPONSABILITE

Pour les voyages à l'étranger, le Client est tenu de respecter la législation douanière ainsi que la réglementation applicable dans le pays visité. AGENCE VOYAGES AUDDOUARD ne pourra être tenue responsable de non-respect de ces règles par le Client.

Il est de la responsabilité du Client et des accompagnants, 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 Client de respecter les règlements intérieurs des hôtels dans lesquels il séjourne. A défaut, l'hôtelier et/ou l'AGENCE VOYAGES AUDDOUARD 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. AGENCE AUDDOUARD VOYAGES 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.

La responsabilité de l'AGENCE VOYAGES AUDDOUARD ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects. AGENCE VOYAGES AUDDOUARD ne pourra être tenue pour responsable de l'exécution des prestations achetées sur place par le Client et non prévues au descriptif.

L'AGENCE VOYAGES AUDDOUARD ne pourra être tenue responsable des dommages consécutifs à la survenance d'un cas de force majeure conformément à l'article 1218 du code civil.

15. DONNEES PERSONNELLES

Pour toute question relative à la collecte et au traitement des données à caractère personnel, le Client est invité à prendre connaissance de la politique de confidentialité des données personnelles qui lui sera remise par AGENCE VOYAGES AUDDOUARD.

Pour remédier à la prolifération des démarchages téléphoniques non désirés par les consommateurs, la loi Hamon relative à la consommation du 17 mars 2014 a créé dans le code de la consommation une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Le consommateur pourra s'inscrire gratuitement sur cette liste : www.bloctel.gouv.fr. AGENCE VOYAGES AUDDOUARD, comme tout professionnel à l'interdiction de démarcher les clients inscrits sur cette liste, sauf s'il s'agit de client préalable. La loi interdit la vente ou la location de fichiers contenant les données téléphoniques et les coordonnées de consommateurs inscrits sur une liste d'opposition.

16. LOI APPLICABLE

Les présentes conditions particulières et générales sont exclusivement soumises au droit français.

17. RECLAMATION/JURIDICTION COMPETENTE/MEDIATEUR

Tout litige né à l'occasion du présent contrat sera porté devant la juridiction territorialement compétente conformément aux dispositions de droit commun.

Toute réclamation du Client devra être portée à la connaissance d'AGENCE VOYAGES AUDDOUARD par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard dans les 30 jours suivant la fin du séjour, afin de trouver une solution amiable.

Le Client est informé qu'il peut recourir auprès du médiateur à savoir MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17, et dont modalités de saisine sont disponibles sur le site internet : www.mtv.travel

18. CREDIT PHOTOS

Visuels, programmes et textes non contractuels. Nous remercions les Offices de Tourisme nationaux et régionaux des pays et villes présentés dans cette brochure ainsi que les hôteliers et Partenaires. Crédit photos : © Chambord : Léonard de Serres – © St Nazaire : Airbus V. Bauza – © Chantiers Navals : Bernard Biger – © Chaumont : Eric Sander – © Lyon : Brice Robert – © Belle île : Bathilde Chaboche – © Vannes : Navix – © Bréhat : Denis H. - Pixabay

AGENCE VOYAGES AUDDOUARD SARL au capital de 7700 € - 128 rue de la Croix Germain ZI La Saulaie 49700 DOUE LA FONTAINE – agence@agencedouard-voyages.com – 02.41.56.13.93 – RCS ANGERS 380 069 567 – N° TVA : FR00 380 069 567 – IM 049 110 003 – Assurance RCP : AXA N° 34 97 60 41 92 56 87 – Garant : ATRIADIUS 44 avenue Georges Pompidou, 92596 LEVALLOIS-PERRET CEDEX – www.audouard-voyages.com



**LES ENTREPRISES
DU VOYAGE**